

PONTÍFICA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS

Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Administração

Lucas Alexandre Barquette

**O BEM-ESTAR SUBJETIVO DO CONSUMIDOR IDOSO POR
MEIO DO USO DO *SMARTPHONE***

Belo Horizonte

2025

Lucas Alexandre Barquette

**O BEM-ESTAR SUBJETIVO DO CONSUMIDOR IDOSO POR
MEIO DO USO DO *SMARTPHONE***

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação
Stricto Sensu em Administração da Pontifícia
Universidade Católica de Minas Gerais, como
requisito parcial para obtenção do título de Doutor em
Administração.

Orientador: Dr. Ramon Silva Leite

Área de Concentração: Estratégia e *Marketing*

Belo Horizonte

2025

FICHA CATALOGRÁFICA

Elaborada pela Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

B267b Barquette, Lucas Alexandre
O bem-estar subjetivo do consumidor idoso por meio do uso do *smartphone* /
Lucas Alexandre Barquette. Belo Horizonte, 2025.
200 f. : il.

Orientador: Ramon Silva Leite
Tese (Doutorado) - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.
Programa de Pós-Graduação em Administração

1. Idosos como consumidores. 2. Bem-estar social. 3. Subjetividade. 4. Inclusão digital. 5. Integração social. 6. Autonomia. 7. Tecnologia da informação e da comunicação. 8. Paradoxos. I. Leite, Ramon Silva. II. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

SIB PUC MINAS

CDU: 339.4

Lucas Alexandre Barquette

**O BEM-ESTAR SUBJETIVO DO CONSUMIDOR IDOSO POR
MEIO DO USO DO *SMARTPHONE***

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação
Stricto Sensu em Administração da Pontifícia
Universidade Católica de Minas Gerais, como
requisito parcial para obtenção do título de Doutor em
Administração.

Área de Concentração: Estratégia e *Marketing*

Prof. Doutor Ramon Silva Leite – PUC Minas (Orientador)

Prof. Dr. Marcelo de Rezende Pinto - PUC Minas

Prof. Dra. Lucila Ishitani – PUC Minas

Prof. Dr. Nelsio Rodrigues de Abreu - UFPB

Prof. Dr. Luiz Rodrigo Cunha Moura - FUMEC

Belo Horizonte, 31 de outubro de 2025.

Esta pesquisa é dedicada aos meus colegas professores e aos meus queridos pais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiro a Deus, por ter me mantido na trilha certa durante esta caminhada com saúde e forças para chegar até o final.

Aos meus pais João Barquette (*in memoriam*) e Deise Maria Alexandre Barquette, que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de toda a minha trajetória.

A minha amada filha Maria Luz, aos meus irmãos João Luís, Ronaldo e Davi, pelo apoio, compreensão e paciência demonstrada durante o período de pesquisa.

Agradeço ao meu orientador Ramon Silva Leite, por aceitar conduzir meu trabalho de pesquisa.

Também agradeço a meus amigos docentes e colegas do doutorado que sempre me ajudaram com suas vastas experiências desde o início desta pesquisa.

A todos os meus professores do Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais pela excelência da qualidade técnica de cada um.

A todos que contribuíram, direta ou indiretamente, para realização desta pesquisa.

RESUMO

Esta tese tem como objetivo descrever como o uso do *smartphone*, por Pessoas Idosas, se relaciona com a Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo, assim como os Paradoxos Tecnológicos associados a essa tecnologia. Pessoas Idosas, também denominadas usuários idosos ou consumidores idosos, são aquelas que possuem 60 ou mais e representam 15,83% da população brasileira. Desse modo, esta investigação fundamenta-se na Teoria dos Paradoxos Tecnológicos, que interpreta o uso de tecnologias como uma experiência simultaneamente positiva e negativa, sendo especialmente relevante para compreender como pessoas idosas vivenciam a Inclusão Digital e Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, temáticas que também embasaram teoricamente este estudo. Trata-se de uma pesquisa aplicada, de natureza descritiva com abordagem qualitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista estruturada com oito Pessoas Idosas entre 60 e 67 anos de idade. As entrevistas foram transcritas e para exame foi utilizada a Análise de Conteúdo. Para a análise das intersecções foram consideradas as conexões entre as categorias de análise das temáticas, associando e expressando suas relações por meio de diagrama *Sankey*. A análise dos paradoxos tecnológicos vivenciados pelos usuários idosos considerou as contradições relativas a cada temática. Os resultados obtidos demonstraram que: i) a Inclusão Digital favorece a Inclusão Social da Pessoa Idosa; ii) a Inclusão Digital proporciona Autonomia a Pessoa Idosa; iii) a Autonomia promove a Inclusão Social da Pessoa Idosa; iv) a Autonomia promove o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa; v) a Inclusão Digital influencia o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa; e vi) a Inclusão Social influencia o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa. Ademais, por meio do uso de *smartphones*, os usuários idosos vivenciam paradoxos de competência e incompetência, de cunho Psicológico, e assimilação e isolamento, bem como sensação de liberdade e escravização, de cunho Social. Considera-se que os resultados contribuem para uma melhor compreensão de como essas temáticas se relacionam, no contexto do uso do *smartphone* na vida das Pessoas Idosas, sendo útil para continuidade de investigações a cerca destas temáticas. Esta pesquisa também contribui, sob o aspecto gerencial, ao evidenciar que a tecnologia afeta, paradoxalmente, a vida social e psicológica dos usuários idosos. Considerando que a maioria dos idosos entrevistados são ativos profissionalmente, os resultados advindos desta tese contribuem para que as empresas estejam mais alertas a esse público, pois impactos duais psíquicos tendem a influenciar o trabalho e, adicionados a conflitos de cunho social, o Bem-Estar Subjetivo, do mesmo modo, tende a ser afetado.

Palavras-chave: Consumidor Idoso. Bem-Estar Subjetivo. Inclusão Digital e Social. Autonomia. Paradoxos Tecnológicos.

ABSTRACT

This thesis aims to describe how smartphone use by older adults relates to digital inclusion, social inclusion, autonomy, subjective well-being, as well as the technological paradoxes associated with this technology. Older adults, also called elderly users or elderly consumers, are those aged 60 or older and represent 15.83% of the Brazilian population. Therefore, this investigation is based on the Theory of Technological Paradoxes, which interprets the use of technology as a simultaneously positive and negative experience, being especially relevant to understanding how older adults experience digital and social inclusion, autonomy, and subjective well-being—themes that also theoretically underpin this study. This is an applied, descriptive study with a qualitative approach. Data collection was carried out through structured interviews with eight older adults aged between 60 and 67 years. The interviews were transcribed, and content analysis was used for analysis. For the analysis of intersections, the connections between the categories of analysis of the themes were considered, associating and expressing their relationships through a Sankey diagram. The analysis of the technological paradoxes experienced by elderly users considered the contradictions related to each theme. The results obtained demonstrated that: i) Digital Inclusion favors the Social Inclusion of the Elderly Person; ii) Digital Inclusion provides Autonomy to the Elderly Person; iii) Autonomy promotes the Social Inclusion of the Elderly Person; iv) Autonomy promotes the Subjective Well-being of the Elderly Person; v) Digital Inclusion influences the Subjective Well-being of the Elderly Person; and vi) Social Inclusion influences the Subjective Well-being of the Elderly Person. Furthermore, through the use of smartphones, elderly users experience paradoxes of competence and incompetence, of a psychological nature, and assimilation and isolation, as well as a sense of freedom and enslavement, of a social nature. The results are considered to contribute to a better understanding of how these themes relate to each other in the context of smartphone use in the lives of older adults, proving useful for further research on these topics. This research also contributes, from a management perspective, by highlighting that technology paradoxically affects the social and psychological lives of elderly users. Considering that most of the elderly people interviewed are professionally active, the results of this thesis contribute to companies being more aware of this demographic, as dual psychological impacts tend to influence work and, added to social conflicts, subjective well-being also tends to be affected.

Keywords: Elderly Consumer. Subjective Well-Being. Digital and Social Inclusion. Autonomy. Technological Paradoxes.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Bem-estar Objetivo e Subjetivo.....	30
Figura 2 – Pressupostos teóricos entre as temáticas.....	72
Figura 3 – Diagrama de fluxo de Sankey, criado pelo SankeyMATIC	86
Figura 4 – Intersecções entre Bem-Estar Subjetivo e Inclusão Digital.....	126
Figura 5 – Intersecções entre Bem-Estar Subjetivo e Inclusão Social.....	128
Figura 6 – Intersecções entre Bem-Estar Subjetivo e Autonomia	131
Figura 7 – Intersecções entre Inclusão Digital e Inclusão Social.....	134
Figura 8 – Intersecções entre Inclusão Digital e Autonomia	136
Figura 9 – Intersecções entre Inclusão Social e Autonomia	139
Figura 10 – Pressupostos teóricos encontrados entre as temáticas	141
Figura 11 – Pressupostos teóricos finais entre as temáticas.....	142
Figura 12 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito do Bem-Estar Subjetivo.....	147
Figura 13 –Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Digital.....	149
Figura 14 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Social.....	153
Figura 15 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Autonomia	156

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Benefícios do uso de smartphones por idosos.....	19
Tabela 2 – Pesquisas sobre idoso, bem-estar e tecnologia.....	22
Tabela 3 – Conceituações e métricas de bem-estar do consumidor.....	35
Tabela 4 – Modelos de Bem-Estar do consumidor	36
Tabela 5 – Paradoxos tecnológicos	60
Tabela 6 – Temáticas centrais da tese	71
Tabela 7 – Roteiro de entrevista estruturada.....	76
Tabela 8 – Perfil dos participantes da pesquisa.....	81
Tabela 9 – Exemplo de input na ferramenta SankeyMATIC.....	85
Tabela 10 – Síntese dos procedimentos metodológicos.....	87
Tabela 11 – Subcategorias de Análise e Códigos do Bem-Estar Subjetivo	89
Tabela 12 – Subcategorias de Análise e Códigos da Inclusão Digital	98
Tabela 13 – Subcategorias de Análise e Códigos da Inclusão Social	105
Tabela 14 – Subcategorias de Análise e Códigos da Autonomia.....	111
Tabela 15 – Subcategorias de Análise e Códigos do Paradoxo Tecnológico	115
Tabela 16 – Intersecções entre as temáticas Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia de acordo com a percepção das Pessoas Idosas.....	124
Tabela 17 – Síntese das intersecções do Bem-Estar Subjetivo com as temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia	131
Tabela 18 – Síntese das intersecções da Inclusão Digital com as temáticas Inclusão Social e Autonomia.....	136
Tabela 19 – Síntese da intersecção da Inclusão Social com a temática Autonomia	139
Tabela 20 – Resultado dos pressupostos da tese	140
Tabela 21 –Paradoxos Tecnológicos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do smartphone	144
Tabela 22 – Síntese dos Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito do Bem-Estar Subjetivo	148
Tabela 23 – Síntese dos Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Digital	150
Tabela 24 – Síntese dos Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Social	155
Tabela 25 – Síntese dos Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Autonomia.....	158

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABEP	Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa
AC	Análise de Conteúdo
ANPAD	Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
AUT	Autonomia
BEO	Bem-Estar Objetivo
BES	Bem-Estar Subjetivo
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CEI-MG	Conselho Estadual da Pessoa Idosa de Minas Gerais
CMI	Conselho Municipal do idoso de Florianópolis
CPI	<i>Consumer Price Index</i>
DHS	<i>Depression-Happiness Scale</i>
EBES	Escala de Bem-Estar Subjetivo
EBESCI	Escala de Bem-Estar Subjetivo do Consumidor Idoso
EDG	Escala de Depressão Geriátrica
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICD	Inclusão Digital
ICS	Inclusão Social
IOT	Internet das coisas
OHI	<i>Oxford Happiness Inventory</i>
PANAS-X	<i>Positive and Negative Affect Schedule-Expanded</i>
PT	Paradoxo Tecnológico
SABEVE	Serviço de Amparo e Bem Estar à Velhice
SHS	<i>Subjective Happiness Scale</i>
SWLS	<i>Satisfaction with Life Scale</i>
TDI	Teoria da Difusão da Inovação
TI	Tecnologias da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNDP	<i>The United Nations Development Programme</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Problema de Pesquisa	16
1.2	Objetivos	16
1.2.1	<i>Objetivo Geral.....</i>	<i>16</i>
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>17</i>
1.3	Justificativa.....	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO	26
2.1	Bem-Estar Objetivo e Subjetivo	27
2.2	Bem-Estar do Consumidor.....	32
2.3	Pessoa Idosa	42
2.4	Inclusão Digital.....	47
2.5	Inclusão Social.....	53
2.6	Autonomia.....	57
2.7	Paradoxos Tecnológicos.....	59
2.7.1	<i>O Paradoxo Funcional.....</i>	<i>65</i>
2.7.2	<i>O Paradoxo Social.....</i>	<i>66</i>
2.7.3	<i>O Paradoxo Psicológico</i>	<i>68</i>
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	70
3.1	Tipo de Pesquisa.....	70
3.2	Pressupostos da Pesquisa.....	71
3.3	Estratégia da Pesquisa	74
3.4	Métodos de Coleta de Dados	74
3.5	Instrumento de Coleta de Dados.....	75
3.6	Definição do Corpus da Pesquisa.....	80
3.7	Métodos de Análise de Dados.....	82
3.8	Síntese dos procedimentos metodológicos.....	87
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	88
4.1	Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos sob a perspectiva dos entrevistados	88
4.1.1	<i>Bem-Estar Subjetivo.....</i>	<i>88</i>
4.1.2	<i>Inclusão Digital.....</i>	<i>98</i>
4.1.3	<i>Inclusão Social.....</i>	<i>105</i>
4.1.4	<i>Autonomia</i>	<i>110</i>
4.1.5	<i>Paradoxo Tecnológico</i>	<i>115</i>
4.2	As intersecções entre as temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo	123
4.2.1	<i>Bem-Estar Subjetivo.....</i>	<i>124</i>
4.2.2	<i>Inclusão Digital.....</i>	<i>132</i>

4.2.3	<i>Inclusão Social</i>	137
4.2.4	<i>Dos pressupostos da pesquisa</i>	139
4.3	Os paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do <i>smartphone</i>	143
4.3.1	<i>Paradoxos Tecnológicos no âmbito do Bem-Estar Subjetivo</i>	146
4.3.2	<i>Paradoxos Tecnológicos no âmbito da Inclusão Digital</i>	148
4.3.3	<i>Paradoxos Tecnológicos no âmbito da Inclusão Social</i>	151
4.3.4	<i>Paradoxos Tecnológicos no âmbito da Autonomia</i>	155
4.3.5	<i>Discussão dos resultados relativos aos Paradoxos Tecnológicos</i>	158
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	166
	REFERÊNCIAS	173
	APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PRESENCIAL	197
	APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO VIRTUAL	199

1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico alterou radicalmente o formato da comunicação em todo o mundo e essas mudanças têm gerado impactos positivos e negativos na sociedade e nas organizações. A popularização dos *smartphones* é um exemplo desses avanços tecnológicos, o que torna a internet ainda mais acessível (CGI, 2023; Christofolletti *et al.*, 2024), por meio de aplicativos que facilitaram a comunicação e a conexão entre as pessoas, algumas isoladas em áreas geográficas.

Adicionalmente ao avanço tecnológico, durante a pandemia da Covid-19 pessoas de todo mundo precisaram superar suas dificuldades com a tecnologia para se comunicarem com familiares, devido à distância imposta na sociedade. Este acontecimento modificou a vida das pessoas, sobretudo dos idosos, uma vez que foram considerados como o grupo de maior vulnerabilidade para adoecimento e mortalidade (Deodoro *et al.*, 2021), sendo “... possível perceber que o uso das tecnologias foi um importante aliado na retomada e ou adaptação das atividades do dia a dia no período de quarentena” (Velho & Herédia, 2020, p. 1).

Por idoso, ou Pessoa Idosa, assume-se aquela que possui 60 anos ou mais (Ribeiro & Janeiro, 2015), em comunhão com a Organização Mundial da Saúde. Trata-se de uma parcela significativa da sociedade, sendo representada por 31,2 milhões de pessoas em 2022, no Brasil, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022). Afonso *et al.* (2020) e Alvarenga *et al.* (2019) destacaram os benefícios do uso do *smartphone* durante a pandemia e ressaltaram, principalmente, seu papel na promoção da Inclusão Social. Eles descrevem a relação existente entre envelhecimento, tecnologias de informação e comunicação e Inclusão Digital dos idosos com o uso do *smartphone*. De acordo com Tilvitz e Areosa (2022), os *smartphones* estão se tornando cada vez mais populares entre o público idoso, graças à ampla gama de recursos e utilidades que estes objetos oferecem.

A Inclusão Digital refere-se à capacidade de um indivíduo de se conectar às tecnologias digitais para acessar produtos e serviços (Sales *et al.*, 2019). Por sua vez, Inclusão Social refere-se à capacidade que o indivíduo possui de se envolver em relações sociais com outros indivíduos, a exemplo de familiares, comunidades e culturas (Sirgy *et al.*, 2007a; Sirgy, 2021). Assim, o uso do *smartphone* contribui para a Inclusão Digital do idoso, o que favorece a Inclusão Social desses indivíduos (Reis, 2017; Domingues *et al.*, 2021).

De forma semelhante, a Inclusão Digital, bem como a Inclusão Social, provém Autonomia à Pessoa Idosa. A Autonomia corresponde à autodeterminação da pessoa para tomar

decisões com foco em suas relações sociais, englobando vida, saúde, integridade física e psíquica (Oliveira & Barbas, 2013; Saquetto *et al.*, 2013). Desse modo, a Inclusão Digital proporciona Autonomia ao idoso para realizar serviços, tais como compras (Sales, *et al.*, 2009), enquanto a Inclusão Social proporciona Autonomia para que esse participe da sociedade de maneira mais efetiva (Sales, *et al.*, 2009).

A Autonomia, por sua vez, promove o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa. Bem-Estar é resultado do equilíbrio entre os campos psicológico, social e físico de um indivíduo, os quais envolvem, a exemplo, a prosperidade, a felicidade e a saúde, entre outros fatores (Guillemín *et al.*, 2016). Porquanto, o Bem-Estar Subjetivo é uma avaliação pessoal da qualidade de vida, que incluem dimensões como prazer, satisfação, propósito, relacionamentos positivos e funções sociais (Büchi, 2021).

Bae (2019) percebe um efeito positivo no uso de *smartphones* e afirma que as redes de relacionamento atuam positivamente no Bem-Estar Subjetivo dos usuários. Para o autor, a comunicação é um dos fatores determinantes para esse bem-estar, uma vez que o uso de *smartphones* pode fortalecer os laços sociais e ampliar as redes de relacionamento, resultando em melhora no bem-estar subjetivo (Bae, 2019). Para Couto *et al.* (2020), a Autonomia desempenha um papel crucial na promoção do Bem-Estar Subjetivo. Isso porque representa um fator fundamental para sua qualidade de vida e preservação da dignidade (Flores *et al.*, 2010).

Não obstante, as Pessoas Idosas enfrentam Paradoxos Tecnológicos, que são contrapontos positivos e negativos em relação à tecnologia, os quais podem gerar conflito e estresse e, conseqüentemente, afetar a autoestima (Wilson-Nash & Tinson., 2022). Esses paradoxos se relacionam, intrinsecamente, com a Inclusão Digital (Martins *et al.*, 2018), pois a tecnologia pode permitir a independência, mas, por ser eficiente, pode provocar dependência aos usuários (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Analogamente, a tecnologia pode facilitar a união humana, mas essa também pode levar à separação dos indivíduos (Mick & Fournier, 1998; Wilson-Nash & Tinson, 2022). O aplicativo *WhatsApp*, por exemplo, favorece o contato com amigos e familiares, promovendo a Inclusão Social; contudo, a virtualidade dessas interações pode afastar as pessoas de suas relações presenciais, tornando-as frígidas, acarretando a dualidade entre assimilação e isolamento.

Do mesmo modo, a liberdade assume que a conectividade constante capacita o indivíduo a agir a qualquer momento, conferindo Autonomia para si. No entanto, essa mesma liberdade torna esse indivíduo escravo, haja vista que esse por ser demandado a agir a qualquer

tempo (Jarvenpaa & Lang, 2005), impactando sua Autonomia. Enquanto a liberdade municia a decisão de ‘quando agir’ essa, ao mesmo tempo, causa a escravização de ‘ter que agir’ (Mick & Fournier; 1998; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Assim, os Paradoxos Tecnológicos promovem ambivalências aos usuários, as quais culminam em percepções duais sobre um mesmo aspecto, tal como a sensação de competência ante a tecnologia e, ao mesmo tempo, incompetência mediante dificuldade de sua operacionalização (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Gammarano & Silva, 2020; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Neste sentido, considerando que o Bem-Estar Subjetivo é conformado pela avaliação pessoal da qualidade de vida (Büchi, 2021) e que os Paradoxos Tecnológicos vivenciados promovem sentimentos ambivalentes, assume-se que “... a tecnologia tem a propensão não apenas a promover um estado de bem-estar negativo, mas também a aumentar o bem-estar dos consumidores” (McLean *et al.*, 2024, p. 5).

Assim, esta tese relaciona, ao contexto da Pessoas Idosas, aqui denominadas também como usuários idosos ou consumidores idosos, o uso do *smartphone* mediante às temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos. Esse enlace fundamenta o problema de pesquisa desta tese.

1.1 Problema de Pesquisa

Como o uso de *smartphone*, por Pessoas Idosas, se relaciona com a Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Descrever como o uso do *smartphone*, por Pessoas Idosas, se relaciona com a Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos, associados a essa tecnologia.

1.2.2 *Objetivos Específicos*

- a) Identificar a percepção das Pessoas Idosas, por meio do uso do *smartphone*, em relação às temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos;
- b) Analisar as intersecções entre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, de acordo com a percepção das Pessoas Idosas;
- c) Compreender os paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do *smartphone*.

1.3 **Justificativa**

Esta tese assume o Bem-Estar Subjetivo, a Inclusão Digital, a Autonomia, a Inclusão Social e os Paradoxos Tecnológicos como constructos basilares, ambos dispostos no âmbito das Pessoas Idosas, mediante uso de *smartphones*. Assim, para explicar a razão desta pesquisa torna-se imperativo elucidá-los, visando, por conseguinte, justificar esta investigação mediante sua relevância e originalidade.

A motivação para abordar as Pessoas Idosas, também denominadas nesta pesquisa como usuários idosos ou consumidores idosos, advém da expressividade social desses indivíduos. No intervalo de 82 anos – 1940 a 2022 –, essa população cresceu em 12,3%, representando 31,2 milhões de pessoas no Brasil – 15,83% da população de 203,1 milhões de indivíduos, aproximadamente (IBGE, 2022). Ademais, “Em 2060, espera-se que 38,7% da população [brasileira] tenha acima de 60 anos” (Bomfim *et al.*, 2022, p. 4278), estando isso diretamente associado ao “... aumento considerável da expectativa de vida” (Amorim & Vieira, 2022, p. 361). Adicionalmente, destaca-se que o poder econômico da terceira idade é relevante (Birtwistle & Tsim, 2005; Solomon, 2011).

Essa expressividade na sociedade confere importância às Pessoas Idosas, o que impõe mudanças em políticas públicas (IBGE, 2022), endossada pelo Estatuto da Pessoa Idosa, retificado pela Lei 14.423 de 22 de julho de 2022, garantindo “... preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade” (Brasil, 2022, Art. 2º). Com ênfase, cabe ao poder público “... promover “... cursos especiais para pessoas idosas [que] incluirão conteúdo relativo [à] avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna” (Brasil, 2022, Art. 21 §1º).

Portanto, tem-se que a promoção de cursos visa a capacitação tecnológica, a qual ambiciona a Inclusão Social da Pessoa Idosa para vivência moderna, respeitando sua Autonomia para tomar decisões em suas relações sociais. Essa vivência moderna se alicerça na Inclusão Digital, ou seja, à capacidade de um indivíduo de se conectar às tecnologias digitais para acessar produtos e serviços (Sales *et al.*, 2019). Assim, o uso do *smartphone* contribui para a Inclusão Digital do idoso, o que favorece a Inclusão Social desses indivíduos (Reis, 2017; Domingues *et al.*, 2021). Não obstante, o acesso a produtos e serviços tecnológicos confere à Pessoa Idosa o rótulo de usuário e consumidor.

Considerando a Pessoa Idosa como consumidor de produtos e serviços digitais, registra-se que, embora Silva *et al.* (2020) e Silva (2020) mencionem que é de conhecimento geral que a tecnologia móvel vem ganhando cada vez mais espaço no cotidiano das pessoas, no âmbito dos consumidores idosos isso apresenta nuances. Para Anderson e Perrin (2017), entre os idosos, o uso do *smartphone* varia substancialmente de acordo com a idade, decaindo a quantidade de usuários a medida que a idade avança. Isso pode estar atrelado a deterioração física e motora, bem como da perda de “... memória para fixar as informações, manusear os aparelhos e visão diminuída, o que conseqüentemente irá interferir na leitura e na condução [operacionalização da tecnologia]” (Tilvitz & Areosa, 2022, p. 35).

Mediante dificuldades (Tilvitz & Areosa, 2022), têm-se que a pandemia da Covid-19 modificou rapidamente e significativamente a vida das pessoas, sobretudo dos idosos, uma vez que esses foram considerados como o grupo de maior vulnerabilidade para adoecimento e mortalidade (Deodoro *et al.*, 2021). Neste interim, a Inclusão Digital da população idosa desempenhou um papel crucial na promoção da Inclusão Social, facilitando as interações sociais e familiares (Abdon *et al.*, 2022) e estimulando ao envelhecimento ativo. Com ênfase, as interações sociais facilitadas pela Inclusão Digital impactaram, positivamente, a autoestima deste público (Abdon *et al.*, 2022)

Não obstante, não somente as interações sociais (Tilvitz & Areosa, 2022; Abdon *et al.*, 2022) são motivadoras para uso do *smartphone* por Pessoas Idosas. Em verdade, estudos foram realizados visando apontar benefícios do uso desse dispositivo por consumidores idosos.

Kubik (2009) destacou diferenças entre usuários jovens e longevos, concluindo que fatores principais, como utilidade e segurança, são motivadores significativos para o uso do *smartphone*. McGaughey *et al.* (2013) argumentam que os idosos têm muito a ganhar com a tecnologia dos *smartphones* e identificam motivações referentes a esse uso por essa população, tal como a qualidade de vida. An e Lee (2018) analisaram a população coreana a partir de um

estudo com 218 participantes e concluíram que existe uma utilidade positiva percebida dos usuários no que se refere a saúde mental.

O estudo de Cheng *et al.* (2018) demonstrou que pesquisas monitoradas por *smartphones* são eficazes para coletar indicadores de saúde. Matoschitz *et al.* (2018) ressaltaram a importância do automonitoramento da glicemia para diabéticos por meio de celular, reduzindo riscos de saúde a longo prazo. O experimento com idosos e pessoas de diversas idades de Liu *et al.* (2019) também demonstrou que o uso de *smartphone* impactou positivamente o Bem-Estar emocional e psicológico. Não obstante, destaca-se que a Autonomia está diretamente relacionada ao bem-estar do indivíduo (Couto *et al.*, 2020). A síntese desses benefícios é expressa por meio da Tabela 1.

Tabela 1 – Benefícios do uso de *smartphones* por idosos

Benefícios apontados	Referências
Saúde e segurança	Kubik (2009), Lin <i>et al.</i> (2020), Yoshany <i>et al.</i> (2020), Cheng <i>et al.</i> (2018), An e Lee (2018), Matoschitz <i>et al.</i> (2018).
Qualidade de vida e bem-estar	McGaughey <i>et al.</i> (2013), Guimarães <i>et al.</i> (2019), Reis (2017), Talukder <i>et al.</i> (2021), Li e Chan (2021), Liu <i>et al.</i> (2019), Yoshany <i>et al.</i> (2019).
Prazer/diversão de usar	Hong e Tam (2006), Kubik (2009), Conci <i>et al.</i> (2009), Kubik (2009).
Expressividade	Hong e Tam (2006).
Autorrealização	Conci <i>et al.</i> (2009), Kubik (2009).
Relacionamento social	Kubik (2009), Afonso <i>et al.</i> (2020).
Autonomia e liberdade	Kubik (2009).
Utilidade	Conci <i>et al.</i> (2009), Kubik (2009), Alvarenga <i>et al.</i> (2019).
Influência social e cultural	Biljon e Kotzé (2008), Conci <i>et al.</i> (2009).
Disponibilidade de acesso	Hong e Tam (2006), Kurniawan (2008), Kubik (2009).

Apesar desses benefícios (Tabela 1), há aspectos negativos, tais como receio em relação às tecnologias desconhecidas (Kurniawan, 2008), falta de aceitação com a utilização de Realidade Virtual (entre os idosos), a sensação de emoções comprometidas com a telepresença (Liu *et al.*, 2019), resistência com os aparelhos móveis (Lin *et al.*, 2020) e a sobrecarga de informações que comprometem o Bem-Estar psicológico (Li & Chan, 2021).

Assim, mesmo diante das dificuldades enfrentadas pelo consumidor idoso quanto ao uso do *smartphone* (Tilvitz & Areosa, 2022), observa-se que os benefícios advindos dessa tecnologia (Tabela 1) impulsionam sua adesão. Com ênfase, o benefício do bem-estar (McGaughey *et al.*, 2013; Guimarães *et al.*, 2019; Reis, 2017; Talukder *et al.*, 2021; Li & Chan,

2021; Liu *et al.*, 2019; YOSHANY *et al.*, 2019) resulta de um equilíbrio entre as dimensões psicológica, social e física do indivíduo, englobando fatores como felicidade, prosperidade e saúde, entre outros (Guillemín *et al.*, 2016).

Desse modo, observa-se uma associação entre o que determina o Estatuto do Idoso (Brasil, 2022) e o Bem-Estar Subjetivo, haja vista que o primeiro visa a preservação da saúde física e mental, considerando o convívio social e respeitando a liberdade e dignidade da Pessoa Idosa, enquanto ao segundo abarca a percepção, de cunho positivo, do indivíduo sobre sua vida (Diener, 1984; 2000; Sirgy, 2012; Guillemín *et al.*, 2016). Desse modo, o Bem-Estar Subjetivo é resignado pela avaliação pessoal da qualidade de vida (Büchi, 2021), sendo essa avaliação sopesada por aspectos positivos e negativos, tais como dificuldades e benefícios, das tecnologias sobre sua vivência, o que influencia a percepção do indivíduo mediante sua própria vida, impactando, conseqüentemente, o seu bem-estar.

O polo negativo da relação do Bem-Estar Subjetivo com o uso da tecnologia é exemplificado por Andrade *et al.* (2020), Abdon *et al.* (2022) e Khan *et al.* (2023). Esses autores pontuam que o uso excessivo da tecnologia digital pode gerar impacto negativo na saúde mental do usuário idoso, o que contrapõe a premissa do Estatuto do Idoso de sua preservação, acarretando em mal-estar e, conseqüentemente, na negatividade da percepção do indivíduo mediante sua vida. Dito de outro modo, problemas relacionados a doenças também advêm de experiências subjetivas negativas, sendo possível que o indivíduo se sinta mal mesmo gozando de boa saúde.

No que tange ao polo positivo, Páscoa e Gil (2021) anunciam que o aprendizado da tecnologia digital por usuários idosos é fonte de alegria, bem como promotora de engajamento social. Sagong e Yoon (2022) destacam que o uso do *smartphone* por consumidores idosos apresentam efeitos positivos na satisfação com a vida. Abreu (2021) e Souza (2023) associam o bem-estar à percepção de alegria quando o serviço de chamada de vídeo é utilizado por idosos para mitigar o isolamento social.

Ressalta-se que os polos positivo e negativo não são excludentes. Em verdade, ambos podem coexistir de forma contraditória, sendo vivenciados ao mesmo tempo por usuários mediante uma tecnologia, sendo isso denominado Paradoxo Tecnológico (Mick & Fournier, 1998). Assim, haja vista que esses polos impactam no Bem-Estar Subjetivo, um indivíduo pode fazer uso do *smartphone* para nutrir suas relações pessoais, conferindo ao mesmo a percepção de assimilação social no âmbito virtual. No entanto, ao mesmo tempo, esse uso frequente pode derrocar os relacionamentos pessoais presenciais, imputando a sensação de isolamento. Desse

modo, é possível conviver, de forma paradoxal, com a percepção de assimilação (virtual) *versus* isolamento (presencial), o que sustenta a afirmativa de que a tecnologia aproxima as pessoas, mas também pode separá-las (Mick & Fournier, 1998; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Neste instante, considera-se factível ponderar que o uso do *smartphone* provê a Inclusão Digital (Reis, 2017; Guimarães *et al.*, 2019) e favorece a Inclusão Social (Alvarenga *et al.*, 2019; Afonso *et al.*, 2020), influenciando, positivamente, o Bem-Estar (Li & Chan, 2021; Abdon *et al.*, 2022) da Pessoa Idosa e esse está relacionado com sua Autonomia (Couto *et al.*, 2020). Não obstante, o Paradoxo Tecnológico apresenta-se como uma abordagem que se relaciona com as anteriores por contemplar contrapontos funcionais, sociais e psicológicos, tais como controle/caos, liberdade/escravização, assimilação/isolamento, entre outros (Mick & Fournier, 1998; Martins *et al.*, 2018; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Ante exposto, instaura-se a relevância desta tese. Considerando a expressividade social da Pessoa Idosa, advinda do aumento da expectativa de vida (Amorim & Vieira, 2022) que confere crescimento dessa parcela da população (IBGE, 2022; Bomfim *et al.*, 2022), busca-se sua Inclusão Digital e Social para integração à vida moderna, respeitando sua liberdade, dignidade e Autonomia (Brasil, 2022). No entanto, essa vivência moderna considera o uso da tecnologia, com ênfase no *smartphone*, sendo circundada por benefícios e dificuldades, as quais influenciam a percepção do indivíduo mediante sua própria vida e, conseqüentemente, seu Bem-Estar Subjetivo. Adicionalmente, essa percepção pode ser dual, pois o usuário idoso, foco desta tese, vivencia Paradoxos Tecnológicos e, portanto, “... a tecnologia tem a propensão não apenas a promover um estado de bem-estar negativo, mas também a aumentar o bem-estar dos consumidores” (McLean *et al.*, 2024, p. 5).

Desta feita, considera-se relevante investigar como ocorre a relação dos constructos Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Autonomia, Inclusão Social e Paradoxos Tecnológicos na realidade dos usuários idosos. Pela perspectiva teórica, esta tese contribui por confrontar a teoria com a realidade, de modo a apreender como os usuários idosos de *smartphones* percebem a relação entre o Bem-Estar Subjetivo e a Inclusão Digital, Autonomia, Inclusão Social, bem como esses vivem os Paradoxos Tecnológicos ante esses constructos. Pela vertente empírica, esta tese contribui por dar voz a essa parcela expressiva da sociedade, de modo a compreender as percepções desses indivíduos em um contexto social fidedigno. Não obstante, o ajustamento das perspectivas teórica e empírica contribui para fomentar novas pesquisas a cerca destas temáticas, justificando esta investigação.

No que tange a originalidade desta tese, essa se instaura na perspectiva de Benvenuti *et al.* (2023), que explorou a tecnologia e o bem-estar e delineou direções para pesquisas futuras, sugerindo ampliar a abordagem para investigar grupos vulneráveis e desfavorecidos, como os dos consumidores idosos. Adicionalmente, a originalidade é consubstanciada na contemplação desses constructos em conjunto, haja vista que diversos estudos tratam esses de forma isolada, em pares ou trios, não associando-os integralmente.

Para crivar à supramencionada afirmativa de originalidade, buscou-se compreender os estudos acerca do Bem-Estar de Pessoas Idosas em relação ao uso de *smartphone* na base de dados *Web Of Science*, com as palavras-chave idosos, Bem-Estar e *smartphone*, sem recorte temporal. Foram encontrados 360 resultados, sendo esses analisados, resultando em 75 estudos.

A exemplo, Lebrão e Laurenti (2005) analisam as relações existentes entre o Bem-Estar e o envelhecimento. Por sua vez, Anjos e Gontijo (2015) afirmam que são necessárias terminologias claras e funções simplificadas para facilitar a Inclusão Digital. Ambos tratam as temáticas Bem-Estar e Inclusão Digital de forma isolada. Adiante, Sousa (2021) e Reis (2022) exploram os Paradoxos Tecnológicos adjudicados com a Inclusão Social e Bem-Estar, contemplando três dos cinco temas supramencionados.

Os 75 estudos, oriundos da busca na *Web Of Science*, foram categorizados mediante foco da pesquisa, a exemplo de saúde mental (Rodrigues *et al.*, 2019; Fonseca Cavalcanti *et al.*, 2016) e qualidade de vida (Sousa *et al.*, 2003; Barbosa *et al.*, 2007; Khoury & Sá-Neves, 2014; Caycho-Rodríguez *et al.*, 2018; Valero *et al.*, 2021; Antunes *et al.*, 2022). Os estudos com o mesmo foco foram examinados, visando elucidar uma descrição e determinar o constructo adotado. O resultado dessa análise é expresso por meio da Tabela 2.

Tabela 2 – Pesquisas sobre idoso, bem-estar e tecnologia

Foco	Descrição	Referência
Uso de tecnologia	Apesar das dificuldades no manuseio dos dispositivos, a Pessoa Idosa tem muita vontade de aprender e interagir através do uso de artefatos tecnológicos. Observa-se, também, um maior engajamento das Pessoas Idosas nas atividades recreacionais e educacionais. [Inclusão Social]	Carvalho <i>et al.</i> (2016)
	Maior uso entre idosos de 81-85 anos e 86-90 anos	Almeida <i>et al.</i> (2019)
	O uso do <i>smartphone</i> é apontado como maior causa de sedentarismo, por motivo de falta de mobilidade e, como consequência, repercussões negativas foram observadas na saúde física e mental dos idosos [Bem-Estar]	Abdon <i>et al.</i> (2022)
	Participantes com níveis mais altos de sintomas de depressão [Bem-Estar] eram menos propensos a utilizar o WhatsApp.	Moretti <i>et al.</i> (2022)
	São necessárias terminologias claras e funções simplificadas, para facilitar a Inclusão Digital [Inclusão Digital]	Anjos e Gontijo (2015)

Foco	Descrição	Referência
Saúde	Avaliação quantitativa do volume cerebral dos idosos (Rodrigues <i>et al.</i> , 2019), metodologias de avaliação da saúde dos idosos (Lebrão <i>et al.</i> , 2018), sobre a percepção acerca do significado de saúde para os idosos (Vargas-Santillán <i>et al.</i> , 2017) e as intersecções que existem entre o bem-estar [Bem-Estar] e envelhecimento (Lebrão & Laurenti, 2005).	Lebrão e Laurenti (2005), Vargas-Santillán <i>et al.</i> (2017), Lebrão <i>et al.</i> (2018) e Rodrigues <i>et al.</i> (2019)
Saúde física	Análise de fatores associados ao índice de massa corporal, óssea ou muscular (Santos <i>et al.</i> , 2013; Gobbo <i>et al.</i> , 2012), alterações do estado nutricional e ingestão alimentar (Marucci <i>et al.</i> , 2019), questões relacionadas às alterações de equilíbrio em idosos (Bushatsky <i>et al.</i> , 2018; Batista <i>et al.</i> , 2014), prevalência de feridas (Duim <i>et al.</i> , 2015), bem como as intersecções da saúde física com o bem-estar subjetivo [Bem-Estar] (Guedea <i>et al.</i> , 2006).	Guedea <i>et al.</i> (2006), Gobbo <i>et al.</i> (2012), Santos <i>et al.</i> (2013), Batista <i>et al.</i> (2014), Duim <i>et al.</i> (2015), Marucci <i>et al.</i> (2019) e Bushatsky <i>et al.</i> (2018).
Saúde mental	Estresse como indicador que incide no uso do <i>smartphone</i> : os autores discutiram sobre eventos estressantes para os idosos neste contexto. [Bem-Estar]	Fortes-Burgos <i>et al.</i> (2008, 2009)
	Depressão como indicador que incide no uso do <i>smartphone</i> : apontaram análises dos sintomas depressivos em idosos (Monteiro <i>et al.</i> , 2016; D’Incao, Gastud, 2015; Santos <i>et al.</i> , 2010) e compararam expectativa de vida com ou sem sintomas depressivos (Andrade <i>et al.</i> , 2016). [Bem-Estar]	Santos <i>et al.</i> (2010), D’Incao e Gastud (2015), Monteiro <i>et al.</i> (2016) e Andrade <i>et al.</i> (2016)
	Solidão como indicador que incide no uso do <i>smartphone</i> : abordaram a percepção sobre a solidão subjetiva em idosos que vivem sozinhos e também em relação àqueles que são institucionalizados (Rodrigues <i>et al.</i> , 2019) além da própria percepção do idoso sobre a solidão (Fonseca Cavalcanti <i>et al.</i> , 2016). [Bem-Estar, Paradoxo Tecnológico]	Rodrigues <i>et al.</i> (2019), Fonseca Cavalcanti <i>et al.</i> (2016)
	Tratamentos psicológicos (Fronza & Pilatt, 2018) e, em alguns casos, foram apresentados fatores que a possibilitaram uma saúde mental na pandemia de Covid-19 (Tendais & Ribeiro, 2020). [Bem-Estar]	Fronza e Pilatt (2018), Tendais e Ribeiro (2020)
Autoavaliação da saúde	Explora a percepção dos idosos acerca da saúde [Bem-Estar] , com o intuito de observar as condições socioeconômicas, o contexto de moradia (institucionalização ou não), bem como sobre sua rede de apoio ou não. [Inclusão Social]	Rosa <i>et al.</i> (2003), Alves e Rodrigues (2005), Noronha e Andrade (2005), Andrade <i>et al.</i> (2012), Silva <i>et al.</i> , (2012), Silva <i>et al.</i> (2014), Borim <i>et al.</i> (2014), Mantovani <i>et al.</i> (2016), Antunes <i>et al.</i> (2019) e Usnayo <i>et al.</i> (2020).
Análise social da saúde	Muitos estudos discutiram questões sobre raça, gênero ou condição social, destacando percepções da saúde dos idosos, com um comparativo entre regiões. [Paradoxo Tecnológico]	Ramos (2007), Geib (2012) e Mendez <i>et al.</i> (2020)
Doenças	Relatam como são tratadas enfermidades – alzheimer, anemia, constipação intestinal, diabetes, síndrome da fragilidade, cintura hipertrigliceridêmica, obesidade abdominal, doença renal, dor crônica, demência, osteoporose, hipertensão, incontinência fecal – e como elas são vivenciadas pelas Pessoas Idosas. [Bem-Estar]	Barbosa <i>et al.</i> (2007), Lopes <i>et al.</i> (2014), Everling <i>et al.</i> (2016), Lini <i>et al.</i> (2016), Bueno <i>et al.</i> (2017), Duarte <i>et al.</i> (2019), Braz <i>et al.</i> (2019), Gomes <i>et al.</i> (2019), Costa e Humboldt (2020), Mattos e Kovács (2020), Barbosa <i>et al.</i> (2020); Moura e Hamdan (2020) e Santos-Souza (2023).
Cuidadores de idosos	Comportamentos promotores de saúde adotados por cuidadores informais (Brito <i>et al.</i> , 2022), sobre o estado físico, mental e social dos cuidadores familiares e suas	López-Díaz <i>et al.</i> (2016), Queluz <i>et al.</i> (2018), Mattos <i>et al.</i> (2021) e Brito <i>et al.</i> (2022)

Foco	Descrição	Referência
	demandas no cuidado (Mattos <i>et al.</i> , 2021; Queluz <i>et al.</i> , 2018; López-Díaz <i>et al.</i> , 2016) [Bem-Estar]	
	Idosos cuidadores de outros idosos (Ottaviani <i>et al.</i> , 2020; Flesch <i>et al.</i> , 2019; Brigola <i>et al.</i> , 2017) e aqueles que são familiares e se dedicam aos cuidados de idosos dentro da mesma unidade familiar (Mattos; Kovács, 2020; Quelu <i>et al.</i> , 2019; Nunes <i>et al.</i> , 2019).	Brigola <i>et al.</i> (2017), Flesch <i>et al.</i> (2019), Quelu <i>et al.</i> (2019), Nunes <i>et al.</i> (2019), Ottaviani <i>et al.</i> (2020) e Mattos e Kovács (2020)
	Experiências dos cuidadores formais em relação à sexualidade dos idosos.	Monteiro <i>et al.</i> (2017)
Satisfação com a vida	Questionários foram aplicados para verificar como se dá a satisfação geral com a vida [Bem-Estar] , na perspectiva de idosos (Cachioni <i>et al.</i> , 2021; Joia <i>et al.</i> , 2007).	Joia <i>et al.</i> (2007) e Cachioni <i>et al.</i> (2021)
	Houve ainda a análise para compreender a baixa satisfação com a vida [Bem-Estar] , nessa faixa etária populacional (Pinto & Neri, 2013).	Pinto e Neri (2013)
Qualidade de vida	Análise a qualidade de vida dos idosos, as percepções pessoais dos idosos sobre a qualidade de vida (Sousa <i>et al.</i> , 2003; Valero <i>et al.</i> , 2021; Caycho-Rodríguez <i>et al.</i> , 2018; Khoury & Sá-Neves, 2014), o aumento da qualidade de vida quando da prática de exercícios físicos ou quando estão em tratamentos de doenças específicas (Antunes <i>et al.</i> , 2022; Barbosa <i>et al.</i> , 2007) [Bem-Estar]	Sousa <i>et al.</i> (2003), Barbosa <i>et al.</i> (2007), Khoury e Sá-Neves (2014), Caycho-Rodríguez <i>et al.</i> (2018), Valero <i>et al.</i> (2021) e Antunes <i>et al.</i> (2022)
Grupos de convivência	Grupos de convivência criados para dinamizar as atividades de contato com outras Pessoas Idosas. [Bem-Estar]	Andrade <i>et al.</i> (2012) e Wichmann <i>et al.</i> (2013)
	Construção de redes de apoio, principalmente na comunidade e rede familiar, para auxílio o cuidado e acompanhamento das Pessoas Idosas. [Bem-Estar]	Rosa <i>et al.</i> (2007), Guadalupe e Cardoso (2018) e Tavares <i>et al.</i> (2020)
Trabalho e aposentadoria	abordar a transição para o período da aposentadoria, permanência no mercado de trabalho durante o envelhecimento, capacidade para o trabalho em idosos, efeitos das aposentadorias por tempo de contribuição e por idade sobre saúde e bem-estar. [Bem-Estar]	Amorim <i>et al.</i> (2014), Vêras e Felix (2016), Mountian e Diaz (2018) e Oliveira e Coelho (2021)
Pandemia de Covid-19	Isolamento social [Paradoxo Tecnológico] e suas implicações para as Pessoas Idosas, em que temas como a solidão [Inclusão Social] implicaram nos indicadores de saúde mental [Bem-Estar] , bem como fatores associados à vacinação dos idosos e a vulnerabilidade gerada pelas medidas impostas aos idosos durante a pandemia.	Sousa (2021) e Reis (2022)

Desse modo, observa-se a não ocorrência de um estudo que contemple os temas (constructos) Bem-Estar, Pessoa Idosa, Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Paradoxo Tecnológico simultaneamente. As supramencionadas pesquisas abordam um ou mais desses, não contemplando-os em conjunto (vide grifos no Tabela 2), o que serve como endosso à esta pesquisa em tratá-los concomitantemente.

Portanto, acredita que essa tese contribuir por explorar constructos importantes, mediante estudos precedentes, bem como por ambicionar verificar se a teoria subjacente a esses temas, delineada na fundamentação teórica desta investigação, se confirma sob a ótica dos consumidores idosos, tornando a busca um confronto entre teoria e realidade.

Mediante relevância e originalidade anunciadas, esta tese é alicerçada na comprovação e demonstração de aspectos inerentes aos constructos que a fundamenta. A comprovação tem por ambição analisar as intersecções entre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, de acordo com a percepção das Pessoas Idosas. Esse intento específico visa examinar como ocorre a relação desses constructos na vida dos usuários idosos. Para isso, pressupostos teóricos são delineados de modo a conformar uma conjectura relacional entre esses constructos. Mediante entrevistas com usuários idosos busca-se a comprovação, ou seja, reforçar ou não esses pressupostos, de modo a verificar se a conjectura inicial se confirma ou se apresenta de forma diferente da teoria. Desse modo, os resultados dessa busca conformarão uma conjectura relacional desses constructos conforme percepção dos idosos.

A demonstração tem por intento compreender os paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do *smartphone*. Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Fernandes Filho e Pitombeira (2016), Gammarano e Silva (2020) e Wilson-Nash e Tinson (2022) apresentam diversos Paradoxos Tecnológicos, tais como controle *versus* caos, novo *versus* obsoleto e velhas *versus* novas necessidades. Nesta tese, busca-se compreender quais os paradoxos vivenciados pelos entrevistados e como esses são vivenciados no âmbito da Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, de modo a contribuir com uma visão que associa essas dualidades mediante constructos específicos.

Desse modo, acredita-se que a relevância e originalidade desta pesquisa justifica a razão desta tese em abordar a população de longevos perante constructos importantes, tratados conjuntamente e de forma relacionada, visando comprovar conjecturas teóricas iniciais e demonstrar as vivências ambivalentes dos usuários idosos mediante tecnologia.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A fundamentação teórica foi estruturada nos seguintes tópicos: primeiro buscou-se apresentar os conceitos acerca do Bem-estar Objetivo e Subjetivo (subseção 2.1) e do Consumidor (subseção 2.2). Depois, seguiu-se a contextualização da Pessoa Idosa (subseção 2.3) na sociedade, bem como aspectos relacionados a Inclusão Digital (subseção 2.4), Inclusão Social (subseção 2.5) e Autonomia (subseção 2.6). Adiante, foi aclarada a temática denominada Paradoxos Tecnológicos (subseção 2.7).

A proposta deste capítulo é apresentar os pilares teóricos que regem esta investigação. Assim, destaca-se que esses pilares se relacionam; contudo, são independentes entre si. A exemplo de relação, têm-se que a Inclusão Digital de idosos tende a reduzir o isolamento social, sendo um meio para a Inclusão Social e participação em grupos e comunidades virtuais nas redes sociais (Reis, 2017; Domingues *et al.* (2021). Assim, enquanto a Inclusão Digital caracteriza-se como meio, através da tecnologia, para acesso à informação, a Inclusão Social abarca o sentimento de pertencimento do indivíduo à sociedade. Neste sentido, visando clarificar a singularidade dessas temáticas, essa tese assume os seguintes conceitos norteadores:

- O BES é determinado pela percepção positiva do indivíduo sobre sua própria vida (Diener, 1984; 2000; Sirgy, 2012; Guillemin *et al.*, 2016), considerando elementos afetivos e cognitivos como emoções e sentimentos agradáveis.
- Inclusão Digital é prover meios, através da tecnologia, para acesso à informação (Landim & Oliveira, 2023; Li & Woolrych, 2021; Llorente-Barroso *et al.*, 2021; Ronnaritvichai, 2021).
- A Inclusão Social é um sentimento de pertencimento tanto como indivíduo quanto como parte de um grupo. É sentir que faz parte da sociedade e ser compreendido em sua condição de vida e humanidade (Petersen *et al.*, 2013).
- Autonomia é a capacidade de uma pessoa determinar suas próprias decisões relacionadas à vida, saúde e interações sociais, fundamentada na liberdade de pensamento e isenção de pressões externas e internas (Oliveira & Barbas, 2013).
- Paradoxos Tecnológicos determinam dualidade ante tecnologia, a qual assume aspectos contraditórios que coexistem concomitantemente (Mick & Fournier, 1998, p. 125), sendo esses seccionados nas categorias funcional, psicológico e social (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Desse modo, esta investigação fundamenta-se na Teoria dos Paradoxos Tecnológicos, que interpreta o uso de tecnologias como uma experiência simultaneamente positiva e negativa, sendo especialmente relevante para compreender como pessoas idosas vivenciam a Inclusão Digital e Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo.

2.1 Bem-Estar Objetivo e Subjetivo

Psicólogos sociais e do comportamento perceberam que, até 1960, tinham-se explorado a fundo questões sobre as doenças mentais e o sofrimento humano; porém, sabia-se muito pouco sobre saúde mental e a felicidade (Diener, 1984; Ryff, 1989). Estudos anteriores já buscavam demonstrar a relação próxima entre bem-estar e fatores como boa saúde, vida social ativa, laços familiares e produtividade no trabalho (Diener & Seligman, 2004; Guillemin *et al.*, 2016). Hodiernamente, Gallo *et al.* (2024a, 2024b) destacam que a boa saúde na maior idade apresenta íntima relação com a sensação de bem-estar.

Guillemin *et al.* (2016) argumentam que o bem-estar resulta de um equilíbrio entre as dimensões psicológica, social e física do indivíduo, englobando fatores como felicidade, prosperidade e saúde, entre outros. Além disso, destacam que o bem-estar está associado à presença de emoções agradáveis e sentimentos positivos, assim como à ausência de pensamentos negativos (Diener *et al.*, 2003; Guillemin *et al.*, 2016).

Considerando essa perspectiva, é importante destacar que há uma diferença entre os conceitos de bem-estar e saúde (Meiselman, 2016). Autores que exploram essa distinção, como Eisenberg (1977) e Engel (1977), destacaram as diferenças entre esses conceitos, enfatizando que a doença é uma experiência subjetiva de mal-estar, enquanto o bem-estar é vivenciado como uma experiência subjetiva positiva. Para esses autores, mesmo que os indivíduos sejam saudáveis, eles podem não se sentir bem, mas, por outro lado, mesmo que um indivíduo não seja saudável ele pode se sentir bem.

A exemplo, Andrade *et al.* (2020) e Abdon *et al.* (2022) pontuam que o uso excessivo da tecnologia digital pode gerar impacto negativo na saúde mental de idosos, acarretando em mal-estar, sendo isso também pontuado por Khan *et al.* (2023). Assim, problemas relacionados a doença também advêm de experiências subjetivas negativas, sendo possível que o indivíduo se sinta mal mesmo gozando de boa saúde.

Assim, mediante a miríade de sentimentos e pensamentos, sejam positivos ou negativos (Diener, 1984; Ryff, 1989; Diener *et al.*, 2003; Guillemin *et al.*, 2016), e aspectos como saúde,

vida social, familiar, produtividade profissional (Diener & Seligman, 2004; Guillemin *et al.*, 2016), dentre outros, verifica-se certa complexidade relacionada à temática do bem-estar, bem como adiciona-se a essa a dificuldade de conceituá-la.

Nesse contexto, Roscoe (2009) destaca a complexidade em definir o conceito de bem-estar. Embora exista uma relação filosófica consistente entre o bem-estar e os domínios da psicologia, há uma escassez de testes empíricos que abordem esse conceito. Essa falta de evidência empírica pode estar ligada à dificuldade de transformar um conceito tão amplo e altamente individualizado em algo que possa ser medido de forma objetiva (King *et al.*, 2015).

Guillemin *et al.* (2016) apoiam a perspectiva de Roscoe (2009) ao afirmarem que não há uma definição única e universal de bem-estar. No entanto, há um consenso comum entre as diversas definições existentes: todas reconhecem que o bem-estar é um conceito complexo e multidimensional, relacionado a aspectos psicológicos e físicos, que envolve dimensões físicas, sociais, emocionais, intelectuais e espirituais (Adams *et al.*, 1997; Ares *et al.*, 2015; Meiselman, 2016; Guillemin *et al.*, 2016).

Na teoria, o bem-estar é percebido como aquilo que é benéfico para o indivíduo, e, por isso, acredita-se que as escolhas e decisões relacionadas ao estilo de vida estão direcionadas para alcançar o bem-estar (Ares *et al.*, 2016). Assim, alguns estudos entendem que o bem-estar é entendido como uma condição positiva. Segundo King *et al.* (2015), ele é amplamente considerado como uma construção positiva, que vai além da simples ausência de condições negativas, como, por exemplo, doenças. Esse entendimento positivo vem sendo defendido desde 1997 (King *et al.*, 2015).

Desse modo, mediante a natureza positivista, a qual se orienta a busca do bem-estar, diversos termos passaram a ser considerados nas pesquisas, tais como: satisfação, estado de espírito, moral, afeto positivo, avaliação subjetiva da qualidade de vida, felicidade, dentre outros (Mantovani *et al.*, 2016). Isso implica que o bem-estar deve ser avaliado considerando aspectos objetivos, tais como dinheiro, população ou nação, e intrínsecos ao indivíduo, a exemplo dos supramencionados (Veenhoven, 2002; Diener, 2006).

Ao analisar este complexo contexto, McCullough *et al.* (2000) descrevem um modelo tripartido do bem-estar, constituído por três componentes inter-relacionados, que são: a satisfação com a vida global, o afeto positivo e o afeto negativo. Com isso, depreende-se que a satisfação com a vida global pode ser definida como uma avaliação cognitiva positiva da vida pessoal como um todo. Já o afeto positivo pode ser traduzido como as experiências positivas a que o indivíduo foi exposto, tais como prazer, afeto e carinho, tendo como contraponto o afeto

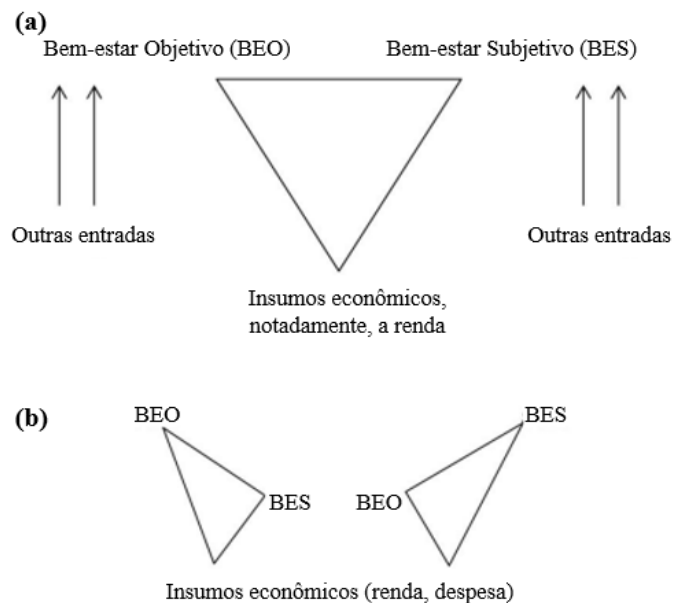
negativo, orientado à frequência das situações negativas, como decepção, depressão e revolta. Assim, pessoas que avaliam positivamente a sua vida demonstram bem-estar positivo, uma vez que foram expostos a mais emoções positivas do que negativas (McCullough *et al.*, 2000).

Assim como McCullough *et al.* (2000), Gasper (2005) também secciona o bem-estar em faces, havendo dois pontos diferentes ligados à investigação: um voltado ao Bem-Estar Objetivo (BEO) e outro ao Bem-Estar Subjetivo (BES). A primeira está focada nas características que o indivíduo considera essenciais para sua qualidade de vida, como saúde, moradia, renda, salário, educação e alimentação. Por outro lado, o BES é caracterizado por aspectos particulares, haja vista que se ampara na percepção do indivíduo, referindo-se ao modo como esse avalia sua própria vida, levando em consideração os elementos afetivo e cognitivo.

Dito de outro modo, o BES é um construto psicológico preocupado não com o que as pessoas têm ou o que acontece com elas (objetivo), mas com o modo como elas pensam e sentem sobre o que têm e o que acontece com elas (subjetivo). É considerado, portanto, um construto amplo e multifacetado. O estudo do BES faz uma distinção entre as condições objetivas da vida de alguém e as avaliações subjetivas dessa pessoa (Diener, 1984; Diener, 2000; Diener & Suh, 2000; Sirgy, 2012).

Para Gasper (2005, p. 180), “claramente, cada um [BEO e BES] tem determinantes parcialmente diferentes e ambos dependem parcialmente ou mesmo amplamente de fatores diferentes dos insumos nos quais os economistas se concentraram”. Pela perspectiva econômica, Gasper (2005) assinala que a tríade é composta por uma igualdade triangular, havendo insumos econômicos (financeiro), BEO e BES, sendo os dois últimos atrelados a fatores não econômicos (Figura 1.a), embora interpretações sobre essa tríade concedam maior força para o BEO ou BES (Figura 1.b).

Figura 1 – Bem-estar Objetivo e Subjetivo



Nota: Adaptado de Gasper (2005).

Legenda: (a) O triângulo. (b) diversas interpretações do triângulo

A maioria dos estudos anteriores enfatiza o BES mediante o BEO e adota dimensões semelhantes para medi-lo (Kahneman & Deaton, 2010). Em pesquisas por questionário a felicidade e a satisfação com a vida são medidas de BES amplamente utilizadas, porque os participantes devem considerar suas vidas como um todo para responder (Easterlin, 2004; Kahneman & Deaton, 2010; Pérez-Truglia, 2020). Medidas hedônicas, avaliadas com base na presença de várias emoções durante as experiências de ontem, são métodos avaliativos alternativos comuns (Pérez-Truglia, 2020).

Medidas subjetivas de felicidade tornaram-se amplamente aceitas devido à existência de um elo fraco entre circunstâncias objetivas e BES. Em comparação com os indicadores objetivos, os indicadores subjetivos podem refletir melhor a qualidade de vida percebida pelas pessoas e isso pode servir como uma métrica fundamental do bem-estar social e dos meios de subsistência das pessoas (Deaton & Stone, 2013).

Sob a perspectiva conceitual, Roscoe (2009) afirma que o conceito de bem-estar envolve dimensões que integram o conceito de BES. Para a autora, o bem-estar é visto como um “... contínuo, não como um estado final” (Roscoe, 2009, p. 221). Nesse sentido, o BES foi definido como um conjunto de fenômenos que incluem respostas emocionais, domínios de satisfação e julgamentos globais de satisfação de vida.

Assim, existem três componentes básicos do BES: satisfação de vida, altos níveis de afeto positivo e baixos níveis de afeto negativo (Bradburn, 1969; Diener, 1984; Diener *et al.*, 1997; 1999). Machado e Bandeira (2012) assinalam que estudos descobriram que os afetos positivos e negativos formam dimensões independentes (Bradburn, 1969), e a satisfação de vida tende a ser o componente mais estável ao longo do tempo (Diener *et al.*, 1999).

Segundo Galinha e Ribeiro (2005), as dimensões do BES têm sido alvo de grande interesse por parte da comunidade científica. Machado (2017) afirma que uma das principais preocupações da temática é como mensurá-la nos moldes científicos. Pondera-se que essa é uma variável subjetiva e de difícil avaliação, mas, ainda assim, estudos sobre a subjetividade do bem-estar vêm sendo realizados pela comunidade científica há décadas.

Diener (1984) comentou que mais de 700 estudos sobre o BES foram publicados entre 1968 e 1983. Andrews e Robinson (1991) confirmam este crescimento, ressaltando que, em duas décadas, entre 1970 e 1990, milhares de novos estudos sobre o bem-estar foram publicados. Lucas *et al.* (1996) identificam que, desde 1980, a investigação sobre os fatores antecedentes e correlacionados com o BES tem estado particularmente ativa.

O estudo sobre BES, portanto, permite que seja mensurada a forma como as pessoas avaliam as muitas facetas de suas vidas e, por isso, é essencial rastrear o senso subjetivo de felicidade e satisfação, para melhorar as condições sociais e maximizar as realizações do potencial humano (Diener *et al.*, 2018a, 2018b).

Machado (2017) fez esse levantamento e afirmou que, na atualidade, existem várias escalas que mensuram a felicidade e ou o bem-estar, tais como a *Subjective Happiness Scale* (SHS) ou Escala Geral de Felicidade, a Escala de BES (EBES), a *Satisfaction with Life Scale* (SWLS), a *Oxford Happiness Inventory* (OHI), a *Positive and Negative Affect Schedule-Expanded* (PANAS-X) e a *Depression-Happiness Scale* (DHS).

Além dessas escalas, Hollebeek e Belk (2021) definiram o conceito de BES seguindo o modelo PERMA (Seligman, 2011), que foi apresentado como uma possibilidade de descrever como uma autopercepção do consumidor pode estar relacionada a emoções positivas [P – *Positive emotions*], engajamento [E – *Engagement*], relacionamentos [R – *Relationships*], significado [M – *Meaning*] e realizações [A – *Accomplishment*], e que podem ser resultados de interações do consumidor com a marca, facilitadas pela tecnologia (Ascenso *et al.*, 2017). As escalas utilizadas pelos mencionados autores foram reconhecidas e validadas internacionalmente, apresentando boa consistência teórica e empírica.

2.2 Bem-Estar do Consumidor

O bem-estar do consumidor pode ser entendido como “Um estado em que as experiências dos consumidores com bens e serviços ... são consideradas benéficas tanto para os consumidores quanto para a sociedade em geral” (Sirgy & Lee, 2006, p. 43). As experiências com bens e serviços incluem aquisição, propriedade, manutenção, bem como o descarte e, por isso, refere-se à satisfação de necessidades derivadas do consumo de produtos ou serviços. Desse modo, o estado de experiências (Sirgy & Lee, 2006) implica no grau de satisfação em que as necessidades do consumidor estão sendo atendidas (Mick, 2008).

Haja vista que a teoria do bem-estar assume que o benéfico para o indivíduo advém de suas escolhas e decisões, sendo que esse o faz visando o alcance do bem-estar (Ares *et al.*, 2016), têm-se que o grau de satisfação perante o consumo assume a perspectiva subjetiva, ou seja, contempla a ótica individual do consumidor para atendimento de suas necessidades. Por isso, esta tese assume o bem-estar do consumidor atrelado ao BES, sendo esse compreendido pela percepção positiva do indivíduo, amoldada por um estado de experiências, visando a satisfação para atendimento de suas necessidades de consumo.

Por oportuno, evidencia-se que o “... bem-estar no *marketing* é particularmente importante porque as atividades de *marketing* têm o poder de influenciar o comportamento do consumidor, suas percepções e os valores sociais em geral” (Dahiya *et al.*, 2024, p. 467). Assim, o supramencionado entendimento do bem-estar do consumidor, atrelado ao BES, está intrinsecamente associado ao *marketing*, haja vista que o comportamento de consumo, por ser amoldado por experiências subjetivas, pode ser influenciado por este campo de estudo. Isso está em consonância com Franco (2023) e Dahiya *et al.* (2024), pois o BES é uma vertente explorada no panorama da literatura sobre bem-estar do consumidor no *marketing*, haja vista que “... o bem-estar subjetivo impacta os consumidores” (Dahiya *et al.*, 2024, p. 476).

A subjetividade, atrelada ao bem-estar do consumidor, abrange percepções de saúde, autogestão, felicidade, atitudes de consumo e cognições (Jain *et al.*, 2023). Desse modo, faz-se pertinente destacar aspectos do bem-estar do consumidor, tais como percepções, métricas e modelos, bem como sua relação com o BES, subsidiando um entendimento das abordagens acerca dessa temática.

O bem-estar do consumidor reflete um conceito de meta-nível de bem-estar social. Em outras palavras, todas as conceituações e medidas de bem-estar do consumidor discutidas são

baseadas na suposição explícita de que altos níveis de bem-estar são fundamentais para a qualidade de vida do consumidor (Sirgy, 2021).

Para DeQuero-Navarro *et al.* (2020) a qualidade de vida é um tema que envolve o bem-estar do consumidor e o bem-estar social, e considera experiências objetivas (condições materiais de vida e recursos) e subjetivas (percepções de satisfação com a vida), além de abarcar medidas e métricas de bem-estar.

Para Saatcioglu e Corus (2014) e Godefroit-Winkel e Peñaloza (2020), a aquisição e produtos pode melhorar o bem-estar do consumidor, haja vista ter a possibilidade de afetar o domínio da vida. A qualidade de vida relacionada a um produto específico como o *smartphone* pode responder questões inovadoras de pesquisas.

O BES é um conceito-chave para analisar a qualidade de vida. DeQuero-Navarro *et al.* (2020) e Sirgy (2021) mencionam que a literatura de consumo e *marketing* demonstra, a cada ano, que os gastos de consumo em categorias de bens e serviços estão relacionados à idade e a mudanças nas situações familiares, como exemplo em relação a casamento, filhos, idade dos filhos, aposentadoria ou padrões de gastos, que são criados a partir de situações e necessidades. Por isso, para além de ajustes no estilo de vida e nos padrões de consumo que podem influenciar diretamente no bem-estar e na felicidade, um poder aquisitivo maior e mais saúde também podem impactar positivamente no bem-estar de uma pessoa.

Entretanto, a qualidade de vida de uma pessoa depende não apenas do bem-estar material, mas também do bem-estar dos outros e, por isso, também, são considerados os laços dos membros da família. Layton e Grossbart (2006) argumentam que a qualidade de vida inclui os itens de satisfação geral com a vida e um ambiente estético habitável, quando fatores como o amor devem ser considerados.

Em um estudo quantitativo sobre a relação do bem-estar subjetivo do consumidor universitário e a satisfação de vida nos Estados Unidos, foi observado que este público inclui como prioridade a escolha de alguns itens que envolvam a família, educação, amizades e o lazer. As hipóteses do estudo apontaram que jovens não se envolvem na manutenção de produtos e buscam comprar objetos novos, mesmo que gastem mais. Por outro lado, sugerem que sejam realizadas pesquisas com idosos para explorar os resultados nesse perfil (Lee *et al.* 2002).

Segundo Sirgy *et al.* (2007a), o conceito de bem-estar envolve inúmeras conceituações e, por isso, podem possuir diferentes recortes de enfoque, mas dentre os temas podem ser destacados, principalmente: o modelo de custo de vida, o modelo de equidade de consumo, o

modelo de qualidade, o modelo de satisfação de compras, o modelo de satisfação de posse, o modelo de aquisição/posse, o modelo de ciclo de vida do consumidor/produto, o modelo comunitário, o modelo de satisfação de necessidades, o modelo de valor percebido, o modelo de transbordamento de baixo para cima, o modelo de orientação do profissional de *marketing*, o modelo de materialismo e o modelo de globalização.

O modelo de valor percebido preconiza o valor percebido como um fator chave na gestão das empresas (Sánchez-Fernández & Iniesta-Bonillo, 2007), por ser entendido como um imperativo estratégico para produtores e varejistas desde a década de 1990 (Sweeney *et al.*, 2001). De acordo com Sánchez-Fernández e Iniesta-Bonillo (2007), uma das definições mais citadas é de que a utilidade de um produto, com base nas percepções do que é recebido e do que é dado, é o que conforma o 'valor percebido'. É, a partir desse, que pode ser entendido em que medida que se classifica o valor que alguém atribui ao fazer uma compra, levando em consideração também os fatores de preço, qualidade, benefícios e sacrifício.

Diener *et al.* (2018a) e Malhotra (2006) abordam o bem-estar, a felicidade, a satisfação e a qualidade de vida como conceitos inter-relacionados e, por isso, precisam ser abordados a partir de uma visão integrada. Para Diener *et al.* (2018a, p. 258), o conceito de bem-estar do consumidor “... reflete uma visão composta sobre como as pessoas avaliam as diversas facetas de suas vidas”.

Diener *et al.* (2018a) também acreditam que o bem-estar humano tem uma relação subjetiva, que faz com que as pessoas valorizem suas vidas. Este aspecto pode considerar a ideia de felicidade, pois a felicidade abrange uma avaliação da vida como um todo, de maneira positiva, satisfatória e significativa (Mogilner, 2019).

Nesse contexto, Brickman e Campbell (1971) e Cervi *et al.* (2020) abordam que a busca pela felicidade, por meio do consumo, é constante e pode ser comparada a uma esteira hedônica, uma vez que a felicidade aumenta após a prática do consumo, mas retorna ao estado normal logo em seguida. Dessa forma, o consumidor vive em um ciclo interminável pela busca de mais consumo, para manter a sensação de felicidade vivenciada pela experiência de compra; entretanto, por outro lado, sensações negativas no processo de consumo podem desencadear efeito contrário e insatisfação.

Sirgy (2021) fez uma revisão das métricas de bem-estar do consumidor e as separou em dois grupos (Tabela 3). Ele usou métricas do setor público e métricas do setor acadêmico, quando as primeiras incluem métricas fornecidas e mantidas pela comunidade empresarial,

ONGs e agências governamentais e as métricas do setor acadêmico incluem aquelas desenvolvidas por acadêmicos publicadas em periódicos.

Tabela 3 – Conceituações e métricas de bem-estar do consumidor

Métricas do Setor Público	Métricas do Setor Acadêmico
<ul style="list-style-type: none"> - Índice de custo de vida - Consumo total - Índice de despesas - Reclamação do consumidor - Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação de compra - Bem-estar nas compras - Satisfação de Posse - Satisfação de Aquisição / Posse - Ciclo de vida de consumo - Comunidade - Satisfação de Necessidades - Valor Percebido

Nota: Adaptado de Sirgy (2021).

Lee *et al.* (2002) enfatizam que conceituações de um e dois fatores sobre o bem-estar do consumidor simplificam demais o conceito, porque não conseguem captar o amplo escopo de seu significado. Por isso, Lee *et al.* (2002) acreditam que o fenômeno psicossocial do bem-estar do consumidor deve ser medido em termos de satisfação e insatisfação, decorrentes da experiência agregada de bens de consumo e serviços, que podem ser medidos pelas principais dimensões de satisfação, que são: aquisição, posse, consumo, manutenção e disposição.

Ao capturar a satisfação dos consumidores em todo o processo do consumo, Lee *et al.* (2002) consideram que esta medida deve prever a qualidade de vida com mais precisão, do que medidas anteriores de consumo e bem-estar e esta nova medida multidimensional do consumo deve apoiar pesquisas futuras que tratem da relação entre *marketing* e qualidade de vida.

Nesse sentido, pesquisas dessa natureza podem fornecer diretrizes sobre como esforços de *marketing* relacionadas ao bem-estar – que podem ser alocadas de forma otimizada em várias dimensões do domínio da vida do consumidor – podem ser usadas por formuladores de políticas públicas para monitorar os efeitos sociais das instituições de *marketing* sobre o consumidor e o bem-estar dos consumidores (Lee *et al.*, 2002).

Ger (1997) e Hemais (2018) defendem que é preciso ir além do materialismo para aumentar o bem-estar no consumo, argumento este que se relaciona com a abordagem de Kilbourne *et al.* (1997) e Cervi *et al.* (2020), que consideram que o bem-estar do consumidor também pode estar atrelado ao não consumo, pelo fato de ser uma possibilidade a opção de estar satisfeito por consumir menos e preservar recursos. Esse paradoxo se mostra interessante, na medida em que o consumidor sente bem-estar com o não consumo, enxergando uma razão maior por detrás dessa decisão. Na Tabela 4, são apresentados 15 modelos que permitem compreender diferentes conceitualizações sobre o bem-estar do consumidor.

Tabela 4 – Modelos de Bem-Estar do consumidor

#	Modelo	Principal Abordagem	Principais Referências
1	O Modelo de Custo de Vida (<i>The Cost of Living Model</i>)	O aumento nos preços de bens e serviços (ou seja, inflação) diminuem o poder de compra dos consumidores de bens e serviços necessários para manter um nível aceitável de Qualidade de Vida.	<i>United Nations Development Programme</i> (UNDP, 2003); CPI (2025).
2	Modelo de Patrimônio Líquido de Consumo (<i>The Consumption Equity Model</i>)	Desenvolvimento humano envolve não apenas a satisfação das necessidades básicas, mas também equidade na satisfação de necessidades básicas entre diferentes segmentos da população.	UNDP (1998); Ruger (2008); Sirgy <i>et al.</i> (2011).
3	O Modelo de Reclamação do Consumidor (<i>The Consumer Complaint Model</i>)	Medida de bem-estar de consumo baseada em dados de reclamação de consumidores e oferecem aos consumidores um canal de atendimento para descobrirem se os clientes de determinadas marcas e empresas reclamaram de tais marcas / empresas em questão.	Sirgy <i>et al.</i> (2007b).
4	O Modelo de Qualidade (<i>The Quality Model</i>)	O alto nível de qualidade de bens e serviços são os principais fatores do bem-estar do consumidor.	Sirgy e Lee (2008).
5	O Modelo de Satisfação de Compras (<i>The Shopping Satisfaction Model</i>)	O bem-estar do consumidor é alto quando os consumidores estão satisfeitos com os vários estabelecimentos de varejo locais dos quais adquirem os produtos e serviços.	Meadow (1983).
6	O Modelo de Satisfação de Posse (<i>The Possession Satisfaction Model</i>)	A satisfação com os bens materiais influencia mais fortemente a satisfação geral com a vida para os indivíduos materialistas do que para indivíduos não materialistas.	Sirgy <i>et al.</i> (1998b).
7	O Modelo de Satisfação de Aquisição/Posse (<i>The Acquisition/ Possession Satisfaction Model</i>)	O bem-estar do consumidor como a satisfação com a aquisição e posse de bens e serviços.	Day (1978, 1987); Leelakulthanit <i>et al.</i> (1991).
8	O Modelo de Ciclo de Vida do Consumidor/Produto (<i>The Consumer/Product Life Cycle Model</i>)	O bem-estar do consumidor em termos de satisfação do consumidor com experiências de mercado variadas, envolvendo aquisição, posse, consumo, manutenção e descarte.	Lee e Sirgy (2012).
9	O Modelo da Comunidade (<i>The Community Model</i>)	A relação direta da satisfação dos consumidores da comunidade com o mercado local.	Sirgy <i>et al.</i> (2000); Sirgy e Cornwell (2001).
10	O Modelo de Satisfação de Necessidades (<i>The Need Satisfaction Model</i>)	Baseado na teoria da hierarquia de necessidades de Maslow associa o bem-estar do consumidor quando pensamos no atendimento da ampla gama de necessidades humanas que podem ser agrupadas em duas principais categorias: as necessidades de ordem superior e as necessidades de ordem inferior.	Maslow (1954; 1970).

11	O Modelo Indireto Ascendente (<i>The Bottom-up Spillover Model</i>)	Refere-se à hierarquia da satisfação e como os efeitos positivos e negativos alcançam diversos domínios da vida, como ações específicas de um aspecto da vida podem afetar a noção de satisfação geral com a vida.	Diener (1984); Sirgy (2000); Majumdar (1997); Neal <i>et al.</i> (2004); Sirgy <i>et al.</i> (1994).
12	O Modelo de Orientação do Profissional de Marketing (<i>The Marketer's Orientation Model</i>)	O bem-estar do consumidor tem uma relação direta com as ações dos profissionais de marketing para melhorar a satisfação e qualidade de vida de seus clientes.	Lee <i>et al.</i> (1998).
13	O Modelo de Materialismo (<i>The Materialism Model</i>)	Embora haja busca da felicidade no materialismo, a verdadeira satisfação está mais relacionada ao ser do que ao ter. Ser refere-se a encontrar à satisfação em sua identidade, como ser livre, e não no que se faz ou tem.	Dawson e Bamossy (1991); Belk (1984, 1985); Fromm (1976); Hegel (1977); Richins (1987; 1994); Richins e Dawson (1992); Sirgy <i>et al.</i> (1998a); Wright e Larsen (1993).
14	O Modelo de Globalização (<i>The Globalization Model</i>)	A globalização afeta a qualidade de vida da população de um país em termos de consumo, economia, bem-estar social e de saúde. O bem-estar do consumidor é alto quando a maioria das necessidades básicas de seu pessoal são atendidas e as pessoas têm acesso a bens e serviços para atender as necessidades não básicas.	Sirgy <i>et al.</i> (2004).
15	O Modelo de Valor Percebido (<i>The Perceived Value Model</i>)	O bem-estar do consumidor sobre a perspectiva do consumo de um produto ou serviço em particular e o quanto este bem ou serviço gera satisfação em outras áreas da vida.	Sirgy <i>et al.</i> (2006).

Nota: Adaptado de Lee e Sirgy (2012).

O Modelo de Custo de Vida (*The Cost of Living Model*, #1) relaciona as experiências dos consumidores, com os preços dos produtos e serviços e os índices de inflação. O aumento nos preços de bens e serviços (ou seja, inflação) diminui o poder de compra de produtos, necessários para manter um nível aceitável de qualidade de vida (Samli, 2003).

O Modelo de Patrimônio Líquido de Consumo (*The Consumption Equity Model*, #2), proposto pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (UNDP, 1998), utiliza indicadores para comparar países e regiões do mundo em seu padrão de consumo, para identificar e medir as equidades e desigualdades no consumo de bens e serviços que atendam às necessidades básicas das populações (Lee & Sirgy, 2012). Os pesquisadores de Qualidade de Vida do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento defendem que o desenvolvimento humano envolve não apenas a satisfação das necessidades básicas, mas

também equidade na satisfação de necessidades básicas entre diferentes segmentos da populações.

O Modelo de Reclamação do Consumidor (*The Consumer Complaint Model*, #3), segundo Lee e Sirgy (2012), seria uma medida de bem-estar de consumo baseada em dados de reclamação de consumidores, que oferecem aos consumidores um canal de atendimento para descobrirem se os clientes de determinadas marcas e empresas reclamaram da empresa em questão. Os autores citam a *Better Business Bureau*, uma das mais renomadas organizações sem fins lucrativos dos Estados Unidos, que pesquisa o avanço da confiança no mercado.

O Modelo de Qualidade (*The Quality Model*, #4) estabelece que o alto nível de qualidade de bens e serviços são os principais fatores do bem-estar do consumidor. Relatórios de qualidade e adequações de normas realizados por especialistas validam o nível de confiabilidade dos produtos. Produtos defeituosos e inseguros podem ter uma influência negativa no bem-estar do consumidor. Sendo assim, para Sirgy e Lee (2008), um alto nível de avaliação positiva para um produto específico representa um bem-estar mais alto do consumidor.

O Modelo de Satisfação de Compras (*The Shopping Satisfaction Model*, #5), desenvolvido por Meadow (1983), baseia-se na medição de bem-estar do consumidor chamada de *satisfaction-composite*, que se pode traduzir como composição da satisfação. A composição da satisfação é uma medida baseada nas experiências dos consumidores com as instituições de varejo. A suposição teórica é de que o bem-estar do consumidor é alto quando os consumidores estão satisfeitos com os vários estabelecimentos de varejo locais dos quais adquirem os produtos e serviços.

O Modelo de Satisfação de Posse (*The Possession Satisfaction Model*, # 6), proposto por Sirgy *et al.* (1998b), aponta o grau de influência que a satisfação material tem sobre a satisfação com a vida. Ou seja, para os autores, a satisfação com os bens materiais influencia fortemente a satisfação geral com a vida, e, aqueles que são materialistas possivelmente ficam mais insatisfeitos com suas posses, porque eles têm grandes expectativas de consumo.

O Modelo de Satisfação de Aquisição/Posse (*The Acquisition/Possession Satisfaction Model*, #7), segundo Day (1978, 1987) e Leelakulthanit *et al.* (1991), considera o bem-estar do consumidor a partir da satisfação com a aquisição e posse de produtos e serviços. Portanto, a dimensão de aquisição refere-se à satisfação com as experiências relacionadas à compra de produtos, enquanto a dimensão de posse se refere às experiências de satisfação relacionadas à propriedade de bens materiais.

O elemento satisfação com a aquisição envolve quatro subdimensões: (1) satisfação com qualidade, preço e variedade dos produtos; (2) atratividade das lojas locais; (3) a cortesia e disponibilidade do pessoal no atendimento; e (4) serviço pós-compra fornecido pela loja (garantia e políticas de devolução). Da mesma maneira, o elemento de “satisfação com a posse”, inclui subdimensões, tais como: satisfação com a casa ou apartamento, mobília, carro ou caminhão, roupas ou acessórios, economias e outros.

O Modelo de Ciclo de Vida do Consumidor/Produto (*The Consumer/Product Life Cycle Model*, #8), proposto por Lee e Sirgy (2012), considera o bem-estar do consumidor a partir da satisfação com as experiências de aquisição, posse, consumo, manutenção e descarte. A satisfação geral com estas experiências influencia, portanto, a satisfação geral com a vida.

Em relação à “satisfação com a aquisição”, Lee e Sirgy (2012) definiram este conceito como a satisfação que está relacionada a compras de bens de consumo e serviços, especialmente no que se refere à fatores de satisfação com a qualidade dos produtos e serviços, preços, horários de funcionamento, entre outros fatores.

No que tange “a satisfação com a posse”, os autores apontam que há certos tipos de bens de consumo, como carro, casa, móveis e eletrodomésticos, que o fato de tê-los como propriedade, aumentam ou contribuem significativamente para uma melhor percepção de qualidade de vida (Lee & Sirgy, 2012).

A “satisfação com o consumo” têm-se o uso de bens de consumo e serviços (Lee & Sirgy, 2012), mas a satisfação do consumo se concentra na satisfação do uso real de um serviço ou produto. O nível de satisfação, neste sentido, foi medido em 11 categorias principais de bens de consumo e serviços, que confirmaram influenciar a qualidade de vida. Há exemplo, os serviços citados foram: serviços de saúde, serviços bancários ou de seguros e produtos eletrônicos.

No que diz respeito à satisfação com a manutenção”, (Lee & Sirgy, 2012), tem-se a satisfação que os consumidores experimentam quando eles procuram ter um produto reparado ou limpo. A satisfação com a manutenção tem duas subdimensões: (1) a satisfação com a manutenção e os reparos fornecidos pelos fornecedores de serviços, da comunidade e (2) a satisfação com o que facilita a manutenção e o reparo, no estilo “faça você mesmo”, muito presente na atualidade, no que é denominado como a Cultura *Maker*.

Sobre o aspecto “satisfação com o descarte”, Lee e Sirgy (2012) mencionam que este conceito se refere ao grau de satisfação que os consumidores possuem com o descarte de seus

produtos, levando em consideração, principalmente, os quesitos de praticidade e facilidade do descarte e o respeito ao meio ambiente,

No Modelo da Comunidade (*The Community Model*, #9), a proposta de bem-estar do consumidor segundo Sirgy *et al.* (2000) e Sirgy e Cornwell (2001), descreve a relação direta que existe entre a satisfação dos consumidores de uma comunidade com os estabelecimentos locais. Na aplicação do modelo, os participantes da comunidade são convidados a expressar a sua satisfação ou insatisfação com a variedade de estabelecimentos de produtos e serviços, disponíveis em sua comunidade local.

O Modelo de Satisfação de Necessidades (*The Need Satisfaction Model*, #10), abordado por Lee e Sirgy (2012), foi baseado na teoria da hierarquia de necessidades de Maslow (1954; 1970), que associa o bem-estar do consumidor à ampla gama de necessidades humanas, que podem ser agrupadas em duas principais categorias: as necessidades de ordem superior e as necessidades de ordem inferior.

Como necessidades de ordem superior, destaca-se a necessidade de autorrealização, estima, conhecimento e beleza/estética. Já as necessidades de ordem inferior, incluem necessidades fisiológicas, econômicas e sociais. A principal abordagem sobre o modelo de satisfação das necessidades do bem-estar do consumidor é que os bens e serviços tem como principal função atender amplamente as necessidades de desenvolvimento humano.

O Modelo Indireto Ascendente (*The Bottom-up Spillover Model*, #11) refere-se à hierarquia da satisfação, na qual efeitos positivos e negativos impactam em diversas áreas da vida, tais como na vida profissional, no lazer, na vida amorosa, no aspecto familiar e etc. Assim, eventos específicos de uma área da vida podem afetar a percepção de satisfação geral com a vida e não somente em uma área isolada.

Diversos estudiosos defendem a abordagem ascendente como a que tem maior impacto no bem-estar do consumidor (Diener, 1984; Diener & Tay, 2017; Majumdar, 1997). Por isso destaca-se o estudo de Neal *et al.* (2004), em que é mencionada a hipótese de que a satisfação da população de uma comunidade com os serviços locais de saúde afeta significativamente a percepção de qualidade de vida e a satisfação com a vida.

Já o Modelo de Orientação do Profissional de *Marketing* (*The Marketer's Orientation Model*, #12), considera que o bem-estar do consumidor tem interferência direta nas ações dos profissionais de *marketing*, por acreditar que esses profissionais atuarão na busca por melhorar a percepção de satisfação e qualidade de vida de seus clientes (Lee *et al.*, 1998).

O Modelo do Materialismo (*The Materialism Model*, #13), foi defendido principalmente por Belk (1984), que classificou o materialismo como a importância que o consumidor dá a bens materiais, ou seja, o consumidor acredita que as posses na vida de uma pessoa passam a determinar sua satisfação ou insatisfação com a vida. Belk (1985) também defende o materialismo como um traço de personalidade, estudo que se relaciona com a abordagem de Richins (1987; 1994), que trata o materialismo como um sistema de valores pessoais, em que pessoas materialistas acreditam que o dinheiro é a chave para a felicidade.

Há vários estudos que examinaram a relação entre materialismo e felicidade ou satisfação com a vida, tais como Dawson e Bamossy (1991); Richins e Dawson (1992); Wright e Larsen (1993) e todos demonstraram que felicidade se opõe ao materialismo no aspecto percepção de satisfação com a vida. Pesquisadores como Hegel (1977) e Fromm (1976) afirmam que a verdadeira satisfação está mais relacionada ao ser do que ao ter. O termo “ser” refere-se a encontrar à satisfação em sua identidade, como ser livre, e não no que se faz ou tem. O termo “ter” se refere a acumulação de bens materiais.

Para Sirgy *et al.* (1998a), pessoas materialistas tendem a ter o ego inflado e serem irrealistas quanto aos desejos materiais e as expectativas de ser financeiramente prósperas e, por isso, se sentem insatisfeitas com sua renda e finanças e essa insatisfação com o padrão de vida contribui para o sentimento de insatisfação com a vida.

O Modelo de Globalização (*The Globalization Model*, #14), desenvolvido por Sirgy *et al.* (2004), se baseia em um conjunto de proposições teóricas para explicar o impacto da globalização na vida de um país. Eles apontam como a globalização afeta a qualidade de vida da população de um país em termos de consumo, economia, bem-estar social e de saúde. Para os autores a globalização aumenta o bem-estar do consumidor porque aumenta a acessibilidade a preços mais baixos e de alta qualidade, e por isso, aumenta o poder de compra e acesso do consumidor (Sirgy *et al.*, 2004).

O bem-estar do consumidor é alto quando a maioria das necessidades básicas de seu pessoal são atendidas e as pessoas têm acesso a bens e serviços para atender as necessidades não básicas. A maioria das necessidades básicas de seu pessoal são atendidas, apresentando duas dimensões do bem-estar do consumidor: satisfação das necessidades básicas e acesso a bens e serviços relacionados com necessidades não básicas.

O Modelo de Valor Percebido (*The Perceived Value Model*, #15) aborda o bem-estar do consumidor sobre a perspectiva do consumo de um produto ou serviço em particular e o quanto este bem ou serviço gera satisfação em outras áreas da vida. A exemplo do consumo de

serviços digitais, Abreu (2021) e Souza (2023) associam o bem-estar à percepção de alegria quando o serviço de chamada de vídeo é utilizado por idosos para mitigar o isolamento social, enquanto Sagong e Yoon (2022) destacam que o uso do produto *smartphone* acarreta efeitos positivos na satisfação com a vida. Para Páscoa e Gil (2021), o aprendizado da tecnologia digital entre idosos é fonte de alegria e engajamento social.

Desse modo, como demonstrado na Tabela 4, a evolução do entendimento sobre o bem-estar do consumidor não é linear, mas tem uma forte influência de princípios econômicos vigentes em cada período da história.

Pancer e Handelman (2012) defendem que, embora haja vários modelos de bem-estar do consumidor, a base principal é a ideia que esta é mais bem caracterizada pela noção econômica de soberania do consumidor, conforme abordado por Nelson (1970), onde a sociedade como um todo é percebida como beneficiada quando consumidores individuais consomem.

A avaliação subjetiva que um indivíduo faz sobre os benefícios e sacrifícios de um produto ou serviço influencia sua satisfação e, conseqüentemente, seu comportamento de compra e uso. Em outras palavras, a percepção do valor de um produto ou serviço é fundamental para a formação da satisfação e, portanto, do BES do indivíduo.

Devezer *et al.* (2014) apontam um outro aspecto da subjetividade do consumidor, o fato de nem sempre haver uma escolha coerente com os seus objetivos de consumo. Os autores relatam que nem sempre os consumidores consomem de maneira que melhore sua qualidade de vida geral, como, por exemplo, através do consumo sustentável. Desta forma, pode-se ressaltar essa subjetividade do consumo, que pode atender algumas áreas, mas não trazer um bem-estar geral. Verifica-se, também, que muitos consumidores não têm a exata noção de quais produtos ou serviços os poderia satisfazer, principalmente em função de desconhecimento (Devezer *et al.*, 2014).

Lee *et al.* (2002) sugerem uma cadeia hierárquica de bem-estar, ao mencionar que pessoas podem se sentir satisfeitas com a vida em função direta de sua satisfação com a saúde, trabalho, família, amigos, comunidade, posses materiais e assim por diante.

2.3 Pessoa Idosa

A abordagem do tema do envelhecimento inclui, para Rodrigues *et al.* (2006), necessariamente, a análise dos aspectos culturais, políticos, sociais e econômicos, relativos a valores, preconceitos e sistemas simbólicos, que permeiam a história das sociedades. O que

caracteriza o envelhecimento é, principalmente, os aspectos biológicos, mas a forma de vivenciá-la depende da representação, da cultura, da história e das políticas públicas que dão suporte à velhice.

O avançar da idade compromete não apenas as capacidades físicas, mas também mentais. No entanto, de acordo com algumas pesquisas gerontológicas (López Ulloa *et al.*, 2013; Deaton, 2016), o bem-estar parece não ser afetado pelos contextos adversos causados pelo processo de envelhecimento, enquanto outras pesquisas apontam que em países emergentes a satisfação pode diminuir com a idade em decorrência das dificuldades de ordem financeira e de saúde.

Para Rodrigues *et al.* (2006), o tratamento dispensado à velhice tem estreita relação com os valores e com a cultura de cada sociedade, pois a partir desses, a pessoa construirá sua visão dessa última etapa da vida. Ainda segundo os mencionados autores, em face da mudança na estrutura demográfica brasileira decorrente, em parte, do aumento da expectativa de vida, aos indivíduos mais velhos da sociedade estão sendo atribuídos novos papéis sociais e possibilidades nos modos de consumo.

Por idoso, ou pessoa idosa, assume-se aquela que possui 60 anos ou mais (Ribeiro & Janeiro, 2015), em comunhão com a Organização Mundial da Saúde, estando essa população em crescimento constante nas últimas décadas (IBGE, 2022). Constata-se, assim, a caracterização de uma sociedade de pessoas idosas. Conforme assinalam Debert (1997, p. 199) no Brasil “... o velho, por não se constituir em mão-de-obra apta para o trabalho, é desvalorizado e abandonado pelo Estado e pela sociedade. A miséria e exclusão, que acompanham vastos segmentos da população brasileira, tornam-se mais amargas na velhice”, sendo isso ratificado por Muller e Moser (2019).

Ballstaedt (2007) afirma que o mercado da terceira idade vai muito além da cadeira de balanço, cestinha de tricô, mau humor e reumatismo, considerados sinônimos do idoso no passado. Este segmento atualmente se apresenta como um mercado consumidor, com valores, comportamentos e estilos de vida, mesmo que ainda uma grande parte dos produtos e serviços vendidos estejam relacionados a imagem de limitações físicas.

Mesmo em um país como o Brasil, tradicionalmente identificado como um “país jovem”, a terceira idade vem despertando interesse não só da sociedade, mas também do Estado e do meio acadêmico. Nos últimos anos, verificou-se um aumento significativo do número e da variedade de iniciativas voltadas para Pessoas Idosas, como também têm crescido as discussões em torno das características desse segmento (Bacha *et al.*, 2006, p. 1).

Segundo Stepansky *et al.* (2013), o crescimento da população idosa no Brasil e no mundo fez com esse público se tornasse ainda mais representativo como atores, nos contextos políticos e sociais, o que vem exigindo redefinições de imagens estereotipadas, principalmente nas que ressaltam termos como solidão, doenças e decrepitude. Embora a mídia venha divulgando matérias sobre pessoas idosas praticando esportes, ginástica, viajando para fazer cursos no exterior, dançando e se divertindo, ou seja, atividades usualmente identificadas como de segmentos mais jovens, os estereótipos ainda prevaleciam (Stepansky *et al.*, 2013).

O envelhecimento é um desafio para o mundo moderno, assim como sua longevidade, porque gera mudanças a nível de saúde e participação na sociedade. A sociedade, por sua vez, busca alternativas e estímulos para o idoso, para que ele não seja excluído da força de trabalho e do convívio social. Neste contexto, as redes sociais assumem um papel de proteção da deterioração cognitiva e emocional do idoso.

Gaspari e Schwartz (2005) defendem que a sociedade contemporânea tem sido provocada a contestar, qualitativamente, as demandas da ciência e da tecnologia, que impactam no aumento da longevidade e demandam a criação e adequação de políticas e programas sociais, voltados à qualidade de vida.

O aumento da expectativa de vida tem motivado alterações em estratégias e políticas para inserir a pessoa idosa no convívio social, resultando em uma reorganização social, a partir dessa realidade (Barnhart & Peñaloza, 2013). Necessário se faz uma nova representação dos indivíduos idosos, a começar pelos termos que identificam essa população como terceira idade ou melhor idade, com o objetivo de trazer novas representações. Essas mudanças de paradigma buscam o reconhecimento dos idosos, a partir de um processo crescente de socialização da velhice e não pela idade (Debert, 1999; Dalmoro & Vittorazzi, 2016).

Araujo *et al.* (2015) apontam que o comportamento do consumidor de terceira idade teve importantes mudanças nos últimos anos, pois, anteriormente, o perfil do consumidor de terceira idade se concentrava, restritivamente, nas limitações que estes indivíduos possuíam. Por este motivo, as pesquisas realizadas sobre consumo na terceira idade abordavam principalmente, as dificuldades que incidiam neste grupo de consumidores, em decorrência da idade (Araujo *et al.*, 2015).

Tanto para Barbosa e Campbell (2006) quanto para Silva (2020), no Brasil, determinados grupos sociais são privados do *status* de membros plenos de uma sociedade moderna e de consumo, sendo frequentemente retratados nos estudos como minorias discriminadas e excluídas. Isso é visível, por exemplo, em alguns segmentos de consumidores

idosos. É essencial reconhecer que o padrão de vida desses consumidores não deve ser analisado exclusivamente por uma perspectiva utilitária ou apenas como uma função de seu nível de renda. A relação entre renda e consumo é sempre influenciada por diversos fatores e não pode ser vista como homogênea dentro do próprio grupo.

O interesse pelo consumo tem sido acompanhado por uma significativa troca interdisciplinar, construindo conexões entre pesquisadores de diferentes áreas, como *marketing*, antropologia e comunicação (Barbosa & Campbell, 2006; Silva, 2020). Esse movimento merece uma análise cuidadosa, pois o ato de consumir é uma das atividades mais fundamentais do ser humano e um dos fenômenos mais relevantes das sociedades contemporâneas.

Desde a década de 70 o consumidor idoso tem sido tema de investigação na área do *marketing*, sendo explorado, por exemplo, seu comportamento de compra (Mason & Smith, 1974) e padrões de consumo (Abdel-Ghany & Sharpe, 1997). Em verdade, a agenda do *marketing* em relação ao consumidor idoso é ampla, perpassando pela definição desse público, segmentação de mercado, compreensão das mudanças cognitivas e suas relações com o consumo e respostas do *marketing* a esses (Berg & Liljedal, 2022).

A importância de segmentar o mercado tem guarida no poder de compra dos consumidores idosos, haja vista que esses controlam uma grande parte do patrimônio financeiro familiar e detêm um alto poder de compra (Asebedo *et al.*, 2019a, 2019b). Assim, ao invés de direcionar bens e serviços a jovens, torna-se relevante promover esse direcionamento a seus avós, haja vista que 94,8% desses gastam dinheiro com seus netos em uma monta de US\$ 149,4 milhões por dia (Tootelian & Varshney, 2010), bem como seus gastos se elevam com a idade, em detrimento do número de vezes que eles visitam os netos.

Diante de um segmento de mercado orientado à longevos, torna-se imprescindível compreender como as mudanças cognitivas se relacionam com o consumo. No âmbito de produtos financeiros, embora a poupança seja uma tendência dos consumidores idosos, com o passar o tempo a cognição os direciona a investimentos de fundos de pensão, por compreenderem que a aposentadoria está mais próxima e que a responsabilidade do governo nesse marco tende a não se concretizar. Essa mudança cognitiva, atrelada ao conhecimento auferido durante a vida, também é acompanhada pelo discernimento de que esses “... prestam assistência financeira a outros membros da família (ou seja, ajudam as gerações mais jovens e não o contrário)” (Guido *et al.*, 2020, p. 79) e, portanto, uma segurança financeira se faz necessária, orientando o comportamento de consumo de serviços de investimento.

Nesse contexto, as respostas do *marketing* aos consumidores idosos contemplam aspectos como posicionamento da marca, ações presenciais e padrões de perfil. Jahn *et al.* (2012) apontam que consumidoras idosas demonstram apego emocional à marca mais acentuados do que outros consumidores. Lambert-Pandraud e Laurent (2010) e Phua *et al.* (2020) concluíram que consumidores idosos tendem a comprar marcas que já estão estabelecidas há mais tempo, caracterizando certa fidelidade. Portanto, ações de *marketing* podem se beneficiar disso ao evidenciarem a longevidade da marca e associarem a esses aspectos emocionais, de modo a elevarem o consumo.

O ato de fazer compras em supermercado é uma importante atividade social para os consumidores idosos. Embora os idosos, geralmente, permaneçam em casa, quando saem têm necessidade de lojas próximas (Schwendtner *et al.*, 2024). Cientes da presença física nesses estabelecimentos, ações de *marketing* podem ser delineadas. Promover interações com os funcionários que atuam dentro do supermercado é uma ação importante para esse grupo de consumidores (Pettigrew *et al.*, 2005). Direcionar produtos a esse público, a exemplo de cosméticos, apresenta-se como uma ação presencial em potencial (Baek, 2020). Não obstante, a idade assume padrões de gastos diferentes entre consumidores jovens-idosos – 65 a 74 anos – e longevos – mais de 75 anos (Berg & Liljedal, 2022). O perfil, relacionado a gênero e escolaridade, por exemplo, constituem elementos-chave que influenciam a decisão de compra.

Birtwistle e Tsim (2005) afirmam que mesmo possuindo um poder econômico relevante, o segmento do mercado de consumidores idosos foi ignorado por anos pelas grandes empresas e pesquisadores acadêmicos. Berg e Liljedal (2022), por sua vez, assinalam que consumidores idosos, como um segmento de mercado, é, hodiernamente, um tema de estudos no *marketing* em expansão. Isso é coerente com o aumento da expectativa de vida (Amorim & Vieira, 2022) e, portanto, pesquisas nesse campo passaram a considerar outros aspectos.

Pela perspectiva tecnológica, segundo Ijsselsteijn *et al.* (2007), a motivação dos idosos para utilizar as TICs surge quando eles percebem os benefícios que essas tecnologias oferecem. A ausência dessa percepção é suficiente para reduzir seu interesse em usá-las. Carvalho e Ishitani (2012) destacam que as pessoas da terceira idade tendem a demonstrar resistência ao novo e ao desconhecido, geralmente necessitando de estímulo para se envolverem com novidades. Por outro lado, Sales *et al.* (2019, p. 136) afirmam que a motivação dos idosos para usar as TICs está fortemente ligada à possibilidade de comunicação e interação, especialmente com familiares e amigos.

Afonso *et al.* (2020) e Alvarenga *et al.* (2019) descreveram a relação existente entre envelhecimento, tecnologias de informação e comunicação e Inclusão Digital dos idosos com o uso do *smartphone*. Assim, a Inclusão Digital é temática contemplada nesta pesquisa.

2.4 Inclusão Digital

A Inclusão Digital é uma forma de aprimorar a qualidade de vida das pessoas idosas, pois permite que eles se conectem com o mundo, mantenham contato com amigos e familiares por meio de tecnologias, além de fornecer acesso imediato à informação, fomentando a capacidade de aprendizado e demonstrando que a idade avançada não é uma fase negativa da vida, mas sim uma oportunidade de aprendizado, adaptação e independência (Landim e Oliveira, 2023; Li e Woolrych, 2021; Llorente-Barroso *et al.*, 2021; Ronnaritvichai, 2021; Ferreira *et al.*, 2016).

A Teoria da Difusão da Inovação (TDI), apresentada por Rogers (2003), permite compreender como a tecnologia inovadora dos *smartphones* foi aceita pela sociedade, inclusive pelos consumidores idosos, tornando-se um meio para a Inclusão Digital. Desse modo, aborda-se essa teoria, em primeiro instante, para, posteriormente, tratar de sua aceitação e uso dos dispositivos móveis pelos idosos.

A TDI considera inovação como sendo uma ideia, prática ou objeto, o qual é percebido como inovativo pelas pessoas devendo, para isso, passar por um processo de difusão. Rogers (2003) demarca a difusão como um processo pelo qual, ao longo do tempo, uma inovação é transmitida, por meio de canais de comunicação, entre membros de um sistema social. Dito de outro modo, “... a difusão é considerada um tipo especial de comunicação em que os participantes criam e compartilham informações entre si a fim de alcançar um entendimento mútuo” (García-Avilés, 2020, p. 1).

O motivo pelo qual Rogers (2003) demarca a necessidade do processo de difusão está alicerçado na incerteza da “inovação”. Mediante o “novo”, é natural a imprecisão quanto aos seus benefícios. É por isso que ao longo do tempo o compartilhamento de informações entre as pessoas determinará o entendimento mútuo quanto aos benefícios do “novo” e, desse modo, a difusão da inovação é “... um processo de redução da incerteza” (Rogers, 2003, p. 232).

A exemplo, Rogers (2003) menciona o processo de difusão dos aparelhos de telefonia móvel – os quais evoluíram para *smartphones*. Em primeiro momento, esses aparelhos apresentavam alto custo. Contudo, tornaram-se artefatos de desejo pelo benefício da

mobilidade. Nesse exemplo, Rogers (2003) afirma que inovação de caráter tecnológico “... cria incerteza devido à sua novidade para o indivíduo e o motiva a buscar informações por meio das quais a nova ideia possa ser avaliada” (Rogers, 2003, p. 13).

Silva *et al.* (2022) assinalam que, na sociedade contemporânea, tecnologia remete à inovação, devido ao seu potencial transformador. Por isso “... a concepção de que inovação e tecnologia são sinônimos, é frequente e recorrente” (Silva *et al.*, 2022, p. 1), mas errônea, pois, conforme Rogers (2003), inovação pode ser uma ideia, prática ou objeto.

Considerando o supramencionado exemplo, no qual a incerteza em relação a tecnologia móvel foi derrocada pelos seus benefícios, Rogers (2003) demarca que para reduzir a incerteza a “inovação” abarca características que influenciam sua transmissão. Essas características são conceituadas como atributos, sendo: vantagem relativa, compatibilidade, complexidade, experimentação e observabilidade. A percepção individual sobre esses cinco atributos prediz a taxa de adoção de inovações, reduzindo a incerteza quando a percepção assume cunho positivo.

A vantagem relativa remete ao entendimento de que a inovação é melhor do que sua antecedente (Rogers, 2003). No exemplo da telefonia móvel, essa foi percebida como melhor em relação à telefonia fixa, não somente pela mobilidade, mas também pelo acesso a internet. A compatibilidade refere-se ao entendimento de que o novo é pertinente às crenças, bem como aos valores e experiências passadas (Rogers, 2003). Neste caso, a telefonia móvel é compatível com a telefonia fixa, pois oferece valor análogo: a conversação por voz. A complexidade está relacionada à dificuldade de uso, enquanto a experimentação refere-se à possibilidade da inovação ser experimentada (Rogers, 2003) – ambos abordados em breve. Por fim, a observabilidade determina a visibilidade dos resultados obtidos mediante uso da inovação (Rogers, 2003).

Em síntese, ao identificar os benefícios da inovação (vantagem relativa) e sua analogia com anteriores (compatibilidade), bem como ao perceber seu uso plausível (complexidade), por meio da experiência (experimental), compreende-se os resultados obtidos (observabilidade) (Rogers, 2003). Diante das percepções acerca desses atributos a incerteza tende a ser reduzida, sendo essas percepções difundidas entre os membros de um sistema social, elevando a aceitação e, conseqüentemente, a adoção da inovação.

Para Rogers (2003), é crucial o limiar temporal entre o primeiro contato com a inovação e a sua adoção ou rejeição. Isso porque, nesse intervalo ocorre o que é denominado como decisão-inovação. Esse processo envolve cinco estágios subsequentes: conhecimento,

persuasão, decisão, implementação e confirmação. García-Avilés (2020, p. 2), em releitura da obra de Rogers (2003), assim determina a decisão-inovação:

Rogers (2003) propôs um modelo de processo de decisão de inovação para estudar os estágios de adoção, que é essencialmente uma atividade de busca e processamento de informações na qual o indivíduo é motivado a reduzir a incerteza sobre as vantagens e desvantagens de uma inovação específica. Através do processo de decisão de inovação, um indivíduo ou outra unidade de tomada de decisão passa do primeiro conhecimento de uma inovação à formação de uma atitude em relação a ela, à decisão de adotá-la ou rejeitá-la, à implementação da nova ideia e à confirmação dessa decisão. Rogers conceitua cinco etapas nesse processo: conhecimento, persuasão, decisão, implementação e confirmação. Na etapa de conhecimento, o indivíduo quer saber o que é a inovação e como ela funciona. Nas etapas de persuasão o indivíduo busca informações sobre a avaliação da inovação a fim de reduzir a incerteza sobre as consequências esperadas. A etapa de decisão leva à adoção, para fazer pleno uso da inovação como a melhor opção disponível, ou à rejeição. Implementação é o grau em que uma inovação é alterada ou modificada ... [A confirmação é o reforço do] processo de sua adoção e implementação.

Não obstante, os membros de um sistema social podem ser grupos de pessoas, organização e ou subsistemas. Assim, a “... estrutura social confere estabilidade e regularidade ao comportamento humano e está contida num sistema social, o que pode facilitar ou impedir a difusão de uma inovação, assim como a estrutura normativa, que estabelece um padrão comportamental” (Silva *et al.*, 2022, p. 7).

Nesta tese, os membros do sistema social (Rogers, 2003) são os consumidores idosos. A inovação dos *smartphones* assume atributos como complexidade, associada a dificuldade de uso, e experimentação dessa tecnologia. Considerando que os usuários idosos vivenciaram essas características ante o *smartphone*, haja vista que esta pesquisa considera essa tecnologia mediante esse público, torna-se relevante destacar o uso desse dispositivo pelos idosos, de modo a explicar aspectos de aceitação dessa tecnologia e sua difusão ao longo do tempo.

Quando se considera o campo da Inclusão Digital de pessoas idosas, as contribuições da TDI (Rogers, 2003) oferecem um arcabouço teórico para compreender por que e como tecnologias digitais são incorporadas ou rejeitadas por esse grupo etário. A vantagem relativa percebida, por exemplo, manifesta-se quando idosos reconhecem que o uso do *smartphone* é um meio para acesso à informação. Ao compreender melhor essa tecnologia, barreiras de

complexidade são rompidas a medida que se eleva a experimentabilidade (Rogers, 2003). Por isso, buscou-se apresentar registros sobre o uso (experimentação), benefícios (vantagem relativa) e aceitação (decisão-inovação) dessa tecnologia pelos usuários idosos, sendo esses dispostos a seguir.

Freese *et al.* (2006) consideram o uso da internet como auxiliador na prevenção do envelhecimento cerebral, por contribuir de maneira ativa e dinâmica com a aquisição de conhecimento dos usuários. Os estudos averiguaram que, entre os 6.857 idosos participantes, os portadores de maior habilidade cognitiva eram os que dedicavam parte de seu tempo para navegarem na internet. Baseado nas conclusões do mencionado estudo, considera-se que o uso do *smartphone* tem contribuído para uma melhor qualidade de vida, pois permite às pessoas idosas se manterem conectadas com seus familiares e amigos e acompanharem as novidades do mundo moderno. Além disso, esse dispositivo tem possibilitado acesso a informações que possam tornar sua vida mais saudável e produtiva.

Segundo Miranda e Farias (2009), com o propósito de manter a cognição, a internet vem sendo utilizada como ferramenta de estímulos mentais por meio de uma variada gama de opções: jogos interativos, música, vídeo, bibliotecas, ensino a distância, comunidades virtuais e outros. Muitos *softwares* estão à disposição das pessoas idosas, tendo como objetivo a melhoria da memória, da atenção e, até, da audição.

Os benefícios para as pessoas idosas a partir da utilização da tecnologia da informação podem ser os mais variados possíveis. Destacam-se aspectos sociais, como o convívio e apoio social, satisfação com as amizades, atualização acerca do cotidiano, entretenimento (Oliveira *et al.*, 2023), busca por informações específicas (Depiné, 2021; Torrão *et al.*, 2020), entre outros, além da participação como cidadão exigindo os seus direitos.

Adicionalmente, existem aspectos fisiológicos, principalmente relacionados à questão cognitiva, como prevenção do envelhecimento cerebral e a aquisição de novos conhecimentos. Assim, cursos à distância, atividades de interação, jogos, entre outros, são instrumentos utilizados e que geram esses benefícios para os idosos. Não obstante, aspectos utilitaristas do dia a dia também são importantes. A marcação de consultas médicas, solicitar alimentação, fazer compras de supermercado (Pires & Nunes, 2020), solicitar transporte (Rocha *et al.*, 2021) e afins, tudo isso pode ser feito a partir dos aplicativos dos *smartphones*.

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em 2018, demonstrou que as tecnologias que mais são consumidas pela população brasileira, em geral, são *smartphone*, *notebook*, *desktop*, *tablet* e a internet (IBGE, 2020). A

pesquisa também revelou que a utilização das tecnologias por pessoas idosas teve um aumento de quatro pontos percentuais entre 2013 e 2014, ficando entre os grupos que tiveram maior crescimento nesse período (IBGE, 2020), passando de 24,7% em 2016, para 31,1%, em 2017, e 62,1%, em 2018. Sendo assim, evidenciando o crescimento no número de usuários idosos com acesso à internet segue uma crescente (IBGE, 2022).

A vida das pessoas idosas tem sido profundamente impactada pela tecnologia digital nos últimos anos. Com o aumento do uso de *smartphones*, *tablets* e computadores, este público pode aproveitar os benefícios das ferramentas digitais para aprimorar sua qualidade de vida.

Tilvitz e Areosa (2022) realizaram um estudo quantitativo com o objetivo de entender como as pessoas idosas utilizam e se relacionam com *smartphones*. Os dados foram coletados por meio de questionários aplicados a 100 pessoas com mais de 60 anos, participantes de grupos comunitários em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. A pesquisa revelou os aplicativos mais utilizados pelas pessoas idosas pesquisadas e discutiu os benefícios do uso das TICs, bem como os sentimentos que esses indivíduos idosos experimentam. O estudo também identificou como as pessoas idosas se envolvem com essa tecnologia, as dificuldades que enfrentam em se adaptar a um mundo conectado e as limitações que têm ao usar seus *smartphones*. Navikas *et al.* (2022) e Santos *et al.* (2023) discorrem sobre a dificuldade dos idosos em lidar com a tecnologia, com ênfase em aplicativos bancários, o que tende a promover o afastamento tecnológico pela insegurança de seu uso.

Com a tecnologia digital, os idosos podem acessar informações e serviços que antes eram inacessíveis para eles. Graças à internet, eles podem facilmente ficar por dentro das últimas notícias, desfrutar de conteúdos de entretenimento, como filmes e programas de televisão, e ter acesso a informações sobre saúde e serviços de assistência médica.

Além disso, as redes sociais permitem que as pessoas idosas mantenham contato com seus familiares e amigos, mesmo com a distância geográfica. As tecnologias digitais também podem ajudar a melhorar a segurança das pessoas idosas, como sistemas de monitoramento remoto que permitem que familiares e amigos fiquem de olho na saúde e bem-estar das pessoas idosas.

A tecnologia digital pode trazer benefícios significativos para a vida das pessoas idosas, proporcionando-lhes novas formas de se conectar e aproveitar a vida. É importante que os idosos estejam conscientes dos benefícios das tecnologias digitais e busquem oportunidades para aproveitá-las.

De acordo com esse contexto, torna-se ainda mais evidente que a pessoa idosa tem demandado por consumo de novas tecnologias, buscando formas de tornar sua vida mais saudável e mais interativa. Diversas pesquisas acadêmicas e segmentos de mercado têm se dedicado a estudar e desenvolver estratégias que promovam a inclusão desse público no universo tecnológico (Souza & Sales, 2016; Rocha *et al.*, 2016; Lesinhovski *et al.*, 2015; Sales *et al.*, 2009; Sales, 2007). Baseado na abordagem dos autores constata-se que a Inclusão Digital pode ajudar as pessoas idosas a aproveitar ao máximo suas habilidades e capacidades, permitindo-lhes acessar conteúdos educacionais e informativos, além de manter contato com outras pessoas e participar da vida social. Isso, conseqüentemente, aumenta a autoestima dos idosos e melhora sua qualidade de vida.

No estudo de Li e Chan (2021), sobre o uso de *smartphones* e bem-estar emocional e psicológico na China, constatou-se o papel atenuante da sobrecarga de informação percebida. Usando uma amostra nacional de usuários de *smartphones*, o estudo examinou como os diferentes usos do *smartphone* estavam relacionados ao bem-estar emocional e psicológico, enquanto examinava o papel mediador da sobrecarga de informação percebida.

Os resultados mostraram que o uso social, o uso informativo e o uso de entretenimento do *smartphone* foram associados positivamente a vários indicadores de bem-estar, enquanto o uso social do *smartphone* também foi relacionado à percepção de sobrecarga de informações. Além disso, a sobrecarga de informação percebida medeia a relação entre o uso social e o bem-estar psicológico. Os resultados apontam para o papel importante da sobrecarga de informação percebida em atenuar os potenciais efeitos positivos dos usos sociais do *smartphone* no bem-estar. Assim, cabe ressaltar que o uso da tecnologia precisa ser acompanhado pelo discernimento e a constante reavaliação de conteúdos válidos e interessantes ou não (Li & Chan, 2021).

Guimarães *et al.* (2019) investigaram o impacto da Inclusão Digital na qualidade de vida das pessoas idosas, através da disciplina Inclusão Digital, ofertada especificamente para este público, quando foi respondido um questionário com perguntas sobre os assuntos aprendidos, sobre tecnologia e se, com o uso dela, houve melhoria do bem-estar social e qualidade de vida. Os resultados foram positivos e apontaram que a Inclusão Digital contribuiu para que as pessoas idosas ganhassem maior independência, segurança e comodidade, além de mais cuidado com a saúde.

Nessa mesma linha, Reis (2017) afirma que a Inclusão Digital de pessoas idosas traz diversos benefícios que podem ajudar a melhorar a sua qualidade de vida, reduzir o isolamento

social e trazer novas experiências. A autora afirma ainda que o constante estímulo das atividades cognitivas pode proporcionar bem-estar ao idoso, sensação de valor e utilidade, Inclusão Social e participação em grupos e comunidades virtuais nas redes sociais e entre outras atividades que eram incomuns para o público idoso.

Sales *et al.* (2019) destacam também que o público idoso não se encaixa nas características de um consumidor padrão e sim um meio termo entre um usuário convencional e um usuário com necessidades especiais (Zanela *et al.*, 2010). Mol e Ishitani (2010, p.5) destacam a importância de tratamento diferenciado: “... questões como o tamanho da fonte e dos botões, entre outros itens, devem atender às necessidades especiais decorrentes da idade, sempre levando em consideração as limitações e diversas características da população idosa com diferentes habilidades, necessidades e preferências” (Mol & Ishitani, 2010, p. 5).

A Inclusão Digital do idoso afigura-se como uma agenda importante, não só em tempos de pandemia (com o incremento de possibilidades de comunicação durante o distanciamento social e melhor orientação dos comportamentos individuais e coletivos), como também para o futuro e bem-estar da Pessoa Idosa de uma forma geral, uma vez que representa uma forma de Inclusão Social com ganhos significativos para um envelhecimento bem-sucedido (Afonso *et al.*, 2020, p. 136).

Afonso *et al.* (2020) e Alvarenga *et al.* (2019) destacaram os benefícios do uso do *smartphone* durante a pandemia e ressaltaram, principalmente, seu papel na promoção da Inclusão Social, sendo essa temática contemplada adiante.

2.5 Inclusão Social

De acordo com Petersen *et al.* (2013), a Inclusão Social vai além de apenas fornecer ferramentas para interagir com a sociedade. É necessário trazer as pessoas para o grupo, integrando-as e fazendo com que se sintam parte dele. Isso significa que a Inclusão Social requer o engajamento de todos os envolvidos, não apenas daqueles que estão sendo incluídos. De acordo com os autores, a Inclusão Social é um sentimento de pertencimento tanto como indivíduo quanto como parte de um grupo. É sentir que faz parte da sociedade e ser compreendido em sua condição de vida e humanidade.

Lang *et al.* (2009) enfatizam que a maioria das pessoas relata maior senso de proximidade em relação a seus parentes biológicos do que com outros parceiros sociais, mesmo quando são controladas a frequência do contato e a proximidade geográfica. Para a terceira

idade, o próprio processo de envelhecimento leva a mudanças nos hábitos e no seu cotidiano, os quais se veem com extrema dificuldade em relacionar-se com outras pessoas, ou até mesmo com o próprio ambiente em que estão inseridos.

Segundo Rabelo e Neri (2014) isso ocorre porque os mecanismos psicológicos de regulação dos relacionamentos sociais apresentam especificidades relacionadas à idade e se diferenciam segundo a natureza do relacionamento. Com o envelhecimento, o acesso as redes sociais diminuem e as interações sociais tornam-se menos frequentes, mas as pessoas idosas passam a manejar seus relacionamentos de forma a maximizar o apoio, o companheirismo e o conforto emocional e a minimizar as tensões e as dificuldades. Tais fatos levam o ser humano, em especial a Pessoa Idosa, a uma carência afetiva e emocional, podendo acarretar uma diminuição das atividades e, por conseguinte, baixa autoestima, desmotivação, autodesvalorização, solidão, isolamento social, doenças físicas e mentais ou mesmo depressão.

O estudo de Domingues *et al.* (2021) buscou compreender a relação entre a Inclusão Digital de idosos e a participação social. Para isso, foram analisadas as percepções de 38 idosos inscritos em um Projeto de Extensão de Inclusão Digital de adultos e idosos da Universidade Federal do Paraná. Os resultados apontaram que, após a oficina de telefone celular, houve um aumento na frequência de utilização do *smartphone* para interação com amigos e familiares e agendamento de eventos de participação social, assim como assinalado no estudo de Ikeuchi *et al.* (2023). Domingues *et al.* (2021) constataram que projetos de Inclusão Digital oferecidos a pessoas idosas podem contribuir para o aumento da inclusão social dessa parcela da população, em seus contextos cultural, pessoal e virtual. Para Pérez Olmos (2020), o *smartphone* desponta como uma ferramenta tecnológica que pode promover Inclusão Social.

Uma das maneiras para que uma pessoa idosa possa se sentir incluída socialmente é ter acesso às tecnologias de informação. Isso contribui para que ela não seja vista como uma pessoa ultrapassada ou descontextualizada (Bez *et al.*, 2006, 2006; Mathias & Souza, 2018), possibilitando que conheça novas pessoas (Diniz *et al.*, 2020), o que contribui para a redução da solidão e do sentimento de isolamento (Costa *et al.*, 2021; Beech & Simkin, 2025)).

O estudo de Chan (2018) demonstra que, em muitos casos, o *smartphone* complementa as comunicações diretas, aumentando a satisfação com a amizade, o apoio social e o bem-estar psicológico. Assim, verifica-se que aspectos sociais e emocionais podem ser satisfeitos pelo uso da tecnologia da informação pelo público idoso. Debert (1999) e Muller e Moser (2019) defendem que a sociedade atual transforma o período da aposentadoria, que anteriormente era

retratado como um período de descanso e recolhimento, para um período de atividades voltadas ao lazer, período em que é possível fugir do envelhecimento.

Neste sentido, surge a internet como uma nova proposta de inserção e convívio social dos idosos (Wilson-Nash & Pavlopoulou, 2024), passando a ser possível ocorrer através do “mundo virtual”. Essa nova realidade traz um novo desafio: o de gerar novas possibilidades de entretenimento, satisfação e interação com a sociedade neste seguimento que, muitas vezes, já possui um nível de vida financeira estável.

Conhecer a fundo a forma como o idoso interage no ambiente em que está inserido e, por sua vez, a forma como este ambiente atua sobre as pessoas de terceira idade, seja como facilitador ou como obstáculo, é de suma importância para entender e compreender as suas dificuldades, desejos, necessidades, preferências, problemas de adaptação e resiliência. No processo de trocas ou intercâmbios entre as pessoas da terceira idade e o ambiente físico e humano, as atividades de tempo livre e lazer assumem um papel de agente facilitador para a adaptação e desenvolvimento do idoso.

O processo de envelhecimento gera diferentes necessidades para as pessoas idosas, como a importância de mantê-las ativas e integradas à sociedade. É cada vez mais evidente que os idosos desejam e precisam ser incluídos. Para alcançar esse objetivo, é essencial buscar soluções inclusivas e acessíveis que permitam a interação dos idosos no ambiente virtual (Sales *et al.*, 2019). Desse modo, tem-se que o crescimento da população idosa está impulsionando o desenvolvimento de novos papéis, especialmente para aqueles mais ativos, que buscam se envolver em projetos futuros e acompanhar as inovações tecnológicas.

Conci *et al.* (2009) construíram um modelo de influências sobre as intenções dos idosos de usar o celular e empregaram os dados de uma pesquisa para testar seu modelo. As motivações por eles identificadas incluem: prazer, autorrealização, segurança percebida, a influência dos outros (norma subjetiva) e utilidade percebida. Os autores constataram que os idosos estão gostando da experiência de usar o celular por sentir-se bem com a experiência (prazer), ter a autoestima elevada e sentirem-se seguros. Os autores descobriram que a influência social também impacta no desejo de usar telefones celulares.

Ferreira e Teixeira (2017) identificaram que um dos principais fatores que despertam o interesse das pessoas idosas pelas Redes Sociais Virtuais é o desejo de inclusão e pertencimento na sociedade. Petersen *et al.* (2013) também citados por Marques *et al.* (2016) e Krug *et al.* (2017) afirmam que através das Redes Sociais Virtuais os aspectos psicossociais negativos, comuns aos idosos, como solidão, isolamento social e alienação, podem ser minimizados,

favorecendo a manutenção e/ou o fortalecimento das relações familiares e sociais, aprimorando os níveis cognitivos e funcionando como uma ferramenta valiosa para a obtenção de informações sobre saúde, promovendo assim um “envelhecimento ativo” com maior qualidade de vida e bem-estar.

Segundo Gaspari e Schwartz (2005), o acesso à informação por meio da internet proporcionou aos idosos novas oportunidades de ressignificar sua existência, aprendizagem, sua relevância como cidadão diante dos seus direitos e garantias legais, bem como sua participação na sociedade. Essa nova realidade pode afetar diretamente, inclusive, a sensação de autorrealização, sentimento que possui tendência a reduzir, ou mesmo desaparecer, nessa faixa etária.

Apesar da relevância da internet, segundo Simões e Lima Junior (2019), ao acompanhar as pesquisas sobre consumo de mídia digital no Brasil, os idosos são os que menos utilizam a internet, o que pode colocá-los em posição complicada quanto a autonomia ou mesmo consumo de produtos que fujam ao que é de extrema necessidade (a exemplo de comida, pagamento de contas básicas e vestuário). Nesse sentido, um aumento no processo de Inclusão Digital para os idosos irá proporcionar uma maior Inclusão Social, para que eles possam usufruir cada vez mais de todos os produtos e serviços tecnológicos disponíveis e se sintam mais inseridos no seu meio social, podendo inclusive usufruírem do entretenimento e do lazer.

De acordo com Dias *et al.* (2020), a exclusão de ações e informações é um problema comum enfrentado pela população idosa, que muitas vezes é considerada imigrante digital. Os autores afirmam que “... a globalização exige que o cidadão esteja integrado às TICs, para que possa participar ativamente da rede de comunicação e conhecimento que cresce em todo o mundo” (Dias *et al.*, 2020, p. 148). Paralelamente, existe a necessidade de que sejam disponibilizados recursos e serviços para garantir a inserção dos idosos ao cotidiano cada vez mais informatizado e tecnológico.

Assim, assume-se haver uma relação entre Inclusão Social e Digital. Zhang e He (2022) realizaram um estudo com o foco nas práticas de Inclusão Digital de Idosos rurais e apresentou uma perspectiva de pesquisa de curso de vida, sendo a Inclusão Digital vista como uma estratégia fundamental para promover a Inclusão Social e abordar as questões relacionadas ao envelhecimento. Com o avanço das TICs, os idosos enfrentam a exclusão social na era da informação. Como resultado, cria-se o conceito de Inclusão Digital, enfatizando que todas as pessoas devem ser integradas na tendência digital para o sucesso pessoal e social.

Os autores afirmam que a digitalização gradual de serviços públicos como consumo diário, assistência médica e pensões, bem como despesas diárias, torna imperativa a adoção de novas tecnologias pelos idosos. Algumas teorias, como a cultura pós-metafórica, a exclusão digital e o *feedback* cultural, bem como práticas específicas, como oficinas de novas mídias e retroalimentação digital, têm sido utilizadas para auxiliar indivíduos mais velhos no domínio das TICs e promovendo sua ressocialização (Zhang & He, 2022).

O estudo de Zhang e He (2022) constatou que a inclusão ou exclusão digital é resultado cumulativo de eventos de vida, papéis sociais e agenciamento pessoal ao longo da vida, enquanto é difícil para os idosos romper com a cultura tradicional e as relações sociais em áreas rurais na era digital. A prática digital não é apenas um ajuste interno no processo de transição de fase de vida para idosos rurais, mas também uma busca individual de envelhecimento ativo (Zhang & He, 2022).

Baseado na abordagem dos autores constata-se que a Inclusão Digital tem sido uma ferramenta essencial para o progresso social e, particularmente, para melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas. A tecnologia digital oferece múltiplas vantagens para a população idosa, proporcionando-lhes um maior acesso a serviços e informações, além de maior independência e autonomia. O uso do *smartphone* por idosos tem provocado um maior bem-estar subjetivo nessa faixa etária, aumentando a sua inclusão digital. Os benefícios do uso deste dispositivo para esse grupo etário incluem a facilidade de comunicação, além de oferecer entretenimento e acesso a informações.

Não obstante, Sales, *et al.* (2009) assinalam que a Inclusão Social proporciona Autonomia para que a Pessoa Idosa participe da sociedade de maneira mais efetiva, sendo essa temática contemplada na subseção seguinte.

2.6 Autonomia

A palavra autonomia deriva de dois termos gregos – *auto* (próprio) e *nomos* (lei, regra, norma) – que, conjugados, querem dizer autodeterminação da pessoa para tomar decisões que afetem sua vida, saúde, integridade física e psíquica, bem como suas relações sociais. O princípio da autonomia, portanto, refere-se à capacidade que tem o ser humano de fazer escolhas sobre o que é bom ou o que é seu bem-estar. A pessoa é autônoma quando tem liberdade de pensamento, livre de coações internas ou externas para optar entre as propostas que lhe são apresentadas (Oliveira & Barbas, 2013).

O termo autonomia relaciona-se à competência humana de legislar para si próprio; à habilidade de controlar, lidar e tomar decisões pessoais na vida cotidiana (Saquetto *et al.*, 2013). A autonomia é empregada no sentido de não apenas governar, mas sim governar com efetividade (Beauchamp & Childress, 2002). O conceito de autonomia é intimamente ligado ao de competência. O julgamento de competência-incompetência de uma pessoa deve considerar cada decisão em particular sobre sua vida (Oliveira & Barbas, 2013).

A autonomia pessoal pode ser influenciada por fatores controladores, ao nível das funções sensoriais e, principalmente, pela capacidade mental, suficiente racionalidade e inteligência. Postula-se que a pessoa com autonomia reduzida possa ter influência de outros indivíduos em alguns aspectos ou simplesmente possa não ter competência de agir segundo os seus objetivos e vontades. No entanto, para que uma ação possa ser considerada autônoma, é preciso que seja executada sem qualquer tipo de manipulação ou influências que reduzam a liberdade de decisão do protagonista (Saquetto *et al.*, 2013). Para Flores *et al.* (2010):

A necessidade de autodeterminação, decidindo sobre as situações mais simples do cotidiano, implica um elemento importante e estruturante na qualidade de vida, pois o ser humano só é sujeito quando está livre, quando se autodetermina e toma consciência de sua liberdade (Flores *et al.*, 2010, p. 470).

Assim, a autonomia é essencial quando se trata de preservar a dignidade e a qualidade de vida da pessoa idosa (Garcia Reyes *et al.*, 2023). A perda de autonomia para o idoso pode estar relacionada à falta de independência financeira e capacidade de realizar as suas próprias escolhas (Flores *et al.*, 2010).

Nessa mesma linha, Couto *et al.* (2020) afirmam que a motivação do indivíduo está estreitamente ligada a fatores sociais de envolvimento. Isso ocorre porque a influência desses fatores é mediada pela satisfação das três necessidades psicológicas básicas, descritas por Deci e Ryan (2008) como a necessidade de autonomia, a necessidade de competência e a necessidade de pertencimento. Ainda segundo os autores, a necessidade de autonomia refere-se à liberdade e a capacidade de escolher e controlar as ações. Quando essa necessidade é satisfeita, as pessoas sentem-se mais motivadas e empoderadas. A necessidade de competência diz respeito à capacidade de realizar atividades com eficiência e eficácia.

Diante do exposto pelos autores, quando uma pessoa é capaz de realizar tarefas com sucesso, ela se sente mais confiante e motivada. Portanto, a autonomia está diretamente relacionada ao bem-estar do indivíduo.

O estudo conduzido por Steffens *et al.* (2019) investigou a relação entre o estado cognitivo, características sociodemográficas e o grau de dependência funcional em idosos. A pesquisa contou com 66 participantes com idade superior a 90 anos, moradores do município de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. A maioria dos participantes eram do sexo feminino, residiam em domicílios, possuíam entre 1 e 4 anos de escolaridade e estavam aposentados. Os resultados mostraram que a maioria dos idosos apresentaram independência nas atividades básicas do dia a dia, enquanto demonstrava independência parcial em atividades instrumentais. Também identificaram uma correlação moderada e positiva entre o estado cognitivo e as atividades diárias básicas e instrumentais, além de uma correlação fraca, mas positiva, com o local de moradia dos idosos. Os resultados indicaram uma associação entre morar em casa, ter uma boa independência funcional e um menor declínio cognitivo

A tecnologia digital também oferece recursos para facilitar a vida das pessoas idosas, como serviços de saúde e cuidados domiciliares, além de ajudar a prevenir o isolamento social. As pessoas idosas podem ainda usar a tecnologia para realizar compras ou reservar serviços, o que lhes proporciona maior autonomia e independência (Sales *et al.*, 2009).

O uso do *smartphone* também tem contribuído para a Inclusão Digital do idoso, pois lhe permite acessar às redes sociais, fazer compras, ver vídeos, entre outras atividades. Assim, esse dispositivo tem aberto a possibilidade de participação na sociedade (Inclusão Social) de maneira mais efetiva (Desai *et al.*, 2022), proporcionando mais liberdade e autonomia (Sales, 2007).

Segundo os estudos de Couto *et al.* (2020), em pesquisa realizada com idosos portugueses sobre as necessidades psicológicas básicas e BES, a autonomia desempenha um papel crucial na promoção do bem-estar subjetivo. Desse modo, foi constatado que a autonomia apresenta um impacto significativo nas variáveis relacionadas ao bem-estar.

Pessoas idosas utilizam a tecnologia para controlar vários aspectos de suas vidas (Raymundo & Santana, 2017), favorecendo a Autonomia dessas. Contudo, o uso da tecnologia admite situações paradoxais (Wilson-Nash & Tinson, 2022), sendo essa temática contemplada a seguir.

2.7 Paradoxos Tecnológicos

Mick e Fournier (1998) foram pioneiros em identificar que usuários de produtos tecnológicos vivenciam sentimentos ambivalentes. Eles afirmaram que “... a tecnologia pode proporcionar menos esforço ou tempo gasto em certas atividades, mas ao mesmo tempo a

tecnologia pode levar a mais esforço ou tempo em certas atividades” (Mick & Fournier, 1998, p. 126).

A ambivalência expressa por Mick e Fournier (1998) quanto ao uso da tecnologia determina que o esforço e o tempo são dois aspectos vivenciados concomitantemente, mas com feições radicalmente diferentes, as quais expressam perspectivas positivas e negativas. Essa dualidade traduz o conceito de paradoxo, que remete a ambivalência, polaridade, contradição ou oposição entre dois aspectos que coexistem e, desse modo, “... um paradoxo sustenta que algo é *X* e não-*X* ao mesmo tempo” (Mick & Fournier, 1998, p. 125).

Neste ínterim, têm-se paradoxos tecnológicos como aspectos contraditórios, vivenciados por usuários mediante uma mesma tecnologia, os quais são percebidos ao mesmo tempo (Mick & Fournier, 1998). Segundo Mick e Fournier (1998), assim como para Jarvenpaa e Lang (2005), esse embate provocado pelos paradoxos tecnológicos tende a afetar a experiência do consumidor e seu comportamento mediante tecnologia. Por isso pesquisas têm sido desenvolvidas (Yap *et al.*, 2021; Kumar *et al.*, 2022; Franco, 2023; McLean *et al.*, 2024), visando identificar ocorrências desses paradoxos.

Por um lado, Kumar *et al.* (2021) discorrem sobre o consumo mediado pela tecnologia e como isso causa tecnoestresse ao cliente, enquanto McLean *et al.* (2024) tratam da interação do cliente junto a tecnologias, demarcando que “... a tecnologia tem a propensão não apenas a promover um estado de bem-estar negativo, mas também a aumentar o bem-estar dos consumidores” (McLean *et al.*, 2024, p. 5). Adiante, Franco (2023) e Yap *et al.* (2025) estudam o consumo e adoção da tecnologia por Pessoas Idosas e, do mesmo modo que Kumar *et al.* (2021) e McLean *et al.* (2024), descrevem ocorrências de paradoxos tecnológicos. Algumas das ocorrências paradoxais são relacionadas na Tabela 5.

Tabela 5 – Paradoxos tecnológicos

Paradoxo	Descrição	Autores
Controle <i>versus</i> Caos	A tecnologia pode facilitar o controle e a ordem das atividades, mas também pode gerar desordem, descontrole e revolta.	Mick e Fournier (1998), Gammarano e Silva (2020) e Wilson-Nash e Tinson (2022)
Novo <i>versus</i> Obsoleto	A tecnologia pode trazer novos benefícios com o avanço do conhecimento, mas também, em curto espaço de tempo entre a aquisição e o uso, essa tecnologia pode estar ultrapassada.	Mick e Fournier (1998) e Gammarano e Silva (2020)
Eficiência <i>versus</i> Ineficiência	A tecnologia pode permitir realizar tarefas com mais rapidez e menos esforço, mas pode exigir mais tempo e esforço em outras.	Mick e Fournier (1998), Gammarano e Silva (2020) e Wilson-Nash e Tinson (2022)

Liberdade <i>versus</i> Escravidão	A tecnologia pode permitir a independência, mas, por ser eficiente, pode provocar dependência aos usuários.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Martins <i>et al.</i> (2018) e Wilson-Nash e Tinson (2022)
Assimilação <i>versus</i> Isolamento	A tecnologia pode facilitar a união humana e pode levar à separação humana	Mick e Fournier (1998) e Wilson-Nash e Tinson (2022)
Competência <i>versus</i> Incompetência	A tecnologia pode trazer sentido de inteligência e competência, mas também pode provocar sentimentos de incompetência e ignorância, devido à complexidade e dificuldade de uso.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Gammarano e Silva (2020) e Wilson-Nash e Tinson (2022)
Velhas <i>versus</i> Novas Necessidades	A tecnologia pode suprir e satisfazer desejos e necessidades, mas também pode criar desejos e necessidades até então inexistentes.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005) e Fernandes Filho e Pitombeira (2016)
Planejamento <i>versus</i> Improvisação	A tecnologia pode ajudar no planejamento de tarefas. Mas, na prática, podem gerar maior improvisação, pois tende-se a gastar menos tempo e esforço no gerenciamento da tarefas.	Jarvenpaa e Lang (2005) e Gammarano e Silva (2020)
Engajamento <i>versus</i> Desengajamento	A tecnologia pode facilitar o envolvimento e as atividades das pessoas, como pode provocar a acomodação, passividade, perda de criatividade e distanciamento das interações presenciais.	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Mazmanian <i>et al.</i> (2005) e Gammarano e Silva (2020)
Apego <i>versus</i> Não apego	A tecnologia permite a conexão com outros e ao sentir-se conectado e seguro experimenta-se a sensação de apego emocional com a tecnologia, considerando-a como uma extensão da própria identidade. Com o distanciamento da tecnologia, experimenta-se uma redução no prazer de usar dispositivos tecnológicos, mas também vivencia-se a sensação de não apego, a qual promove alívio após esse afastamento.	Wilson-Nash e Tinson (2022)

Nota: Adaptado de Angelkorte *et al.* (2021).

O controle e caos suscita a dualidade entre ordem e desordem (Mick & Fournier, 1998), regulamentação e agitação (Wilson-Nash & Tinson, 2022). No âmbito do *smartphone*, Gammarano e Silva (2020), bem como Del Bucchia *et al.* (2021), destacam que essa tecnologia promove o controle das tarefas e situações com grupos de trabalho, mas, ao mesmo tempo, pode provocar desordem, descontrole e revolta quando a tecnologia não estiver funcionando.

O novo *versus* obsoleto pontua que as novas tecnologias abarcam avanços que promovem benefícios, mas ao chegar tardiamente ao consumidor, torna-se ultrapassada, assim como seus benefícios tornam-se obsoletos (Mick & Fournier, 1998; Gammarano & Silva, 2020).

Enquanto a eficiência tende a prover menos esforço ou tempo gasto em atividades, essa também pode culminar em ineficiência, dispendendo maior tempo e esforço (Mick & Fournier, 1998; Wilson-Nash & Tinson, 2022). A exemplo, Gammarano e Silva (2020) relatam a rapidez

e baixo esforço na digitação de textos nos *smartphones*, mediada por recursos de autocompletar de aplicativos; contudo, quando esses textos são longos isso pode requerer mais tempo e trabalho.

A liberdade assume que a conectividade permanente empodera o indivíduo para agir a qualquer momento; mas, concomitantemente, torna-o escravo por ser demandado a agir a qualquer tempo (Jarvenpaa & Lang, 2005). Assim, a liberdade advinda da conectividade provê independência, mas também causa dependência (Mick & Fournier; 1998; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

A assimilação *versus* isolamento remete a ideia de que a tecnologia aproxima as pessoas, mas também pode separá-las (Mick & Fournier, 1998; Wilson-Nash & Tinson, 2022). Um indivíduo pode fazer uso da tecnologia – *WhatsApp*, por exemplo – para se aproximar de amigos e familiares de forma virtual, mas essa mesma tecnologia pode afastá-los quando, em momentos de contato presencial, for utilizada.

A dualidade entre competência e incompetência é atribuída a capacidade e incapacidade ante tecnologia, que pode levar a sentimentos de inteligência e eficácia, mediante sucesso em sua operacionalização, ou ignorância e inépcia, face ao insucesso causado pela dificuldade de uso (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang; 2005; Gammarano & Silva, 2020; Wilson-Nash & Tinson; 2022).

Adiante, velhas *versus* novas necessidades estabelece o embate entre o que é necessário para o indivíduo e o que se tornou necessário, de forma inconsciente, a partir da tecnologia (Mick & Fournier, 1998). Para Mick e Fournier (1998), novas tecnologias podem substituir o conhecimento utilizado para sanar problemas e elevar o entendimento de novas necessidades, demandando adaptações incômodas. Conforme Jarvenpaa e Lang (2005), isso pode ser tão trivial quanto ter que segurar uma bolsa que carregue o celular ou ter de recarregar a bateria que acaba rápido, o que causa incômodo pela não existência dessas necessidades anteriormente, as quais foram impostas inconscientemente a partir da adoção da tecnologia e, portanto, são admitidas como novas necessidades.

O planejamento *versus* improvisação abriga o apoio tecnológico ao preparar cronogramas, por exemplo, mas “... em vez disso, confiam mais na tecnologia que lhes permite compensar a falta de preparação com improvisação contínua” (Jarvenpaa & Lang, 2005, p. 15). Tarefas anteriormente planejadas tornam-se improvisadas (Gammarano & Silva, 2020), remetendo à colisão entre “vamos combinar previamente” *versus* “na hora a gente decide”.

Destaca-se que os paradoxos tecnológicos consolidados por Angelkorte *et al.* (2021) (Tabela 5) conformam dualidades apresentadas entre os anos de 1998 a 2022. Contudo, esses paradoxos foram expressos de forma isolada, ou seja, sem um agrupamento semântico que permita abrigá-los em categorias. Neste contexto o estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) destaca-se por uma abordagem singular, a qual subdivide os paradoxos tecnológicos em categorias, a saber: funcional, social e psicológico. Essa categorização se apresenta como relevante nesta pesquisa, sendo a adotada para os fins desta investigação.

A introdução de estratégias de enfrentamento do consumo é fundamental para compreender a dinâmica do uso de tecnologia digital por pessoas idosas. De acordo com Wilson-Nash & Tinson (2022), os indivíduos mais velhos enfrentam paradoxos tecnológicos que podem gerar conflito e estresse, afetando sua autoestima. No entanto, eles desenvolvem estratégias de enfrentamento pós-aquisição para lidar com esses desafios, destacando-se principalmente o confronto com a tecnologia em vez da evitação. Essas estratégias incluem domínio, parceria, ajuste e aceitação (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

No estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022), as estratégias de enfrentamento focadas no problema, na emoção e no significado foram identificadas. O enfrentamento focado no problema envolve lidar com os desafios técnicos, como dominar a tecnologia, enquanto o enfrentamento focado na emoção lida com a regulação das emoções negativas associadas ao uso da tecnologia. Por sua vez, o enfrentamento focado no significado está relacionado à mudança de valores e crenças pessoais para lidar com os conflitos tecnológicos (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Ao analisar as estratégias adotadas pelos idosos para enfrentar os paradoxos tecnológicos, Wilson-Nash & Tinson (2022) observaram que a parceria e o domínio são as estratégias predominantes. A parceria envolve desenvolver uma relação afetiva com o dispositivo, enquanto o domínio implica em aprender e buscar ajuda externa para superar os desafios técnicos. Além disso, para os mencionados autores, surgem estratégias adicionais, como ajuste e aceitação, que demonstram a adaptação dos idosos à tecnologia e sua capacidade de aceitar suas limitações.

Wilson-Nash & Tinson (2022) identificaram paradoxos proeminentes que surgem no contexto dos idosos utilizando tecnologia digital. Esses paradoxos estão categorizados em três dimensões principais: funcional (envolvendo controle/caos e eficiência/ineficiência), social (compreendendo assimilação/isolamento e liberdade/escravização) e psicológica (relacionada à competência/incompetência e apego/não apego). O estudo também destaca cinco estratégias de

enfrentamento adotadas pelos idosos diante desses paradoxos, incluindo negligência, parceria, domínio, ajuste e aceitação (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

O sexto paradoxo, denominado “apego/não apego”, revela a relação emocional profunda que os idosos estabelecem com seus dispositivos móveis, refletindo uma complexa interação entre a tecnologia e o bem-estar emocional (Wilson-Nash & Tinson, 2022). Ao discutir esses paradoxos em três temas principais - funcional, social e psicológico - o estudo destaca não apenas os desafios que os idosos enfrentam ao utilizar tecnologia digital, mas também o valor significativo que essa tecnologia pode ter em suas vidas, proporcionando oportunidades de conexão, aprendizado e autonomia (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Não obstante, Martins *et al.* (2018) mencionam que “... certos usuários do *smartphone* possuem tanto apego emocional ao seu aparelho, que podem considerá-lo como uma extensão da sua própria identidade” (Martins *et al.*, 2018). No estudo também foram evidenciados paradoxos tecnológicos no comportamento de uso, como dependência e independência, satisfação e criação de necessidades, Novo e Obsoleto.

Martins *et al.* (2018) demonstram que o uso do *smartphone* tornou-se indispensável, devido ao acesso facilitado às informações, as redes de comunicações, dentre outros fatores. Entretanto, os autores ressaltam que este uso excessivo pode levar a uma dependência paradoxal dos aparelhos. Trata-se da relação entre liberdade *versus* escravidão, expressa por Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Gammarano e Silva (2020) e Wilson-Nash e Tinson (2022). Martins *et al.* (2018) também relatam que empresas do seguimento de telefonia móvel auxiliam gestores na compreensão da conveniência e das necessidades sociais que implicam no comportamento de compra.

Os paradoxos tecnológicos destacados por Martins *et al.* (2018) revelam-se de forma marcante no contexto do uso dos *smartphones*. Por um lado, a mobilidade que esses dispositivos proporcionam é inegável, permitindo que os usuários estejam conectados em qualquer ambiente. Contudo, conforme apontado pelos autores, essa mesma mobilidade pode gerar uma dependência exacerbada do aparelho, como observado no desconforto sentido na ausência do mesmo. Assim, emerge um paradoxo entre a liberdade de movimento concedida pelo *smartphone* e a crescente dependência emocional que ele pode suscitar (Martins *et al.*, 2018).

A análise de Martins *et al.* (2018) resalta ainda outro paradoxo essencial: a relação entre autonomia e vício. Embora os *smartphones* ofereçam aos usuários a autonomia de comunicação e realização de tarefas conforme suas vontades, também é evidente o reconhecimento por parte dos usuários de um possível vício, uma necessidade compulsiva de

estar constantemente com o dispositivo por perto. Para Xu *et al.* (2023), o uso excessivo de *smartphones* pode levar idosos ao vício, análogo a um sentimento de escravidão tecnológica, que pode reduzir a qualidade de vida relacionada à saúde, resultado da sobrecarga de conectividade. Assim, o paradoxo entre a autonomia aparente concedida pelo *smartphone* e a dependência emocional que ele pode engendrar se torna evidente (Martins *et al.*, 2018).

Ademais, a satisfação inicial proporcionada pelo uso dos *smartphones* é acompanhada por um paradoxo entre satisfação e criação de necessidades. Embora esses dispositivos atendam uma vasta gama de necessidades e desejos dos usuários, como enfatizam os autores, essa satisfação inicial pode instigar a busca incessante por mais funcionalidades, aplicativos adicionais e tecnologias mais avançadas. Assim, emerge o paradoxo entre a satisfação momentânea proporcionada pelo *smartphone* e o impulso constante de consumir mais (Martins *et al.*, 2018).

A análise de Martins *et al.* (2018) também destaca o paradoxo entre o novo e o obsoleto presente no contexto do uso dos *smartphones*. A aquisição de um novo dispositivo, como ressaltado pelos autores, pode ser vista como a adoção de tecnologia de ponta e a perspectiva de usufruir benefícios inovadores. No entanto, essa mesma tecnologia pode rapidamente se tornar obsoleta, devido ao ritmo acelerado do progresso tecnológico, gerando um paradoxo entre o desejo pelo novo e a inevitável obsolescência dos dispositivos.

Essas descobertas têm importantes implicações para o desenvolvimento de dispositivos tecnológicos voltados para esse público, bem como para as estratégias de *marketing* e apoio ao cliente. Neste âmbito, destaca-se o estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) em que os paradoxos foram categorizados em três dimensões, denominadas paradoxos funcional, psicológico e social. O estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022), no âmbito do paradoxo funcional, articula como a busca pelo controle e eficiência no uso de dispositivos tecnológicos frequentemente resulta em experiências de caos e ineficiência, sendo esse paradoxo contemplado a seguir.

2.7.1 O Paradoxo Funcional

Este tipo de paradoxo refere-se a benefícios e problemas em termos de funcionamento prático (Wilson-Nash & Tinson, 2022). A exemplo, a automação em um contexto empresarial pode elevar a eficiência no processo produtivo, mas, concomitantemente, pode reduzir a flexibilidade adaptativa em situações imprevistas, haja vista que automatização tende a tornar

rígido o processo de produção. Assim, enquanto eleva a eficiência produtiva também reduz a capacidade adaptativa.

O estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) examinam os paradoxos funcionais decorrentes do uso de dispositivos tecnológicos, destacando dois principais temas: controle/caos e eficiência/ineficiência, ambos também abordados por Mick e Fournier (1998) e Gammarano e Silva (2020). No contexto do paradoxo controle/caos, os participantes, incluindo consumidores mais velhos, buscam utilizar a tecnologia para controlar vários aspectos de suas vidas, como organização de compromissos sociais, marcação de consultas e gerenciamento de arquivos digitais. No entanto, mesmo quando buscam controle, os usuários frequentemente experimentam sentimentos de caos, resultantes da complexidade e da imprevisibilidade associadas ao uso desses dispositivos (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Além disso, o estudo de Wilson-Nash e Tinson, (2022) destaca o paradoxo da eficiência/ineficiência, que revela como a tecnologia pode acelerar certas atividades enquanto retarda outras. Os participantes enfrentam a dualidade de eficiência e ineficiência ao realizar tarefas cotidianas por meio de dispositivos digitais. Por exemplo, enquanto a tecnologia pode agilizar processos como marcação de consultas e sincronização de arquivos, ela também pode introduzir distrações e demandas adicionais, resultando em uma percepção de ineficiência em certas situações (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Esses achados sugerem que os dispositivos digitais portáteis não apenas oferecem benefícios em termos de controle e eficiência, mas também geram complexidade e desafios adicionais para os usuários. Portanto, a categorização de paradoxos funcionais de Wilson-Nash e Tinson (2022) ilustra a necessidade de uma compreensão mais profunda da interação entre os seres humanos e a tecnologia na sociedade contemporânea.

Após discutir os paradoxos funcionais, é essencial examinar os paradoxos sociais identificados por Wilson-Nash e Tinson (2022). Esses paradoxos revelam como a tecnologia digital simultaneamente promove a assimilação social e o isolamento, além de oferecer liberdade enquanto potencialmente escraviza os usuários.

2.7.2 *O Paradoxo Social*

Este tipo de paradoxo refere-se às contradições nas interações e nas relações sociais que são influenciadas pela tecnologia. Isso inclui como as tecnologias moldam ou alteram as dinâmicas sociais, tanto para melhor quanto para pior (Wilson-Nash & Tinson, 2022). A exemplo, enquanto as redes sociais elevam a conectividade entre indivíduos, essas também

tendem a criar bolhas de informação, que são espaços virtuais onde indivíduos são expostos a ideias que confirmam suas crenças. Portanto, embora as redes sociais aumentem a conexão entre indivíduos, essas promovem bolhas informacionais que tendem a excluir esses mesmos indivíduos de pessoas que apresentem ideias diferentes de suas crenças.

O estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) examinam os paradoxos sociais que surgem da interação entre os seres humanos e a tecnologia, fornecendo *insights* valiosos sobre como a comunicação digital afeta as experiências sociais dos usuários. Ao explorar o segundo tema sobre a experiência social dos usuários e o impacto da tecnologia em suas vidas, o estudo identifica e analisa os principais paradoxos: assimilação/isolamento, presente no estudo de Mick e Fournier (1998), e liberdade/escravização, também identificados nas pesquisas de Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005) e Martins *et al.* (2018).

Uma das descobertas centrais do estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) é a dualidade encontrada na influência da tecnologia na vida social das pessoas. Por um lado, a tecnologia digital oferece uma plataforma para uma comunicação mais fácil e instantânea com amigos e familiares, reduzindo barreiras geográficas e promovendo a liberdade de escolha. No entanto, por outro lado, o estudo também destaca como o uso excessivo desses dispositivos pode levar à reclusão e à sensação de isolamento social. Por exemplo, ao se envolverem profundamente em atividades como jogos em *tablets* e *smartphones*, os usuários podem se distanciar de interações sociais pessoais, resultando em um estado de isolamento (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Embora os participantes do estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) revelem usar principalmente, e-mail e telefone para se comunicar, eles também estabelecem conexões significativas com outros que compartilham o interesse pela tecnologia. Isso ilustra como a tecnologia pode, ao mesmo tempo, facilitar a integração social e criar barreiras, dependendo da maneira como é utilizada.

A pesquisa de Wilson-Nash e Tinson (2022) constatou que o uso de tecnologia nem sempre reduz a solidão. Na verdade, o isolamento muitas vezes ocorre em paralelo com a integração, especialmente quando os usuários se afastam de outros grupos sociais ou ficam excessivamente envolvidos com seus dispositivos. Essa constatação desafia a concepção tradicional de que a tecnologia sempre promove a conexão social e destaca a importância de considerar o contexto social e psicológico ao avaliar o impacto da tecnologia na vida das pessoas (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Por fim, as descobertas de Wilson-Nash e Tinson (2022) apontam para a necessidade de uma abordagem mais holística ao estudar o papel da tecnologia na sociedade. Enquanto a literatura de *marketing*, por vezes, se concentra na utilidade dos dispositivos, ignorando seu impacto social, o estudo em questão destaca a importância de considerar os paradoxos sociais que surgem da interação entre os seres humanos e a tecnologia. Essas descobertas têm implicações significativas para o *design* de produtos e políticas públicas que visam promover uma interação saudável e equilibrada com a tecnologia na era digital.

Adiante, o estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) também destaca os paradoxos psicológicos enfrentados pelos usuários mais velhos. Estes paradoxos envolvem sentimentos de competência e incompetência, bem como de apego e desapego aos dispositivos tecnológicos, refletindo a complexa interação emocional com a tecnologia.

2.7.3 O Paradoxo Psicológico

Este tipo de paradoxo está relacionado aos efeitos emocionais e cognitivos que a tecnologia exerce sobre os indivíduos, gerando tanto benefícios quanto custos psicológicos para os usuários (Wilson-Nash & Tinson, 2022). A exemplo, embora a tecnologia possa melhorar a qualidade de vida ao proporcionar novas formas de aprendizado, entretenimento e conexão com outras pessoas, o uso excessivo de dispositivos digitais pode levar a sentimentos de estresse, ansiedade e dependência digital. Assim, enquanto a tecnologia melhora a qualidade de vida, essa também pode provocar efeitos psicológicos negativos.

Os achados do estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) destacam que, ao lidar com a tecnologia, os consumidores mais velhos enfrentam paradoxos psicológicos intrincados, que permeiam sentimentos de competência e incompetência (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Gammarano & Silva, 2020), bem como apego e desapego. Por um lado, os participantes experimentam uma sensação de realização quando conseguem utilizar com sucesso a tecnologia digital, o que contribui para sua autoestima. No entanto, quando enfrentam dificuldades e não conseguem operar os dispositivos, esses sentimentos de competência podem rapidamente se transformar em desânimo e falta de confiança em suas habilidades, impactando negativamente sua autoestima (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Para Hill *et al.* (2015), o uso da tecnologia digital, por um lado, não apenas facilita e encoraja, mas também apoia o bem-estar da pessoa idosa, gerando sensação de competência. Mas, por outro lado, quando encontrados obstáculos, pode aumentar o isolamento, bem como

fazer sentirem-se incompetentes e perderem acesso à participação na democracia/dever cívico dentro de sua comunidade, afetando o psicológico.

Além disso, Wilson-Nash e Tinson (2022) identificam um novo paradoxo psicológico: o apego/não apego aos dispositivos tecnológicos. Quando os participantes se sentem conectados e seguros ao usar seus dispositivos, experimentam sentimentos de apego, porém enfrentam desconforto após a separação. Por outro lado, ao vivenciar o desapego, os idosos experimentam uma redução no prazer de usar seus dispositivos, mas sentem alívio após se afastarem deles. Essa dualidade de emoções revela uma complexidade ainda maior nas relações entre os consumidores mais velhos e a tecnologia que utilizam (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Apesar dos desafios emocionais enfrentados, os participantes do estudo de Wilson-Nash e Tinson (2022) continuam a usar seus dispositivos, demonstrando uma notável resiliência. Mesmo quando confrontados com dúvidas e baixa autoestima, os idosos desenvolvem estratégias de enfrentamento inovadoras e bem-sucedidas para superar os obstáculos da tecnologia digital. Essa capacidade de adaptação e perseverança ressalta a importância de abordagens sensíveis ao contexto e centradas no usuário ao projetar e implementar tecnologias para consumidores mais velhos (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Gil (2002), no ato de se fazer ciência se deve considerar dois aspectos: 1) tipificar a pesquisa; e 2) esclarecer o delineamento técnico adotado, ou seja, os instrumentos utilizados. Neste sentido, este capítulo é dividido em subseções. A primeira (subseção 3.1) visa anunciar a tipificação da pesquisa, sendo as demais (subseções 3.2 à 3.8) orientadas à explanação do delineamento técnico utilizado nesta investigação.

3.1 Tipo de Pesquisa

Em relação a tipificação da pesquisa, Gil (2002, p. 163) demarca que “... deve-se esclarecer se a pesquisa é de natureza exploratória, descritiva ou explicativa. Convém, ainda, esclarecer acerca do tipo de delineamento a ser adotado (pesquisa experimental, levantamento, estudo de caso, pesquisa bibliográfica etc.)”. Para Triviños (1987), pesquisas descritivas devem primar pela exatidão na descrição dos fenômenos em estudo. Desse modo, a natureza descritiva é alicerçada no compromisso de expor a realidade em estudo (Triviños, 1987), anunciando as características da população, mediante fenômeno investigado, e articulando relações (intersecções) atinentes à pesquisa. Assim, esta pesquisa é de natureza descritiva, uma vez que visa relatar características da população e as relações estabelecidas (Gil, 2002) entre o uso do *smartphone*, por Pessoas Idosas, e suas intersecções com as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo.

Gil (2002, p. 42) estabelece que “... pesquisas descritivas são ... as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática”. Desse modo, por contemplar o indivíduo na sociedade, esta investigação também se caracteriza como aplicada, haja vista que se concentra em uma questão empírica, passível de gerar impacto. Ao buscar compreender como o uso do *smartphone*, por Pessoas Idosas, se intersecciona com as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, esta pesquisa ampara-se em conhecimentos precedentes da literatura científica. Mediante esses, busca-se processar fatos e dados reais do público-alvo (Pessoa Idosa). Desse modo, busca-se avaliar pressupostos científicos, confrontando conhecimentos prévios (teoria) com a realidade (prática).

3.2 Pressupostos da Pesquisa

Os fundamentos teóricos expressos nesta pesquisa explanam perspectivas acadêmicas sobre o Bem-Estar, Pessoa Idosa, Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Paradoxos Tecnológicos. Estas óticas expressam faces do Bem-Estar (Objetivo e Subjetivo) e aspectos atrelados a esse (consumidor, *marketing*) e relacionados à Pessoa Idosa, objeto de estudo desta tese, bem como Paradoxos Tecnológicos vivenciados por esse público mediante tecnologia digital.

Ante exposto, considera-se como elementos constituintes desta pesquisa as temáticas supramencionadas. A descrição e autores que fundamentam cada temática são expressos por meio da Tabela 6.

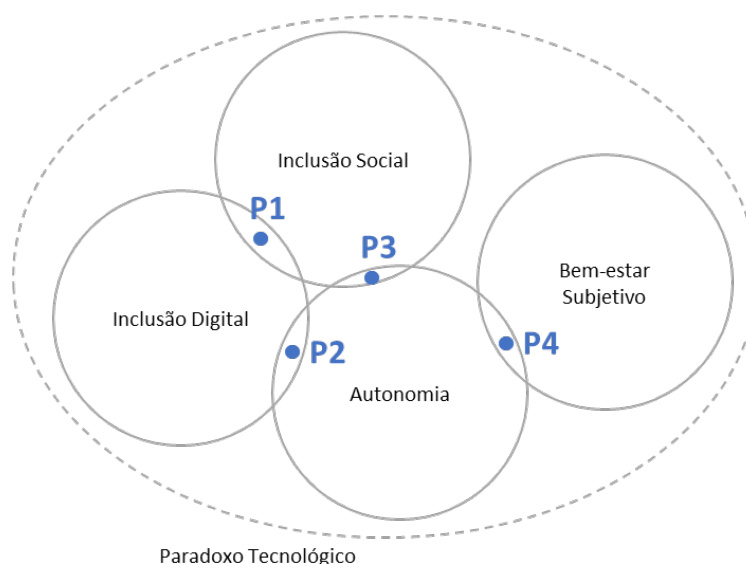
Tabela 6 – Temáticas centrais da tese

Temática	Descrição	Autores
Bem-Estar Subjetivo (BES)	Experiências cognitivas positivas, como prazer, afeto e carinho, relacionadas à vida como um todo.	Bradburn (1969), Diener (1984), Diener <i>et al.</i> (1997; 1999); McCullough <i>et al.</i> (2000), Gasper (2005), Roscoe (2009) e Machado e Bandeira (2012)
Inclusão Digital (ICD)	Consiste no acesso à informação, a nível global, que fomenta a capacidade de aprendizado.	Li e Woolrych (2021), Llorente-Barroso <i>et al.</i> (2021), Ronnaritvichai (2021) e Landim e Oliveira (2023)
Inclusão Social (ICS)	Fazer parte da sociedade (grupo) e ser compreendido por essa.	Lang <i>et al.</i> (2009), Petersen <i>et al.</i> (2013), Rabelo e Neri (2014), Diniz <i>et al.</i> (2020), Costa <i>et al.</i> (2021), Domingues <i>et al.</i> (2021) e Ikeuchi <i>et al.</i> (2023)
Autonomia (AUT)	Capacidade de decidir o que é bom para si em sua vida, saúde e interações sociais.	Beauchamp e Childress (2002), Flores <i>et al.</i> (2010), Oliveira e Barbas (2013) e Saquetto <i>et al.</i> (2013).
Paradoxo Tecnológico (PT)	Reflete a tensão dual entre os benefícios que a tecnologia promete e os desafios que ela tende a criar, sendo subdividido em Paradoxo Tecnológico Funcional, Social e Psicológico. <ul style="list-style-type: none"> • Funcional: refere-se à eficiência e eficácia das tecnologias, e como elas podem gerar tanto benefícios quanto problemas em termos de funcionamento prático. • Social: refere-se às contradições nas interações e nas relações sociais que são influenciadas pela tecnologia. Isso inclui como as tecnologias moldam ou alteram as dinâmicas sociais, tanto para melhor quanto para pior. • Psicológico: está relacionado aos efeitos emocionais e cognitivos que a tecnologia exerce sobre os indivíduos. Isso envolve como as tecnologias podem gerar tanto benefícios quanto custos psicológicos para os usuários. 	Mick e Fournier (1998), Jarvenpaa e Lang (2005), Martins <i>et al.</i> (2018), Gammarano e Silva (2020) e Wilson-Nash e Tinson (2022)

A Tabela 6 anuncia as temáticas centrais desta tese; entretanto, essa representação não exprime as intersecções entre essas. Há de se considerar uma perspectiva específica, que contemple aspectos supramencionados pela ótica do pesquisador. A isso denomina-se *framework*, sendo uma abstração da realidade. Dito de outro modo, é a forma pela qual o pesquisador contempla a realidade mediante fundamentos teóricos subjacentes.

Segundo Corrêa (2023, p. 95), “... *framework* ou estrutura, é uma abstração simplificada do mundo real, uma representação esquemática que elucida os elementos e suas intrincadas interfaces relacionais em termos inteligíveis”. Desse modo, no que tange às intersecções entre as temáticas, ou seja, suas interfaces (Corrêa, 2023), esta pesquisa considera as intersecções expressas por meio da Figura 2. Destaca-se que a temática Paradoxo Tecnológico não assume intersecções, pois essa permeia as demais temáticas.

Figura 2 – Pressupostos teóricos entre as temáticas



As denominações “Px”, onde x representa um número de um a quatro, representam quatro pressupostos relativos à perspectiva do pesquisador desta tese. Um pressuposto representa uma conjecturação, atinente a uma abstração da realidade, sendo algo que se pretende atingir, ou seja, identificar se é confirmado mediante condução de uma investigação. Assim, é um fato considerado válido ante literatura científica (teoria), o qual se pretende verificar, mediante estudo científico (empírico). Os quatro pressupostos teóricos são assim expressos.

- Pressuposto 1 (P1): A **Inclusão Digital** favorece a **Inclusão Social** da Pessoa Idosa. A intersecção entre Inclusão Digital e Inclusão Social dá-se pela ótica de Reis (2017), o qual assinala que a Inclusão Digital de Pessoas Idosas traz diversos benefícios que podem ajudar a reduzir o isolamento social e trazer novas experiências, elevando a Inclusão Social e participação em grupos e comunidades virtuais nas redes sociais e entre outras atividades que eram incomuns para o público idoso. Adiante, Domingues *et al.* (2021) assinalam que a Inclusão Digital, ofertada a Pessoas Idosas, pode contribuir para o aumento da Inclusão Social dessa parcela da população. Ademais, para Bez *et al.* (2006) e Mathias e Souza (2018), uma das maneiras para que uma pessoa possa se sentir incluída socialmente é ter acesso às tecnologias de informação. Não obstante, Chan (2018) demonstra que, em muitos casos, o *smartphone* complementa as comunicações diretas, aumentando a satisfação com a amizade e o apoio social. Por fim, resgata-se Ferreira e Teixeira (2017), que identificaram que dentre os fatores que aguçam o interesse dos idosos em relação às Redes Sociais Virtuais (*smartphone*) está a vontade de pertencimento e inclusão na sociedade.
- Pressuposto 2 (P2): A **Inclusão Digital** proporciona **Autonomia** à Pessoa Idosa. A tecnologia digital oferece recursos para facilitar a vida das Pessoas Idosas, como serviços de saúde e cuidados domiciliares, além de ajudar a prevenir o isolamento social. Assim, as Pessoas Idosas podem usar a tecnologia para realizar compras ou reservar serviços, o que lhes proporciona maior autonomia e independência (Sales, *et al.*, 2009).
- Pressuposto 3 (P3): A **Autonomia** promove a **Inclusão Social** da Pessoa Idosa. O uso do *smartphone* tem contribuído para a Inclusão Social do idoso, pois esse dispositivo tem aberto a possibilidade de participação na sociedade, de maneira mais efetiva (Sales, 2007), cabendo ao indivíduo decidir, de forma autônoma, pelo seu uso para promoção de interações sociais (Oliveira & Barbas, 2013).
- Pressuposto 4 (P4): A **Autonomia** promove o **Bem-Estar Subjetivo** da Pessoa Idosa. Couto *et al.* (2020), mediante pesquisa realizada com idosos portugueses sobre as necessidades psicológicas básicas e BES, determinaram que a Autonomia desempenha um papel crucial na promoção do Bem-Estar Subjetivo.

Ciente de que “... a realidade pode ser compreendida sob diversas óticas” (Andre, 2013 p. 97), assume-se, nesta pesquisa, estas interrelações entre as temáticas supramencionadas, de modo a verificar se as conjecturas teóricas que fundamentam os pressupostos expressam a realidade empírica em relação ao público idoso. A estratégia adotada para isso é expressa na subseção 3.3.

3.3 Estratégia da Pesquisa

A estratégia de pesquisa determina a escolha da abordagem de investigação, que pode fazer uso de métodos quantitativos, qualitativos ou qualitativo-quantitativo (quali-quant), também denominado misto ou multimétodo (Creswell, 2007). Medeiros e Martins (2020, p. 956) avaliam que o viés qualitativo busca “... compreender o funcionamento psicológico do sujeito dentro de seu contexto mental particular”, o que se apresenta como pertinente a esta tese, haja vista que considera a Pessoa Idosa em um contexto social (Inclusão Social) e particular, o que interfere em seu Bem-Estar.

Neste íterim, delimita-se a escolha da abordagem qualitativa, pois essa apoia na constituição do universo de significados e de semânticas mais profundas das relações (Silveira & Córdova, 2009), sendo essas relações (intersecções) expressas por meio dos pressupostos desta tese. Como anunciam Sampieri *et al.* (2013, p. 47), o enfoque qualitativo “... reconhece que além da descrição ... também é preciso considerar os significados subjetivos e a compreensão do contexto em que ocorre o fenômeno”, sendo pertinente a esta pesquisa. Ademais, ressalta-se que “Algumas pesquisas descritivas vão além da simples identificação da existência de relações ..., e pretendem determinar a natureza dessa relação” (Gil, 2002, p. 42), acentuando a escolha da abordagem qualitativa nesta investigação.

3.4 Métodos de Coleta de Dados

Para identificar a percepção das Pessoas Idosas acerca das temáticas supramencionadas, fez-se uso da técnica de entrevista, sendo essa uma técnica aderente à abordagem qualitativa (Prodanov & Freitas, 2013) que promove “... uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca obter dados, e a outra se apresenta como fonte de informação” (Silveira & Córdova, 2009, p. 72). Dentre os tipos de entrevista têm-se, segundo Silveira e Córdova (2009),

os tipos estruturada, semiestruturada, não-estruturada, orientada, em grupo e informal, que podem fazer uso de gravações de vídeo, áudio, bem como anotações, dentre outros.

A entrevista estruturada, também denominada como padronizada por Marconi e Lakatos (2003), foi adotada nesta tese. Este tipo “... segue-se um roteiro previamente estabelecido, as perguntas são predeterminadas. O objetivo é obter diferentes respostas à mesma pergunta, possibilitando que sejam comparadas” (Silveira & Córdova, 2009. p. 72). Assim, as entrevistas foram conduzidas mediante roteiro de perguntas predefinido (vide subseção 3.4), permitindo que os participantes expressassem suas experiências, percepções e significados relacionados ao uso de *smartphones* e suas interseções com as temáticas Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Social, Inclusão Digital e Autonomia.

Por se tratar de uma “... técnica que envolve duas pessoas numa situação ‘face a face’ e em que uma delas formula [entrevistador-pesquisador] questões e a outra responde [entrevistado]” (Gil, 2002, p. 115), as entrevistas foram presenciais e virtuais (on-line), mediante disponibilidade do entrevistado, de modo a fomentar a participação. Todas as entrevistas foram gravadas em áudio. Após a gravação, os áudios foram transcritos pelo pesquisador, mediante processo cíclico de audição, pausa e digitação.

Adiante, considerando que “a preservação da identidade dos respondentes constitui problema de alta relevância ética” (Gil, 2002, p. 133), foram adotados critérios éticos, sendo disponibilizado ao participante o Termo de Consentimento Livre Esclarecido para entrevista presencial e online (Apêndices A e B, respectivamente). Ademais, esta pesquisa também foi submetida ao Comitê de Ética, por meio da Plataforma Brasil, e aprovada, sob o identificador de Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) de número 81098524.0.0000.5137.

3.5 Instrumento de Coleta de Dados

O roteiro de perguntas foi criado mediante interpretação dos fundamentos teóricos desta tese. Conforme sugerido por Strauss & Corbin (2008), para o desenvolvimento de um roteiro, é importante o estabelecimento do contexto, e também a formulação de perguntas iniciais baseadas em conceitos derivados da literatura ou da experiência prévia (Strauss & Corbin, 2008). Assim, a Tabela 7 apresenta as 61 questões do instrumento de pesquisa, sendo as questões de um a 58 relacionadas as temáticas centrais da tese e as questões 59, 60 e 61 inerentes

ao Critério de Classificação Econômica do Brasil (ABEP, 2022), contemplando a classificação de domicílios para determinar a classe social do participante.

Ressalta-se que no início de cada entrevista foi explicado ao participante que não há respostas certas ou erradas, mas sim o intento de compreender a ótica do mesmo acerca das questões. Do mesmo modo, ao final foi reiterado o agradecimento pela participação e disponibilizado ao participante o contato do pesquisador para sanar quaisquer dúvidas quanto a entrevista.

Tabela 7 – Roteiro de entrevista estruturada

Tema	Pergunta	Contexto / Autores
Inclusão Digital	<i>1. Habilidades com Tecnologia</i>	Inclusão Digital, sendo essa uma forma de aprimorar a qualidade de vida das Pessoas Idosas, pois permite que eles se conectem com o mundo, por meio de tecnologias, além de fornecer acesso imediato à informação, fomentando a capacidade de aprendizado. Li e Woolrych (2021), Llorente-Barroso <i>et al.</i> (2021), Ronnaritivichai (2021), Landim e Oliveira (2023), Li e Woolrych (2021), Llorente-Barroso <i>et al.</i> (2021), Ronnaritivichai (2021) e Landim e Oliveira (2023).
	Q1. Me conte um pouco sobre como você começou a usar o <i>smartphone</i> .	
	Q2. Quais os tipos de atividade você costuma realizar com ele? (Transportes, finanças, consultas, WhatsApp, lazer, etc.)	
	Q3. Você participou de algum curso ou treinamento para aprender a usar o <i>smartphone</i> ?	
	Q4. Com que frequência você utiliza o <i>smartphone</i> ?	
	Q5. Qual o modelo do seu celular?	
	Q6. Há quanto tempo você possui ele?	
	Q7. Você tem dificuldades em utilizar o seu celular? Quais seriam essas dificuldades?	
	Q8. Você também utiliza computadores/notebooks? Se sim, quais atividades você realiza em tais equipamentos?	
	<i>2. Desafios da Inclusão Digital</i>	
	Q9. Quais são as maiores dificuldades encontradas por você com o uso de <i>smartphone</i> ?	
	Q10. Você sente falta de algum recurso ou aplicativo que facilitaria o uso do <i>smartphone</i> ?	
	<i>3. Suporte e Assistência</i>	
Q11. Você recebe ajuda de alguém para usar o <i>smartphone</i> ? Quem o(a) ajuda? Com que frequência você recorre a essa pessoa que o ajuda?		
Inclusão Social	<i>4. Comunicação e Interação Social</i>	A Inclusão Social assume ser necessário resgatar pessoas, trazê-las para o grupo e fazê-las parte dele, havendo como pilar indivíduo, devendo esse ser compreendido e pertencer a um grupo. De forma ampla, é um sentimento de pertencimento, tanto como indivíduo quanto como parte de um grupo. É sentir que faz parte da sociedade e ser compreendido em sua condição de vida e humanidade. Lang <i>et al.</i> (2009), Petersen <i>et al.</i> (2013), Rabelo e Neri (2014), Diniz <i>et al.</i> (2020), Costa <i>et al.</i>
	Q12. Você utilizar o celular para conversar com familiares e amigos?	
	Q13. De que forma (WhatsApp, ligação telefônica normal, outro aplicativo)?	
	Q14. Com qual frequência?	
	Q15. De que forma o <i>smartphone</i> ajuda você a manter contato e a organizar eventos com sua família e amigos?	
	Q16. Você participa de grupos online ou redes sociais? Quais?	
	Q17. Como o uso de <i>smartphone</i> impacta sua vida social, especificamente em termos de interações e eventos sociais?	
	Q18. Como o <i>smartphone</i> facilita a comunicação com seus familiares e amigos em situações do seu dia a dia?	
	<i>5. Sensação de Pertencimento</i>	
	Q19. Você entende que o celular o aproxima de seus familiares e amigos ou o distancia? De que forma?	

Tema	Pergunta	Contexto / Autores
	<p>Q20. Você sente que o <i>smartphone</i> facilita a obtenção de informações e a atualização sobre acontecimentos e eventos locais?</p> <p>6. <i>Participação em Atividades Sociais</i></p> <p>Q21. Você utiliza o celular para participar de atividades sociais, como conversar por vídeo ou participar de eventos pela internet? (WhatsApp, Instagram vídeos aula ou outro)</p> <p>Q22. Quais atividades sociais você gostaria de participar mais através do <i>smartphone</i>?</p>	<p>(2021), Domingues <i>et al.</i> (2021) e Ikeuchi <i>et al.</i> (2023).</p>
Autonomia	<p>7. <i>Contribuições do Smartphone para a Independência</i></p> <p>Q23. De que maneira o <i>smartphone</i> contribui para você realizar suas tarefas do seu dia a dia?</p> <p>Q24. Você se sente mais independente ao usar o <i>smartphone</i> para atividades como compras, pagamentos, transporte e/ou lazer?</p> <p>8. <i>Aplicativos e Funções Importantes</i></p> <p>Q25. Há algum aplicativo ou função no seu <i>smartphone</i> que você considera essencial para o seu dia a dia? Qual seria? Por que ele é essencial para o seu dia a dia?</p> <p>Q26. Como esses aplicativos ou funções contribuem para sua autonomia diária?</p> <p>9. <i>Aprendizado e Adaptação</i></p> <p>Q27. Você está disposto(a) a aprender novas funções e aplicativos no <i>smartphone</i>? Já participou de algum treinamento?</p>	<p>A Autonomia corresponde à autodeterminação da pessoa para tomar decisões com foco em suas relações sociais, englobando vida, saúde, integridade física e psíquica. A Autonomia é essencial para preservar a dignidade e qualidade de vida da Pessoa Idosa. Desse modo, Autonomia assume a capacidade da Pessoa Idosa de ser suficiente <i>per si</i> de forma digna e capaz de decidir sobre o que é bom para si.</p> <p>Beauchamp e Childress (2002), Flores <i>et al.</i> (2010), Oliveira e Barbas (2013) e Saquetto <i>et al.</i> (2013).</p>
Paradoxo Tecnológico	<p>10. <i>Equilíbrio no Uso do Smartphone</i></p> <p>Q28. Se o uso de celular fosse proibido no mundo todo, como isso impactaria suas atividades diárias e sua forma de se comunicar com outras pessoas?</p> <p>Q29. Pensando no seu bem-estar, você acredita que o celular melhora ou prejudica o seu bem-estar? De que forma?</p> <p>Q30. Como você equilibra o tempo de uso do <i>smartphone</i> para tirar proveito de seus benefícios sem que isso afete negativamente seu bem-estar?</p> <p>11. <i>Impacto na Qualidade de Vida: Benefícios e Malefícios Percebidos</i></p> <p>Q32. De que forma o uso do <i>smartphone</i> impacta na sua qualidade de vida, tanto positivamente quanto negativamente?</p> <p>Q32. Dê exemplos de como o uso de <i>smartphone</i> beneficia ou prejudica sua qualidade de vida.</p> <p>12. <i>Reflexão sobre a Dependência do Smartphone</i></p> <p>Q33. Você acredita que se tornou dependente do <i>smartphone</i> para algumas atividades diárias? Quais?</p> <p>Q34. Como você vê essa dependência em termos de bem-estar e qualidade de vida?</p> <p>13. <i>Paradoxo Funcional – Caos/Controle</i></p> <p>Q35. Você pode descrever uma situação em que o uso do <i>smartphone</i> ajudou a organizar sua vida, mas também gerou sentimentos de caos ou confusão?</p> <p>Q36. Como lida com esses sentimentos?</p> <p>14. <i>Paradoxo Funcional – Eficiência/Ineficiência</i></p> <p>Q37. Quais atividades no seu dia a dia você acha que o <i>smartphone</i> torna mais eficientes?</p>	<p>Por Paradoxo Tecnológico, compreende-se: funcional, que compreende o controle/caos e eficiência/ineficiência; social, que aborda assimilação/isolamento e liberdade/escravização; e psicológico, o qual contempla a competência/incompetência e apego/não apego. Cada um desses paradoxos abarca feições positivas e negativas, bem como contempla aspectos intrínsecos relacionados à tecnologia digital, a qual, nesta pesquisa, é o <i>smartphone</i>, exclusivamente.</p> <p>Mick e Fournier (1998), McCullough <i>et al.</i>, (2000), Jarvenpaa e Lang (2005), Martins <i>et al.</i> (2018), Gammarano e Silva (2020) e Wilson-Nash e Tinson (2022).</p>

Tema	Pergunta	Contexto / Autores
	<p>Q38. E há alguma situação em que o uso do <i>smartphone</i> acaba atrapalhando e tornando suas tarefas menos eficientes?</p> <p><i>15. Paradoxo Social – Assimilação/Isolamento</i></p> <p>Q39. De que maneira o uso do <i>smartphone</i> facilita sua comunicação com amigos e familiares?</p> <p>Q40. Você já sentiu que, apesar disso, ele também contribui para um sentimento de isolamento social?</p> <p><i>16. Paradoxo Social – Liberdade/Escravização</i></p> <p>Q41. Você sente que o <i>smartphone</i> lhe dá mais liberdade para se conectar e interagir socialmente, ou às vezes sente que se torna dependente dele, levando a um sentimento de escravização?</p> <p><i>17. Paradoxo Psicológico – Competência/Incompetência</i></p> <p>Q42. Como você se sente quando consegue utilizar o <i>smartphone</i> com sucesso para realizar uma tarefa?</p> <p>Q43. E quando encontra dificuldades, como isso afeta sua confiança e autoestima?</p> <p><i>18. Paradoxo Psicológico – Apego/Desapego</i></p> <p>Q44. Você pode compartilhar uma experiência em que se sentiu fortemente conectado(a) ao seu <i>smartphone</i>?</p> <p>Q45. E como se sente quando decide se afastar ou precisa ficar sem ele por algum tempo?</p>	
Bem-Estar Subjetivo	<p><i>19. Satisfação com a Vida</i></p> <p>Q46. Você pode me contar um pouco sobre como você se sente com relação à sua vida atualmente?</p> <p>Q47. Quais aspectos da sua vida o(a) fazem se sentir mais satisfeito(a)?</p> <p>Q48. Quais aspectos da sua vida o(a) fazem se sentir mais insatisfeito(a)?</p> <p>Q49. Há algo que gostaria de mudar ou melhorar na sua vida atualmente?</p> <p><i>20. Impacto do Smartphone no Bem-estar Emocional</i></p> <p>Q50. Você acha que o seu bem-estar é afetado pelo <i>smartphone</i>? De que forma?</p> <p>Q51. Você se sente mais próximo das pessoas que você gosta ao usar o <i>smartphone</i>? Por quê?</p> <p><i>21. Sentimento de Segurança e Conforto</i></p> <p>Q52. Você se sente seguro(a) e confortável ao usar o <i>smartphone</i>? Por quê?</p> <p>Q53. Quais situações específicas fazem com que o uso do <i>smartphone</i> gere ansiedade ou preocupação? Pode dar exemplos?</p> <p>Q54. Estamos encerrando a nossa conversa. Há algo mais sobre o que nós conversamos que você gostaria de acrescentar?</p>	<p>Admite-se que o Bem-Estar Subjetivo é conformado pela perspectiva tripartida, sendo constituído por três componentes inter-relacionados, a saber: a satisfação com a vida global (avaliação cognitiva da vida pessoal como um todo), o afeto positivo (experiências positivas a que o indivíduo foi exposto, tais como prazer, afeto e carinho) e o afeto negativo (experiências negativas, como decepção, depressão e revolta). Assim, pessoas que avaliam positivamente a sua vida demonstram bem-estar positivo, uma vez que foram expostos a mais emoções positivas do que negativas.</p> <p>Bradburn (1969), Diener (1984), Diener <i>et al.</i> (1997; 1999); McCullough <i>et al.</i> (2000), Gasper (2005), Roscoe (2009) e Machado e Bandeira (2012)</p>
Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Paradoxo Tecnológico no uso do	<p><i>22. INCLUSÃO DIGITAL - Habilidades com Tecnologia</i></p> <p>Q55. Pense em um amigo ou parente da mesma idade que você que usa o <i>smartphone</i>. Como você acha que ele(a) descreveria a experiência de aprender a usar o aparelho?</p> <p><i>23. INCLUSÃO SOCIAL - Sensação de Pertencimento</i></p> <p>Q56. Imagine que um amigo ou parente da mesma idade que você que usa o <i>smartphone</i> para se comunicar com a família e amigos. Como você acha que ele(a) descreveria</p>	<p>Questões relacionadas as temáticas, amparadas na Técnica Projetiva, em que se estimula o indivíduo a externar aspectos inconscientes, advindos de um mecanismo de proteção do ego que não permite que tais aspectos</p>

Tema	Pergunta	Contexto / Autores
smartphone e Bem-Estar Subjetivo	o impacto dessa tecnologia na sua sensação de pertencimento?	assumam o plano da consciência. Nesta tese, a Técnica Projetiva visa estimular o participante a externalizar respostas mediante perguntas indiretas, as quais o participante assume a ótica de um amigo ou parente para revelar seu próprio ponto de vista sobre a questão em foco. Assim, são apresentadas quatro questões sobre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Paradoxo Tecnológico no uso do smartphone e Bem-Estar Subjetivo.
	<i>24. AUTONOMIA - Contribuições do Smartphone para a Independência</i>	
	<i>Q57. Se você tivesse que descrever como um amigo ou parente da mesma idade que você que utiliza o smartphone para manter sua independência no dia a dia, como você acha que ele(a) descreveria essa experiência?</i>	
	<i>25. PARADOXO DO USO DO SMARTPHONE E BEM-ESTAR - Paradoxo Social – Liberdade/Escravização</i>	
	<i>Q58. Pense em um amigo ou parente da mesma idade que você que você acha que usa muito o smartphone. Como você acha que ele(a) se sentiria em relação à liberdade que o smartphone proporciona versus a sensação de dependência?</i>	
		Vieira e Tibola (2005), Miguel (2014).
Classificação de domicílios	<i>26. Variáveis (Respostas entre 0, 1, 2, 3, 4 ou +)</i>	Critério de Classificação Econômica do Brasil (ABEP, 2022).
	Q59. Banheiros	
	Trabalhadores domésticos	
	Automóveis	
	Microcomputador	
	Lava louça	
	Geladeira	
	Freezer	
	Lava roupa	
	DVD	
	Micro-ondas	
	Motocicleta	
	<i>27. Instrução do chefe de família (Assinalar X para uma opção)</i>	
	Q60. Analfabeto / Fundamental I incompleto	
	Fundamental I completo/Fundamental II incompleto	
	Fundamental II completo / Médio incompleto	
	Médio completo / Superior incompleto	
	Superior completo	
	<i>28. Serviços Públicos (Assinalar X para Sim ou Não)</i>	
Q61. Água encanada		
Rua pavimentada		

Conforme Marconi e Lakatos (2003, p. 212), pesquisas estruturadas são realizadas de acordo com um formulário, sendo “... o que caracteriza o formulário é o contato face a face entre pesquisador e informante”. Desse modo, o referido roteiro de entrevista foi utilizado como formulário de perguntas padronizadas, em consonância com a entrevista estruturada, adotada nesta tese.

3.6 Definição do Corpus da Pesquisa

O público-alvo desta pesquisa é composto por pessoas idosas, residentes em Minas Gerais, sendo que para a escolha dos participantes, adotou-se o método “... intencional, quando o pesquisador faz a seleção por juízo particular, como conhecimento do tema ou representatividade subjetiva” (Duarte, 2005, p. 67).

Duarte (2005, p. 67) expressa que em “... estudos qualitativos, são preferíveis poucas fontes, mas de qualidade, a muitas, sem relevo”. Desse modo, em pesquisas qualitativas a variação de participantes é ampla. A exemplo, Perlini *et al.* (2007) visaram compreender as circunstâncias que motivam famílias a asilar seu familiar idoso. Eles entrevistaram seis pessoas que constam nos arquivos do Serviço de Amparo e Bem Estar à Velhice (SABEVE), instituição em que residem idosos, sendo esses familiares com grau de parentesco consanguíneo com o asilado.

Do mesmo modo, mediante objetivo de compreender as dificuldades de familiares cuidadores de Pessoas Idosas com doença de Alzheimer, Ilha *et al.* (2016) entrevistaram seis pessoas. De forma análoga, Mendes *et al.* (2021) objetivaram compreender a atuação do Conselho Estadual da Pessoa Idosa de Minas Gerais (CEI-MG) durante à pandemia da Covid-19. Foram entrevistadas seis pessoas – três homens e três mulheres –, sendo esses atuantes no CEI-MG.

Por fim, Nunes *et al.* (2016) abordaram dois participantes para analisar a estrutura de atenção a Saúde do Idoso na cidade de Campos dos Goytacazes, no Estado do Rio de Janeiro. Ademais, Oliveira *et al.* (2020, p. 4) entrevistaram sete representantes da saúde do idoso no município de Campinas, São Paulo, e determinaram que o quantitativo era pertinente à pesquisa, argumentando que “A captação dos participantes se deu até a saturação teórica dos elementos que emergiram das falas das pessoas idosas”. Ou seja, a partir do momento em que as entrevistas não mais evidenciavam novos aspectos, os autores consideraram que a quantidade de participantes era suficiente.

Esses cinco estudos qualitativos foram realizados mediante número de dois a sete participantes, ratificando Duarte (2005), quanto ao aspecto de que a relevância do perfil expressa validade para a pesquisa.

Neste ínterim, esta pesquisa contempla o *corpus* de oito Pessoas Idosas (público-alvo), sendo esse considerado suficiente pelo aspecto de terem expressado “... informações confiáveis e relevantes” sobre as temáticas desta pesquisa (Duarte, 2005, p. 67), bem como por este

quantitativo apresentar saturação, pois as falas desses apresentaram repetição dos elementos (códigos das categorias de análise) ao longo das entrevistas, como será evidenciado no capítulo quatro desta tese. Ademais, ratifica-se a suficiência deste *corpus* mediante os seguintes totais: 1) 06 horas e 50 minutos de entrevistas; 2) 60 horas de transcrição, expressas em 131 laudas, com 49.235 palavras; 3) 53 horas de identificação e associação dos códigos das categorias de análise aos trechos das transcrições. A Tabela 8 apresenta o perfil desses.

Tabela 8 – Perfil dos participantes da pesquisa

Perfil	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Idade	61 anos	60 anos	62 anos	67 anos	67 anos	64 anos	67 anos	60 anos
Gênero	M	F	F	M	M	M	M	M
Estado civil	Casado	Casada	Viúva	Solteiro	Casado	Casado	Divorciado	Solteiro
Nível de escolaridade	Pós-Graduação	2º Grau Completo	2º Grau Completo	2º Grau Completo	2º Grau Completo/ Curso Profissionalizante	Mestrado	Pós-Graduação	Pós-Graduação
Cor ou etnia	Branca	Pardo	Pardo	Branca	Negro	Branca	Branco	Branco
Profissão	Advogado	Doméstica	Comerciante	Aposentado	Aposentado	Professor	Aposentado/ Professor	Contador/ professor
Cidade	BH	CT	BH	BH	BH	BH	BH	BH
Data	17/07/24	22/07/24	22/07/24	23/07/24	23/07/24	07/08/24	08/08/24	12/08/24
Hora- duração da entrevista	09:12 – 09:41 (00:29)	11:00 – 11:38 (00:38)	13:04 – 13:34 (00:30)	15:16 – 15:40 (00:24)	15:45 – 16:17 (00:32)	13:16 – 14:30 (01:14)	09:32 – 10:40 (01:08)	13:40 – 15:35 (01:55)
Formato da entrevista	P	P	P	P	P	V	V	V
Pontos Critério Brasil ABEP	74	33	32	22	55	60	35	46
Classificação Econômica ABEP	A	B2	B2	C2	A	A	B2	A

Legenda: P1 a P8, Participante 1 a 8; Gênero: M, Masculino; F, Feminino; Cidade: BH. Belo Horizonte, CT: Contagem; Formato da entrevista: P. Presencial, V, Virtual (Síncrono).

Antes de iniciar a coleta de dados oficial da pesquisa, foram feitas três entrevistas com participantes idosos, entendidas como pré-teste. Segundo Vergara (2005), o pré-teste é um meio para realizar adequações necessárias ao instrumento de pesquisa antes de aplicá-lo ao público-alvo. Desse modo, após o pré-teste foram adicionadas as questões 4, 22, 27 e 45, bem como as questões 59, 60 e 61, relacionadas à classificação de domicílios, conforme ABEP (2022).

Todos os participantes possuem e utilizam *smartphone* e, dentre esses, seis são homens e duas mulheres, com faixa etária entre 60 e 67 anos, sendo cinco brancos, dois pardos e um

negro. Três participantes são aposentados, enquanto o restante são atuantes em profissões diversificadas (advogado, doméstica, comerciante, professor e contador).

Em relação ao Critério de Classificação Econômica do Brasil, as respostas relacionadas às variáveis “instrução do mantenedor da família” e “acesso a serviços públicos” da ABEP para cada participante, dispostas ao final de cada entrevista, foram computadas mediante regras assinaladas pela ABEP (2022). A pontuação final é apresentada por meio do campo “Pontos Critério Brasil ABEP” e o campo “Classificação Econômica ABEP” situa o participante em determinada classe, conforme as seguintes faixas: A, de 45 a 100 pontos; B1, de 38 a 44 pontos; B2, de 29 a 37 pontos; C1, de 23 a 28 pontos; C2, de 17 a 22 pontos; e DE, de 0 a 16 pontos (ABEP, 2022).

Destaca-se que quatro participantes se situam na classe A (mais alta), três na classe B2 (terceiro nível de seis) e um situa-se na classe C2 (quinto nível de seis). Em conjunto com as informações de gênero, estado civil, escolaridade, cor ou etnia e profissão, observa-se que a amostra desta pesquisa é heterogênea, sendo um aspecto benéfico que permite compreender o uso do *smartphone* por indivíduos representantes de extratos sociais díspares.

Em continuidade ao processo de análise dos dados, fez-se necessário, em primeiro momento, promover a transcrição das entrevistas. Isso foi realizado por meio do processo de audição, pausa e digitação, o qual o pesquisador ouve um trecho, pausa o áudio, digita-o e, posteriormente, regressa a audição, até que a entrevista seja completamente transcrita. Esta etapa teve duração média de 7 horas e 30 minutos por entrevista, perfazendo o tempo total de 60 horas, com 49.235 palavras transcritas.

3.7 Métodos de Análise de Dados

Após a realização das entrevistas e de posse da transcrição das mesmas, seguiu-se para a identificação da percepção das Pessoas Idosas, em relação às temáticas centrais desta tese, e análise das intersecções entre Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, de acordo com a percepção das Pessoas Idosas. Nestas etapas, empregou-se a Análise de Conteúdo (AC), que consiste em um arcabouço de técnicas a serem aplicadas para análise do conteúdo das mensagens.

A AC tem uma característica fundamentalmente qualitativa, advinda da interpretação dos conteúdos das entrevistas. Para isso, Bardin (1977) determina a necessidade de constituição de categorias de análise, bem como os códigos classificação. Essas categorias conformam temas

e os códigos constituem seguimentos de conteúdo do texto original a serem identificados e extraídos para posterior ordenação e categorização.

Com ênfase, os códigos das categorias de análise são as unidades (classes, conjuntos, divisões) identificadas ao longo das entrevistas transcritas, as quais permitiram identificar a percepção das Pessoas Idosas em relação as temáticas e as intersecções entre essas. Tais códigos podem ser abertos (emergem mediante a análise), fechados (definidas *à priori*) ou mistos (definidos previamente, mas admite-se o surgimento de novos) (Laville & Dionne, 1999). Nesta pesquisa as categorias de análise e os códigos são mistos.

De forma específica, as transcrições das oito entrevistas foram lidas integralmente e repetidamente, visando identificar a presença dos códigos das categorias de análise de cada temática, isoladamente. À medida que essas são identificadas as mesmas são assinaladas, de modo a permitir o regresso aos trechos das transcrições em momento posterior. Após esse exame, de cunho qualitativo, os códigos de cada temática foram agrupados em subcategorias de análise, sendo que essas subcategorias refletem a percepção das Pessoas Idosas em relação a determinada temática.

Neste momento, as subcategorias assumem o papel de temas e os códigos expressam as feições, ou seja, aspectos subjacentes aos temas, criando meios para a “... inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção ... destas mensagens” (Bardin, 1977, p.42). Nesta etapa foi utilizado o *software* Atlas.TI, versão 9.1, como recurso de apoio à AC.

De domínio das subcategorias de análise e códigos, prosseguiu-se para a análise dos pressupostos teóricos, mediante exame interpretativo, amparado pela identificação das ocorrências dos códigos das categorias de análise entre as temáticas. Especificamente, buscou-se a identificação de intersecções entre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, visando reforçar ou não os pressupostos teóricos assumidos nesta tese, sendo também aplicada a AC, por meio do *software* Atlas.TI, versão 9.1.

Assim, o exame, advindo da AC permite visualizar as intersecções entre as temáticas, sendo esses os trechos de fala de respondentes em que houveram códigos em mais de uma temática. A exemplo, assume-se o seguinte relato, sendo esse uma abstração criada com a finalidade de explanar a ideia de intersecção, ou seja, um exemplo fictício. Em um diálogo entre duas pessoas, uma pergunta a outra: você utiliza aplicativo de agenda no *smartphone*? O idoso inquerido assim responde ao questionador:

Ah sim. Eu utilizo muito. Eu gosto de utilizar a agenda [T1], pois não esqueço mais aniversários e outros compromissos. Assim, quando aparece um lembrete do aniversário do Carlos, por exemplo, entro em contato felicitando e fico perto do meu amigo, pois sempre que ele faz aniversário há uma comemoração, sendo essa uma oportunidade de encontrá-lo [T2] para um bate-papo (abstração fictícia).

A afirmativa expressa no trecho T1 demonstra uma sensação de alegria do inquerido em relação ao aplicativo de agenda. Considerando que o BES é determinado pela percepção positiva do indivíduo sobre sua própria vida (Diener, 1984; 2000; Sirgy, 2012; Guillemin *et al.*, 2016), a este extrato seria atribuído o código “Gostar”, pertinente a subcategoria “Alegria”, concernente à temática Bem-Estar Subjetivo, refletindo a percepção da Pessoa Idosa.

Analogamente, no trecho T2 o inquerido assinala que o referido aplicativo o auxilia a encontrar com seu amigo. Haja vista que a Inclusão Social considera o pertencimento do indivíduo à sociedade (Petersen *et al.*, 2013), a este extrato seria atribuído o código “Amigos”, pertinente a subcategoria “Relacionamento”, concernente à temática Inclusão Social, refletindo a percepção da Pessoa Idosa.

Assim, nesse recorte de fala duas temáticas foram identificadas, a saber: Bem-Estar Subjetivo e Inclusão Social, respectivamente. Isso confere uma intersecção entre as temáticas. Desse modo, a identificação da percepção das Pessoas Idosas em relação as temáticas visa apreender os códigos e subcategorias de análise de cada temática de forma isolada, enquanto as intersecções entre Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, de acordo com a percepção das Pessoas Idosas, examina as relações entre essas.

Para explicar essas intersecções é utilizado o diagrama de fluxo de *Sankey*, por meio da ferramenta *SankeyMATIC*¹, o qual permite visualizar como as temáticas se inter-relacionam (Alves *et al.*, 2024). Para o *SankeyMATIC* criar o diagrama é necessário escrever o *input* (entrada), assumindo a sintaxe (regra de escrita) *Termo1 [X] Termo2*, a qual pode apresentar três semânticas:

- 1) temática-subcategoria, onde *Termo1* determina a temática, *[X]* a frequência da interação e *Termo2* a subcategoria concernente à temática;
- 2) subcategoria-temática, onde *Termo1* determina a subcategoria, *[X]* a frequência da interação e *Termo2* a temática concernente à subcategoria; e

¹ Sankey online disponível em: <https://sankeymatic.com/build/>

3) subcategoria-subcategoria, onde *Termo 1* anuncia uma subcategoria de uma temática, $[X]$ a frequência da interação e *Termo 2* a subcategoria de outra temática a qual irá ocorrer a intersecção.

Considerando o cunho qualitativo desta tese o valor de $[X]$ sempre será um, de modo a expressar a existência de intersecção, sem ambicionar anunciar a frequência de ocorrência dessa. Assim, mediante supramencionado exemplo, o diagrama *Sankey* expressará que a subcategoria “Alegria” do Bem-Estar Subjetivo possui um fluxo orientado a subcategoria “Relacionamento” da Inclusão Social, anunciando a intersecção entre essas temáticas. O *input* para esse exemplo é descrito por meio da Tabela 10.

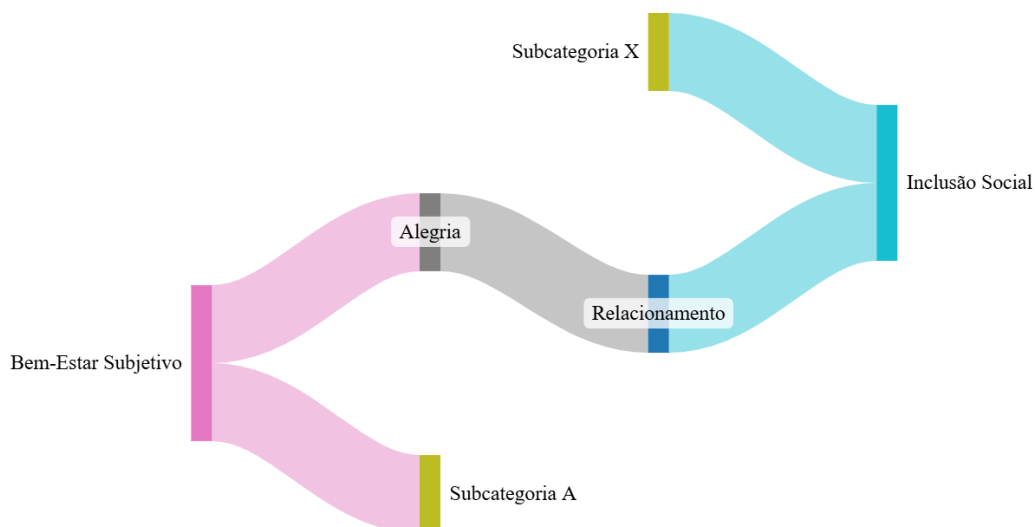
Tabela 9 – Exemplo de *input* na ferramenta *SankeyMATIC*

Semântica	Seq	Input (entrada)	Descrição
“temática-subcategoria” do Bem-Estar Subjetivo	S1	Bem-Estar Subjetivo [1] Alegria	Criação da temática Bem-Estar Subjetivo e de sua subcategoria “Alegria”.
	S2	Bem-Estar Subjetivo [1] Subcategoria A	Criação da temática Bem-Estar Subjetivo e da subcategoria “Subcategoria A”. Visa expressar a possibilidade de existência de mais subcategorias para uma temática.
“subcategoria-temática” da Inclusão Social	S3	Subcategoria X [1] Inclusão Social	Criação da subcategoria “Subcategoria X” e sua associação à temática Inclusão Social. Expresso em ordem inversa para melhor visualização do diagrama. Visa anunciar a possibilidade de existência de mais subcategorias em uma temática.
	S4	Relacionamento [1] Inclusão Social	Criação da subcategoria “Relacionamento” e sua associação à temática Inclusão Social. Expresso em ordem inversa para melhor visualização do diagrama.
“subcategoria-subcategoria” do Bem-Estar Subjetivo com a Inclusão Social	S5	Alegria [1] Relacionamento	Criação da intersecção entre a subcategoria “Alegria”, referente a temática do Bem-Estar Subjetivo, com a subcategoria “Relacionamento” da temática Inclusão Social.

Legenda: Seq: S de Sequencial e X referente ao número.

A Tabela 10, nos sequenciais (coluna “Seq”) S1 e S2, tem por intento anunciar ao *SankeyMATIC* a necessidade de criação da temática Bem-Estar Subjetivo e de suas subcategorias, denominadas “Alegria” e “Subcategoria A”. Em ordem inversa, os sequenciais S3 e S4 anunciam as subcategorias “Subcategoria X” e “Relacionamento” da temática Inclusão Social. Isso é necessário para que as subcategorias de ambas temáticas sejam posicionadas ao centro do diagrama, permitindo que a intersecção, expressa em S5, seja melhor visualizada. Assim, o diagrama de fluxo de *Sankey*, criado pelo *SankeyMATIC*, é demonstrado por meio da Figura 3.

Figura 3 – Diagrama de fluxo de *Sankey*, criado pelo *SankeyMATIC*



Na Tabela 10, especificamente nos sequenciais S2 e S3, são explicitadas categorias adicionais às temáticas Bem-Estar Subjetivo e Inclusão Social, de modo a expressar a existência de outras subcategorias e representação dessas no diagrama. Assim, a Figura 3 anuncia a interseção entre a subcategoria “Alegria”, do Bem-Estar Subjetivo, com a subcategoria “Relacionamento” da Inclusão Social. Quando não for identificada intersecção para alguma subcategoria, a exemplo da “Subcategoria A” e “Subcategoria X”, essas não apresentarão fluxo relacional. Desse modo, é possível visualizar todas as subcategorias das temáticas e as relações presentes entre essas.

Em sequência, foi feita a análise dos paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do *smartphone*, visando identificar a existência de tais paradoxos. Nesta etapa, o enfoque é conferido aos paradoxos, sendo esses apresentados no âmbito das temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo.

3.8 Síntese dos procedimentos metodológicos

As etapas e procedimentos adotados por esta tese são apresentados na Tabela 10, assim como a relação de tais procedimentos com os objetivos do estudo.

Tabela 10 – Síntese dos procedimentos metodológicos

	Objetivos específicos		
	<i>a) Identificar a percepção das Pessoas Idosas, por meio do uso do smartphone, em relação às temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos;</i>	<i>b) Analisar as intersecções entre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo;</i>	<i>c) Compreender os paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do smartphone;</i>
Tipo de pesquisa			
- Natureza	Descritiva	Descritiva	Descritiva
- Abordagem	Qualitativa	Qualitativa	Qualitativa
Coleta de dados	Entrevista estruturada	Advinda do objetivo específico 'a'	Advinda do objetivo específico 'a'
Fontes de pesquisa	Pessoas Idosas entre 60 e 67 anos de idade.	Transcrição das Entrevistas	Transcrição das Entrevistas
Análise dos dados	Transcrição das Entrevistas e Análise de Conteúdo (identificação de subcategorias de análise)	Análise de Conteúdo (identificação das intersecções)	Análise de Conteúdo (mediante paradoxos tecnológicos)
Local nesta tese	<i>Subseção 4.1</i>	<i>Subseção 4.2</i>	<i>Subseção 4.3</i>

Mediante procedimentos assinalados, segue-se à apresentação e análise dos resultados desta tese.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta a análise dos resultados. Para isso, o mesmo foi dividido em três tópicos. O primeiro apresenta a percepção dos entrevistados, com base na utilização do *smartphone*, em relação às temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos. Adiante, o tópico 4.2 dedica-se ao exame das intersecções entre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, bem como discorre sobre os pressupostos desta pesquisa, confrontando a perspectiva inicial (teórica) *versus* a final (empírica), com os achados resultantes das análises. O tópico 4.3 analisa os paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do *smartphone*.

4.1 Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos sob a perspectiva dos entrevistados

Esta subseção dedica-se a análise da percepção das Pessoas Idosas, por meio do uso do *smartphone*, em relação às temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos.

4.1.1 Bem-Estar Subjetivo

O BES é determinado pela percepção positiva do indivíduo sobre sua própria vida (Diener, 1984; 2000; Sirgy, 2012; Guillemin *et al.*, 2016), considerando elementos afetivos e cognitivos como emoções e sentimentos agradáveis. A análise dos resultados revelou diferentes percepções dos entrevistados sobre o papel do *smartphone* em relação ao BES. Essas percepções conformam as subcategorias de análise alegria, satisfação, segurança e serenidade. Essas subcategorias emergiram do exame das entrevistas e foram criadas mediante entendimento dos códigos que a constituem. A exemplo, os códigos bom, família, feliz, gostar, perfeito, pessoas e sorriso, quando mencionados pelos participantes, foram expressos mediante sentimento de alegria. Assim, a Tabela 11, apresenta as percepções dos entrevistados em relação ao *smartphone* com o BES, sendo atribuído *X* ao participante em que o código foi identificado.

Tabela 11 – Subcategorias de Análise e Códigos do Bem-Estar Subjetivo

Subcategoria de Análise	Código	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Alegria	Bom	X		X	X	X	X	X	X
	Família			X					X
	Feliz		X	X			X	X	X
	Gostar					X	X		X
	Perfeito						X		
	Pessoas			X	X	X	X		X
	Sorriso								X
Satisfação	Agilidade	X		X					
	Domínio	X							
	Facilidade	X	X	X	X	X			
	Família				X			X	
	Organização			X					
	Praticidade				X	X			
	Sucesso	X					X		
	Tecnologia	X			X	X	X		X
Vida			X	X	X	X		X	
Segurança	Segurança	X							X
Serenidade	Calmaria						X		
	Tranquilidade	X	X			X	X		X

Legenda: Px: Participante, onde x corresponde ao sequencial.

A subcategoria Alegria foi uma das percepções mais recorrentes entre os entrevistados. A similaridade das respostas dos entrevistados está no reconhecimento de que o *smartphone* agrega valor emocional, conectando-os com familiares e amigos. Neste âmbito, a P3 menciona: “Ah eu acho que aproxima. Aproxima porque, por exemplo, eu tenho uma filha que mora fora, né? Não teria como comunicar, né? Se não fosse através do meu aparelho. Tenho irmã que mora no interior. Então eu acho que isso facilitou muito”.

Neste mesmo contexto, o P4 reforça que: “Ah, o celular para isso aí é muito bom, né? Para marcar um encontro de turma e tudo”. De modo similar, o P8 enfatiza a alegria proporcionada pelo acesso à informação e ao entretenimento: “Olha, eu acho que ele melhora, tá? ... ajuda demais para você interagir, para você se informar, para você ver notícias do mundo, você pesquisar sobre alguma coisa ou para não fazer nada e dar boas gargalhadas de algumas coisas”.

A percepção de alegria é corroborada por Abreu (2021), que investigou o impacto do *smartphone* entre usuários idosos durante a pandemia, revelando que as chamadas de vídeo foram essenciais para mitigar o isolamento social e promover momentos de alegria pelo contato com familiares.

O entrevistado P8, quando questionado em relação ao sentimento advindo do uso do *smartphone*, ainda expressou alegria ao salientar que “É muito bom, né? ... é sempre positivo”. Por sua vez, o P6 demonstra alegria quando compartilha o que sentiu mediante experiência de forte conexão com o *smartphone*, sendo essa atrelada às pessoas. Conforme P6:

A experiência foi muito bacana quando o meu tio, irmão da minha mãe, faleceu ... Não tive a oportunidade de ir, mas nós fizemos uma videoconferência com a família toda, com os meus primos, né? De primeiro grau. Com a minha tia e foi muito bacana, sabe? Porque ali eu vi, a videoconferência como se a gente estivesse lá com eles, né? Nesse momento de dor e assim por diante. Então, foi muito bacana, nesse sentido, né? Um momento triste da família, mas ao mesmo tempo o *smartphone* facilitou muito a aproximação, né? Dos sentimentos. Então foi muito bacana essa experiência que nós tivemos.

Para o P7, a alegria é oriunda do uso exitoso do *smartphone*, ressaltando que “... usando o aplicativo, eu me sinto feliz. Deu para usar? Ótimo, né! Deu para resolver o meu problema, resolver aquela atividade, ótimo”. Assim como P7, a P2 também se sente alegre quando utiliza com sucesso o *smartphone*, enfatizando que “Eu fico feliz quando eu consigo realizar minhas tarefas”. O P6 expressa o mesmo em relação a convivência familiar e o trabalho, sendo esses dois “... aspectos importantes na minha vida que me faz sentir muito feliz ... vida familiar e vida profissional”. Com ênfase, P3, aos ser questionado como se sente quando consegue utilizar o *smartphone* com sucesso para realizar uma tarefa, afirma: “Feliz. Feliz.”

A alegria de P2, P3, P6 e P7, advinda do uso do *smartphone*, tende a estar relacionada com a percepção de aprendizado efetivo desse, tendo em vista a sensação de sucesso com a utilização e assimilação da tecnologia. Isso corrobora o estudo de Páscoa e Gil (2021), ao apontarem que o aprendizado da tecnologia digital entre usuários idosos é fonte de alegria e engajamento social. Conforme Páscoa e Gil (2021, p. 20) “... a população idosa tem consciência que o futuro está impregnado de tecnologia e esta população não quer ficar excluída deste presente/futuro digital”.

Essas percepções dos entrevistados demonstram que a alegria emerge do uso do *smartphone* como ferramenta de conexão e diversão. Nesse sentido, Souza (2023), ao buscar explicar o envelhecimento bem-sucedido dos usuários idosos para com o BES, observou que o contentamento na velhice se relaciona com a vivência de afetos, afirmando que: “Os idosos entrevistados destacaram experimentar mais afetos positivos, com destaque para a alegria ... os idosos atribuíram a [alegria] a convivência com a família” (Souza, 2023, p. 243).

A subcategoria Alegria evidencia como o *smartphone* atua como um mediador das relações afetivas, permitindo uma maior proximidade e conectividade entre os consumidores idosos e seus familiares ou amigos. A partir dos códigos “bom”, “feliz”, “gostar”, percebe-se que o uso da tecnologia reforça sentimentos positivos, mesmo em momentos de dificuldade.

Contudo, os relatos também apontam que o excesso de uso pode moderar essa experiência positiva, sugerindo a importância de um equilíbrio no uso para manter a percepção de bem-estar. Apesar da associação com a alegria, alguns entrevistados apresentaram percepções negativas quando apontam que o excesso de uso do *smartphone* pode gerar cansaço visual e isolamento social. O P4 mencionou preocupações com o uso excessivo, apontando riscos como fadiga ocular e isolamento social: “Sempre vejo na internet que ficar olhando o dia todo, atrapalha a visão e muita coisa mais”. Essa contradição sugere que a alegria proporcionada pelo *smartphone* pode ser mediada pelo tempo e forma de uso.

Adiante, a subcategoria Satisfação foi recorrentemente mencionada pelos participantes, relacionada a aspectos como agilidade, domínio, facilidade, família, organização, praticidade, sucesso, tecnologia e a vida. A satisfação foi o sentimento mais frequente.

Mediante respostas dos entrevistados, a praticidade e o ganho de tempo são aspectos que geram mais satisfação, subsidiando o BES. O entrevistado P4 evidencia que: “Ah, isso aí é prático para gente. Porque no dia a dia, fica tudo na mão, né? Tem tudo na palma da mão, no celular”. Essa fala reflete a centralidade do *smartphone* na vida cotidiana, evidenciando como o *smartphone* facilita o acesso a informações, promovendo praticidade e satisfação na maneira como as pessoas organizam suas atividades diárias.

Visualizar notícias, enviar mensagens e outras funcionalidades são apontadas por P5 como modos que imputam facilidade: “... vem muita mensagem para a gente, né? Vem muitas notícias pelo telefone, vem muita mensagem pelo telefone, vem muito aviso pelo telefone ... citação, convites. Eu falo assim, ... beneficia demais de várias formas”. Essa percepção destaca como o *smartphone* se consolidou como um recurso essencial, capaz de integrar diferentes aspectos da vida pessoal. A possibilidade de acessar funcionalidades variadas reforça a ideia de que a tecnologia atende a múltiplas necessidades, promovendo satisfação atrelada a um cotidiano mais ágil e dinâmico.

De forma ampla, para P8 o “... que nós temos hoje disponível no *smartphone*, dos aplicativos, ela só contribui de forma positiva para gente”. Essa afirmação enfatiza que os dispositivos móveis, ao disponibilizarem uma diversidade de aplicativos e funcionalidades, se tornaram aliados indispensáveis para simplificar desde tarefas básicas até processos mais

complexos. Essa versatilidade demonstra que a praticidade tecnológica abrange um espectro amplo de funcionalidades que melhoram a qualidade de vida dos usuários.

P1 afirma que: “Olha, eu participo de muitos grupos de jardinagem, tipo é questões místicas que eu participo e tudo que eu preciso eu me satisfaço aí com o *smartphone*”. Esse relato acrescenta uma satisfação ao BES numa dimensão social ao uso dos dispositivos móveis, mostrando que além de oferecer praticidade e acesso rápido a informações, o *smartphone* também desempenha um papel na construção e manutenção de vínculos entre pessoas com interesses em comum. O acesso a comunidades virtuais e a troca constante de conhecimento reforçam o impacto positivo da tecnologia na socialização e na formação de redes colaborativas.

Assim, ao considerar os diferentes relatos, percebe-se que a praticidade e o ganho de tempo são fatores centrais para a satisfação dos usuários. O *smartphone* não apenas facilita tarefas rotineiras, mas também promove interações sociais e acesso rápido a informações, contribuindo para uma experiência digital integrada. Essas percepções demonstram como a tecnologia molda a dinâmica da vida contemporânea, contribuindo com o BES e tornando-se um elemento indispensável na rotina das pessoas.

A satisfação também está relacionada ao domínio da tecnologia, pois para o P1, “Eu me sinto seguro por dominar as coisas que preciso dentro do *smartphone*. Eu domino o que eu preciso!”. Essa percepção revela que a sensação de controle sobre a ferramenta digital contribui significativamente para uma experiência satisfatória. O conhecimento sobre o uso do dispositivo reduz inseguranças do usuário, permitindo que ele explore as funcionalidades do *smartphone* de maneira eficiente. O domínio tecnológico, nesse sentido, não apenas facilita o uso cotidiano, mas também gera uma sensação positiva no usuário.

Do mesmo modo, P6 manifesta: “É uma, eu vou usar uma palavra aqui. É um orgasmo. É realmente uma satisfação muito grande, né? Quando você consegue, né? ... Então é maravilhoso nesse sentido”. Essa fala ilustra como a conquista de habilidades digitais pode ser emocionalmente gratificante, reforçando a ideia de que aprender e dominar a tecnologia não é apenas uma necessidade funcional, mas também uma experiência estimulante, recompensadora e satisfatória.

Por conseguinte, a P3 relaciona a satisfação do uso do *smartphone* com a organização: “... o *smartphone* me ajudou a organizar a vida”. Nesse relato a tecnologia é vista como um instrumento de estruturação do cotidiano, permitindo maior planejamento e eficiência nas tarefas diárias. A capacidade de gerenciar compromissos, armazenar informações e acessar

conteúdos com rapidez evidencia como o *smartphone* se tornou um aliado na gestão do tempo e na otimização das atividades pessoais e profissionais.

De forma semelhante, o P1 reforça a satisfação com a tecnologia, pois “Hoje já me sinto interagindo com a modernidade, né? Me sinto satisfeito porque facilita e a rapidez com que a gente se comunica hoje, facilita muito a vida da gente”. Essa afirmação demonstra como o uso do *smartphone* não está apenas relacionado à praticidade, mas também à conexão com o avanço tecnológico. A interação com ferramentas digitais traz uma sensação de atualização e integração com o mundo moderno, garantindo que o indivíduo se sinta satisfeito e como parte ativa dessa transformação tecnológica.

Assim, percebe-se que a satisfação dos entrevistados está fortemente ligada ao domínio da tecnologia, à organização da rotina e à conexão com a modernidade. O *smartphone*, ao proporcionar eficiência, agilidade e praticidade, reafirma seu papel relevante na experiência cotidiana das pessoas com o BES.

Nesse sentido, Sagong e Yoon (2022), no estudo que realizaram com o objetivo de investigar os efeitos do uso de *smartphones* na satisfação com a vida e o papel mediador dos sintomas depressivos em idosos adultos, salientam que: “Os grupos de proprietários de *smartphones* mostraram efeitos positivos significativos na satisfação com a vida em comparação com o grupo sem telefone celular, respectivamente. O nível do uso de *smartphones* mostrou efeitos positivos significativos na satisfação com a vida” (Sagong & Yoon, 2022, p. 523).

Conforme relatos dos participantes desta pesquisa, apesar da satisfação gerada, esses expressam ansiedade pela dependência tecnológica poder gerar angústia. A exemplo, o P6 observa: “Com um consumismo exacerbado. Uma sociedade que te empurra, te empurra, te escraviza, ao ter, ao ter, ao ter, infinitamente. ... Então, eu vejo que isso gera uma angústia muito grande em toda a sociedade”. Isso endossa o achado de Abdon *et al.* (2022), ao revelarem que o uso excessivo de telas está associado a uma piora na saúde mental de seus usuários.

Houve percepção por parte de outras pessoas que os idosos estavam passando tempo demais usando o *smartphone*. ... O aumento nas horas de uso constituiu um potencial fator de risco para uso problemático do *smartphone*, podendo gerar impacto negativo na saúde física e mental dos idosos. (Abdon *et al.*, 2022, p. 10)

A satisfação com a vida é um sentimento positivo e subjetivo entre a maioria dos participantes, sendo evidenciada por menções como “Hoje eu me sinto uma pessoa realizada. Graças a Deus” da P3 e “Estou melhor do que eu mereço. Deus me agraciou e eu levantei,

trabalhei, aposentei e assim eu vivo da maneira que eu posso, com a minha família. E para amigos também, se precisar de mim eu colo.” de P5. O P8 reforça também esse aspecto do BES:

Essa questão por exemplo, se eu considerar a minha família, era totalmente inclusiva essa situação, totalmente inclusiva, porque a gente se fala o tempo todo, a gente se comunica o tempo todo, a gente quer saber do outro o tempo todo, a gente ajuda o tempo todo, a gente traz informação o tempo todo e eu acho que isso, a gente tem, a gente mantém um vínculo, sabe? Ou uma coisa que vira uma obrigação, sabe? É uma questão que é gratuita. E aí, essa questão do pertencimento ela vem com essa questão de que de manutenção dessa desse vínculo, sabe? De que é bom, de que é prazeroso, de que é gostoso falar, estou aqui, estou precisando de mim, estou precisando de você, estou com saudade, você dá um pulo aqui em casa, vem me ver esse fim de semana. Ah, eu vou aí na sua casa, já que você não me convida para dar um pulo aí, para tomar um café. Eu acho isso muito bacana, eu acho que cria uma inclusão e uma consciência de pertencimento muito maior.

Para os entrevistados a satisfação com a vida é associada ao equilíbrio emocional alcançado com a comunicação fornecida com o uso do *smartphone* e à sensação de manter uma rotina estruturada. Ademais, expressa uma perspectiva de contentamento positivo geral, sendo essa visão também apresentada na pesquisa de Gallo *et al.* (2024a, p. 7) do seguinte modo: “A sensação de bem-estar é percebida diante da satisfação de entender o envelhecimento como um processo irreversível, porém passível de ser construído de forma saudável cuidando da saúde de forma global”.

A subcategoria Satisfação reflete a multifuncionalidade do *smartphone*, o qual facilita as atividades cotidianas e, por meio disso, fortalece o sentimento de competência e autonomia dos consumidores idosos. Os diversos códigos (agilidade, facilidade, domínio, organização etc.) que emergiram, indicam que, embora o dispositivo contribua para uma melhor gestão do dia a dia e para a sensação de realização, há uma tensão quando o uso se torna excessivo, evidenciando a importância de um equilíbrio para que os benefícios se mantenham. Isso pode ser visto na fala de P6, que mencionou preocupações com o uso excessivo: “Quando você exagera, às vezes tem hora que você tem que, espera, deixa eu dar um tempo aqui, né? ... do contrário impacta negativamente, ficar ali 24 horas, você fica louco”.

No que tange à subcategoria Segurança, os participantes entendem que o *smartphone* oferece segurança emocional e física em diversas situações, como em deslocamentos com aplicativos de transporte ou na comunicação em emergências. Nesse sentido, o P1 relatou um

episódio em que o dispositivo facilitou a localização de um grupo perdido em uma viagem, “E houve uma facilidade muito grande de se encontrar. Então eu senti que ali o *smartphone* é uma segurança que a gente tem também”.

No mesmo sentido, P8 complementa ao afirmar que: “... Isso te dá uma liberdade, uma sensação muito boa a partir do momento que você tem a informação disponível e você faz as suas escolhas com mais segurança. Mais rapidez”. Segundo Gallo *et al.* (2024a):

Após a inserção do *smartphone* no cotidiano dessas pessoas, algumas formas de pensar e agir se modificaram em relação a diversas situações, dentre elas, destaca-se a fluidez com que as informações chegam e os deixam atualizados em relação a diversos contextos, do local ao global. Participar desse processo é uma oportunidade que, para muitos, gera reconhecimento e sentimentos que os situam no contexto social e individual, incutindo ideias que ressoam, a longo prazo, inclusive na adoção de hábitos saudáveis. (Gallo *et al.*, 2024a, p. 7)

A supramencionada segurança, seja física ou emocional, pode estar atrelada a percepção dos usuários idosos de que “... ao compreenderem o ambiente virtual como uma representação gráfica, algo transmutado e aplicado em situações reais, fazem projeções de futuro com sentimentos de otimismo, a partir de influências recebidas em rede” (Gallo *et al.*, 2024a, p. 7).

A subcategoria Segurança destaca o papel do *smartphone* como instrumento que promove tanto proteção física quanto emocional. Os relatos evidenciam que, por meio de funcionalidades como a localização e o acesso rápido à informação, os consumidores idosos sentem-se mais confiantes e amparados em situações adversas. Contudo, o mesmo recurso pode suscitar insegurança quando exposto a riscos digitais (como golpes), revelando uma dualidade na experiência de segurança proporcionada pela tecnologia. A P3 menciona a recorrência de tentativas de golpe, o que gera preocupação sobre a vulnerabilidade digital: “Já foram várias tentativas de golpe”. Neste quesito Gallo *et al.* (2024a) ressalta:

... Medos ligados à insegurança, à incerteza e receios são comuns entre pessoas idosas que utilizam ferramentas digitais para comunicação. Como contribuição negativa, destacamos que golpes virtuais e o medo de exposição excessiva podem levar as pessoas idosas a se retraírem nas redes sociais virtuais, tornando-se um fator impeditivo para uma participação ativa. (Gallo *et al.*, 2024a, p. 9).

Adiante, a subcategoria Serenidade foi associada a sentimentos de tranquilidade e calma. A tranquilidade é anunciada por P1 como “Olha, dentro do que eu preciso não tenho dificuldade ... na questão de banco é tranquilo”. A calma foi mencionada por P6,

relacionando o *smartphone* a possibilidade de relaxamento controlado: “... faço a minha caminhada ... e depois eu vejo a minha rede social com calma, né? Então é positivo nesse sentido”.

Portanto, os entrevistados reconhecem que o uso equilibrado, sem excessos, do *smartphone* contribui para a serenidade mental e emocional. Isso é evidenciado por P6: “... a utilização dessa ferramenta do *smartphone* é para facilitar suas tarefas, né? ... A questão que eu coloco é o equilíbrio na utilização, né? Se você utilizar na hora que você precisa para solução de um problema naquele momento, está tudo certo, está muito bom”.

Como comparação das respostas dos participantes, a serenidade está ligada a rotinas bem planejadas e ao uso moderado do *smartphone*, mas, em contradição, segundo os participantes, a serenidade é afetada negativamente quando o uso do *smartphone* causa excesso de informações ou interrupções.

A negatividade trazida pelo *smartphone* à serenidade também pode acarretar em depressão, ansiedade e estresse. A exemplo, P1 afirma que: “... Quando eu preciso preencher alguma coisa digital. Porque às vezes elas pedem algumas coisas que você fica em dúvida sobre ela e às vezes você preenche uma coisa digital e aquilo não carrega e tudo mais, cria-se uma ansiedade. É um dos exemplos”.

Andrade et al. (2020) identificaram que uma parcela dos adultos pesquisados apresentava vício em internet e outra parcela demonstraram risco de dependência de internet. Os que eram viciados em internet demonstraram maior incidência de problemas psicológicos, e a dependência de internet mostrou-se associada ao uso de *smartphones*. Os principais fatores de risco para essa dependência foram a percepção do uso dos dispositivos, além de sintomas de depressão, ansiedade e estresse (Andrade, et al., 2020).

Ainda no aspecto negativo, P3 cita a preocupação de se tornar um vício o uso do *smartphone*: “A gente tem que tomar muito cuidado para realmente não tornar um vício”.

O estudo de Khan et al. (2023) registra a relação entre diferentes níveis de uso de *smartphones* e fatores como depressão, ansiedade, estresse e qualidade do sono em adultos australianos. Os resultados indicaram que quanto maior o uso de *smartphones*, mais intensos eram os sintomas desses problemas.

A serenidade ilustra a importância do uso equilibrado do *smartphone* na manutenção do bem-estar emocional dos usuários idosos. Enquanto o acesso à tecnologia pode oferecer momentos de calma e organização da rotina, a sobrecarga de informações e os desafios técnicos podem gerar sentimentos de ansiedade e estresse. Assim, a moderação e a integração saudável

da tecnologia na vida cotidiana são fundamentais para preservar a sensação de tranquilidade e evitar implicações negativas.

Ante exposto, destaca-se como contradições dos respondentes, que alguns consideram o *smartphone* essencial para o BES, enquanto outros percebem riscos, como ansiedade ou perda de interação presencial. Nesse sentido, P1 afirma que:

Olha, é comum, às vezes, a gente ver casais dentro do restaurante, sem nem conversar, fica um olhando no celular, cada um olhando o celular, eu quando eu estou em situações de sociabilidade, né? Um churrasco ou um restaurante, um amigo, eu tento usar o mínimo o meu *smartphone*, porque eu sinto que é uma falta de respeito com as pessoas. Você estar presente e deixar a pessoa lá e ficar conversando no *smartphone*. É claro que às vezes, você está ali e a pessoa liga para vocês, tem que atender. Mas eu tento usar o mínimo possível quando eu estou interagindo pessoalmente com familiares e amigos.

Outra contradição é expressa por P8 quando menciona o distanciamento causado pela tecnologia *versus* aproximação. Conforme P8:

Pelo lado negativo, ela distancia, porque você acaba não tendo muito a necessidade do presencial, porque você acaba resolvendo tudo pela máquina [*smartphone*]. E acaba que, por exemplo, às vezes a pessoa faz um aniversário, ao invés de você, por exemplo, ligar para a pessoa, conversar ou ir na festinha e tal, você acaba mandando uma mensagem seca, fria, ali por aquela máquina. Esse é um ponto negativo que ele acaba te distanciando, entre aspas, mas eu acho que no meu caso, ele mais aproxima do que o contrário. Porque, vamos dizer, se a gente não tivesse esse tipo de mídia, a gente possivelmente iríamos falar como a gente falava no tempo passado, por carta, por correio. Era uma vez no mês, de seis em seis meses, mandava-se uma carta.

Fazendo uma comparação das respostas dos entrevistados (P1 a P8), de como o uso de *smartphones* influencia o BES, destaca-se como aspectos positivos a agilidade e proximidade emocional; no entanto, a forma de uso do *smartphone* varia entre eles, pois alguns utilizam para fins práticos (transporte – P1 e P8), enquanto outros veem o *smartphone* como uma extensão de suas interações sociais (família – P6).

Desse modo, percebe-se que o BES dos consumidores idosos é influenciado pelo uso do *smartphone*, proporcionando benefícios como alegria, satisfação, segurança, serenidade, conectividade e acesso a serviços essenciais, mas também apresentando desafios, como o risco de isolamento social e ansiedade. O equilíbrio no uso dessa tecnologia se mostra essencial para

maximizar seus aspectos positivos e mitigar os efeitos adversos. Com isso, torna-se relevante discutir a Inclusão Digital dos usuários idosos, tema abordado, por conseguinte.

4.1.2 Inclusão Digital

Inclusão Digital é prover meios, através da tecnologia, para acesso à informação (Landim & Oliveira, 2023; Li & Woolrych, 2021; Llorente-Barroso *et al.*, 2021; Ronnaritivichai, 2021). Da análise dos resultados emergiram percepções relativas ao papel do *smartphone* na Inclusão Digital dos entrevistados, a saber: funcionalidade, locomoção, compras e financeiro (Tabela 12).

Tabela 12 – Subcategorias de Análise e Códigos da Inclusão Digital

Subcategoria de Análise	Código	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Funcionalidade	Consulta Médica	X		X		X	X		X
	E-Gov	X							
	Fotografia							X	X
	Pesquisa	X		X	X		X		X
	Rastreamento Veicular					X			
	Treinamento								X
Locomoção	Localização	X							X
	Serviço de Transporte Individual	X		X	X		X		X
Compras	Alimentos	X			X				
	Produtos	X			X	X		X	X
Financeiro	Bancos	X					X	X	X

Legenda: Px: Participante, onde *x* corresponde ao sequencial.

Em relação à subcategoria Funcionalidade, os entrevistados destacam a utilidade do *smartphone* para a realização de atividades práticas do dia a dia. O agendamento de consultas médicas foi salientado por P1, P3, P5, P6 e P8. A exemplo, P3 afirma que “... eu consigo marcar uma consulta”, sendo o mesmo apontado por P5, ao enfatizar a utilidade de “... marcar uma consulta online médica, que está rolando muito, demais, isso e é vantajoso demais ... Consulta médica, dá certo!”. A convergência das respostas sugere que o *smartphone* não é apenas um meio de comunicação ou entretenimento, mas um facilitador essencial na gestão da vida cotidiana, especialmente no acesso a serviços de saúde. A possibilidade de agendar consultas de forma remota reduz burocracias, elimina a necessidade de deslocamento até unidades de atendimento e otimiza o tempo dos usuários, tornando o processo mais acessível e eficiente por meio da Inclusão Digital.

O uso da tecnologia para facilitar o acesso a serviços de saúde para si e para *outrem* é mencionado por P8, que descreve a conveniência do sistema digital para marcação de consultas e solicitação de exames, destacando: “Para marcar consulta para mim, minha esposa, meu filho. ... você marca consulta online, aliás, dependendo da consulta você faz a consulta online ... Até a solicitação de exame, tudo hoje é online”. Essas experiências refletem a adaptação dos idosos à era digital e a valorização das facilidades proporcionadas pelos dispositivos móveis.

Ainda sobre a Funcionalidade, foi evidenciado pelos entrevistados que a utilização de serviços governamentais digitais (e-Gov), a pesquisa de informações e a captura de fotografias são ações integradas à rotina dos consumidores idosos. Essas atividades refletem não apenas a adaptação dos entrevistados às novas tecnologias, mas também a forma como o *smartphone* se tornou uma ferramenta multifuncional no cotidiano.

No contexto da pesquisa de informações, P8 destaca a importância do *smartphone* como um recurso essencial em seu trabalho de consultoria: “... quando, por exemplo, às vezes estou fazendo um trabalho de consultoria, você precisa fazer uma pesquisa”. Essa fala revela que o dispositivo não é apenas um meio de comunicação ou entretenimento, mas um instrumento fundamental para a produtividade profissional. A possibilidade de acessar dados em tempo real, consultar documentos e obter informações instantaneamente reforça o papel da Inclusão Digital, por meio do *smartphone*, como facilitadora de processos intelectuais e decisórios.

Por outro lado, P7 ressalta a evolução tecnológica na fotografia, comparando o *smartphone* às câmeras tradicionais: “Aí você, quer bater uma foto? Você andava com a máquina fotográfica, né? Você andava, agora ele faz tudo, né? Inclusive a qualidade, fotografia dele é muito superior de muita máquina fotográfica profissional, e tem *smartphone* aí, que tem uma resolução muito grande”. Essa observação evidencia a convergência de múltiplas funções em um único dispositivo, eliminando a necessidade de equipamentos adicionais e oferecendo praticidade aliada à alta qualidade.

Dessa forma, percebe-se que a Inclusão Digital, relacionada ao *smartphone*, atende a diversas demandas dos usuários, desde atividades profissionais, como pesquisas e consultorias, até a simplificação de ações do cotidiano, como o registro fotográfico. Essa versatilidade demonstra como a tecnologia se tornou indispensável para adaptação às novas dinâmicas sociais e profissionais.

Neste âmbito, tem-se que a funcionalidade do *smartphone* contribui com a praticidade na vida dos consumidores idosos, ao facilitar o acesso a serviços essenciais como saúde e informações governamentais. A fala de P1 exemplifica essa realidade ao afirmar que “... dentro

do que eu preciso não tenho dificuldade, ... às vezes você tem que fazer algumas fichas, no E-Gov, alguma coisa assim, a nível de transferência de automóvel também”. Essa declaração indica que, além de se sentir confortável com o uso do dispositivo, P1 integra essas ferramentas digitais em sua rotina para realizar procedimentos burocráticos que, anteriormente, exigiriam deslocamentos e longas esperas presenciais.

Esse contexto reflete um movimento crescente de digitalização dos serviços públicos, permitindo que os usuários idosos se tornem mais aptos à resolução de demandas do dia a dia. Como observado no estudo de Ferreira et al. (2016), o aprendizado do uso da Internet, por meio de dispositivos como *smartphone*, impacta positivamente a vida cotidiana dos consumidores idosos. Assim, o aprendizado e a adaptação ao uso de funcionalidades do *smartphone* evidenciam um impacto positivo, ampliando o acesso à informação, o que promove a Inclusão Digital. Isso sugere que a adaptação tecnológica não apenas simplifica tarefas, mas também traz praticidade.

Dessa forma, a experiência de P1 ilustra como a inclusão digital vai além do acesso à informação, promovendo maior engajamento com recursos que antes poderiam representar barreiras. O uso do *smartphone* para serviços de e-Gov e transações burocráticas demonstra que a tecnologia pode ser uma ponte entre os consumidores idosos e a modernização dos processos administrativos, garantindo não apenas praticidade, mas também uma participação mais ativa na sociedade digital.

Adiante, a subcategoria Locomoção também se apresenta como um aspecto relevante na rotina dos usuários idosos, sendo facilitada pelo uso de aplicativos de transporte e navegação, como Táxi, *Uber*, 99 e *Waze*. Relatos indicam que o uso dessas ferramentas proporciona maior Inclusão Digital, especialmente em deslocamentos urbanos e viagens.

O deslocamento é pontuado pela P3, quando menciona: “Transporte, né? O Uber.”, pelo P4 para “Pedir táxi, né? Para pedir táxi” e, mais especificamente, pelo P1, ao dizer “Eu uso como transporte, muito Uber, 99 e também uso para trabalhar no meu banco”. Nesse mesmo sentido, P6 exemplifica: “Vamos supor, você precisa com urgência de um Uber, né? Você utiliza isso, você já vê quantos minutos está chegando e vai te atender ali rapidinho”. Isso corrobora os achados de Rocha et al. (2021), que apontam que muitos usuários idosos fazem uso de aplicativos de transporte, como *Uber* e *Waze*.

A funcionalidade de localização pelo *smartphone* se apresenta como um dos recursos mais valorizados pelos entrevistados, demonstrando sua importância tanto em situações emergenciais quanto no uso cotidiano. Para P1, essa tecnologia se tornou essencial ao facilitar

a reunião de um grupo durante uma viagem, evidenciando o papel do *smartphone* na resolução de imprevistos: “... uma vez viajando e as pessoas se perderam na estrada e diante do *smartphone* a gente conseguiu se agrupar [localização]”. Essa experiência revela como a conectividade móvel possibilita não apenas acesso à informação, mas também segurança e coordenação em momentos críticos.

Nesse mesmo contexto, P8 destaca a praticidade da geolocalização em seu dia a dia, afirmando que usa o *smartphone* para diversas finalidades, incluindo a navegação: “Normalmente eu uso o telefone para praticamente tudo ... até mesmo ... para localização”. Essa fala reforça que a tecnologia não se limita a situações excepcionais, mas se integra à rotina como um facilitador constante. O entrevistado ainda enfatiza o uso de aplicativos específicos, como o *Waze*, para aprimorar sua experiência com deslocamento: “... para questão do *Waze*, para localização”. Esse apontamento evidencia a confiança dos usuários em ferramentas digitais para otimizar trajetos, reduzir o tempo de viagem e evitar contratemplos.

A partir dessas falas, observa-se que o uso da geolocalização transcende a simples orientação espacial. Ele se conecta a uma necessidade mais ampla de eficiência, permitindo que os usuários lidem com desafios imprevistos e planejem seus deslocamentos de maneira mais apropriada. Essa perspectiva reforça a ideia de que o *smartphone* não é apenas um meio de comunicação, mas uma ferramenta que amplia a capacidade de ação dos indivíduos no espaço urbano e em contextos diversos.

Ante o exposto, a Inclusão Digital, advinda do uso de aplicativos para a locomoção, evidencia que o uso de *apps* de transporte e navegação pelos consumidores idosos proporciona praticidade nos deslocamentos em situações de “urgência” (P6) ou para “trabalhar” (P1), bem como permite “[re]agrupar” (P1), mediante recurso de “localização” (P1 e P8).

A subcategoria Compras é outro recurso valorizado pelos entrevistados, sendo utilizado para aquisição de produtos variados, como passagens e ingressos, além de pedidos de alimentos. O P8, por exemplo, menciona a frequência com que utiliza plataformas digitais para diferentes finalidades, como a aquisição de passagens e ingressos: “... compras *online*” são recorrentes para “... comprar passagens ... comprar ingressos de cinema ... comprar ingressos ... de teatro”. Isso demonstra como o acesso a eventos e deslocamentos se tornou mais ágil e descomplicado por meio da Inclusão Digital, advinda do uso de aplicativos e sites especializados.

Além do entretenimento e transporte, a compra de itens essenciais também é facilitada pela tecnologia, como mencionado por P7, que utiliza o *smartphone* para “... comprar medicamento”. Esse dado é relevante, pois indica que o uso das plataformas digitais adentra

aspectos fundamentais da vida cotidiana, como a saúde. A possibilidade de adquirir medicamentos sem precisar sair de casa é particularmente vantajosa para consumidores idosos ou pessoas com dificuldades de locomoção, refletindo um impacto positivo na acessibilidade aos cuidados médicos. Neste contexto, P1 sinaliza haver “... facilidade de compra” por meio do *smartphone*.

A conveniência proporcionada pelo comércio digital também se estende ao setor alimentício, conforme ressaltado por P4 e P1. O P4 destaca que utiliza aplicativos específicos “... para pedir comida”, enquanto P1 ressalta existir a “... facilidade de chegar uma comida na sua porta”, por meio do uso do *smartphone*. Esse aspecto ilustra como os serviços de *delivery* têm se integrado à rotina dos usuários, oferecendo não apenas conforto, mas também praticidade para quem busca otimizar o tempo ou evitar deslocamentos desnecessários.

Dessa forma, percebe-se que a funcionalidade de compras via *smartphone* transcende a simples comodidade, impactando a vida dos indivíduos. A digitalização do consumo não apenas reduz barreiras físicas, mas também amplia o acesso a uma variedade de bens e serviços, permitindo que os usuários escolham, comparem e adquiram produtos de maneira mais eficiente. Esse cenário reforça a crescente dependência da sociedade em relação às plataformas digitais, consolidando o *smartphone* como um intermediador essencial das relações de consumo contemporâneas.

Sales *et al.* (2009) salientaram que a Inclusão Digital provê ao usuário idoso meios para realizar serviços, tais como compras. Posteriormente, o estudo de Pires e Nunes (2020) apontou que as atividades mais mencionadas pelos consumidores idosos no uso do *smartphone* foram compras online, seguidas pelo uso de aplicativos de comunicação, como *WhatsApp* e *Telegram*. Assim, a subcategoria Compras demonstra como o *smartphone* simplifica o acesso a bens e serviços.

Por fim, a subcategoria Financeiro também figura entre os usos recorrentes do *smartphone*, permitindo aos consumidores idosos realizarem transações bancárias, acompanhar contas e monitorar o fluxo de caixa. Como salientado por P6: “Eu gosto de usar muito, é eu uso aplicativo bancário né? Que hoje, eu acho que a maioria da população utiliza”. P1 considera que este tipo de tecnologia de “... banco é tranquilo [fácil]”.

O estudo de Rocha *et al.* (2021) indica que a maioria dos usuários idosos já utilizava aplicativos bancários antes da pandemia, mas o uso dessas ferramentas aumentou significativamente durante o período de distanciamento social, demonstrando a adaptação dos participantes às tecnologias digitais para a realização de transações financeiras.

O uso de aplicativos bancários é destacado como uma solução prática, como ilustrado por P6, que menciona como utiliza essa tecnologia para pagamentos: “... aplicativo bancário para pagamento de contas”, como um Pix, por exemplo”. P8 complementa essa perspectiva ao afirmar que realiza todas as suas transações financeiras pelo celular, aludindo a crescente digitalização das atividades cotidianas dos usuários idosos: “Eu utilizo, por exemplo, todas as minhas contas bancárias, eu utilizo, faço todas as minhas transações bancárias pelo *smartphone*”.

A subcategoria Financeiro reforça a importância dos serviços bancários digitais para os usuários idosos. A facilidade, expressa pela tranquilidade no uso de aplicativos bancários por P1, bem como a praticidade para “pagamento de contas” (P6) e versatilidade para “transações bancárias” (P8), como “Pix” (P6), permitem maior controle e independência financeira, por meio da Inclusão Digital proporcionada pelo *smartphone*.

Contudo, embora Pires e Nunes (2020) tenham salientado que os consumidores idosos fazem uso frequente de aplicativos bancários e, mesmo diante dos relatos dos participantes desta pesquisa e da menção de Rocha *et al.* (2021) quanto ao uso de aplicativos bancários por usuários idosos, há de se considerar o receio desses idosos quanto ao uso da tecnologia para fins financeiros. O P6 expressa, categoricamente, que “... eu pessoalmente ... utilizo muito é para pagamento de conta”, mas compartilha uma experiência:

Então, como professor, eu fiz uma pesquisa com meus alunos sobre a utilização do *smartphone* para uso bancário. Aí tem uma dúvida, que a maioria dos idosos não utilizam. Por exemplo, você pega um idoso aí, que tem uma aposentadoria de um salário mínimo, ele prefere ir lá no banco e retirar o dinheiro, em espécie, do que utilizar um aplicativo bancário, para, por exemplo, pagar uma conta, pagar um remédio, pagar alguma coisa, né? Mas eu pessoalmente, né? Eu utilizo muito é para pagamento de conta.

A fala supramencionada de P6 não condiz com o resultado da pesquisa realizada, mas evidencia uma questão relacionada ao receio no uso de aplicativos bancários. A não identificação da subcategoria Financeiro para os participantes P2, P3, P4 e P5 pode ter relação com a supramencionada dúvida expressa por P6. Navikas *et al.* (2022, p. 1) afirmam que “O sentimento de frustração, alimentado pela insegurança e desorientação, afasta os idosos da tecnologia”, estando isso associado à dificuldade de adaptação tecnológica dos consumidores idosos. Santos *et al.* (2023) avaliaram o uso de aplicativos bancários da Caixa e Banco do Brasil

por idosos de 60 a 80 anos (faixa concernente a dos participantes desta pesquisa) e concluíram que tal público apresenta dificuldades:

... suas transações primárias envolvem duas atividades: transferências de dinheiro e consultas de saldo. Foram identificados desafios, incluindo dificuldades na identificação de elementos na tela, rolagem, bem como uma percepção de falta de familiaridade com o uso de aplicativos em geral (Santos *et al.*, 2023, p. 1).

Embora Navikas *et al.* (2022) e Santos *et al.* (2023) concordem com a dificuldade dos idosos em lidar com a tecnologia, com ênfase em aplicativos bancários, o que tende a promover o afastamento da mesma pela insegurança em seu uso, destaca-se que os participantes P1, P6, P7 e P8 não somente utilizam, mas o fazem frequentemente, enfatizando a tranquilidade, praticidade e versatilidade. Esse contraste sugere que a tranquilidade, praticidade e versatilidade se apresentam como fatores que tendem a influenciar, de forma positiva, a adoção dessas tecnologias entre consumidores idosos.

Embora os relatos dos participantes não permitam identificar diretamente o que distingue o uso e não uso de aplicativos bancários, a análise do perfil educacional aponta uma possível relação com a escolaridade. Nota-se que P2, P3, P4 e P5 não mencionaram o uso dessas ferramentas e esses possuem formação limitada ao ensino médio ou curso profissionalizante (2º Grau Completo para P2, P3 e P4 e 2º Grau Completo/Curso Profissionalizante para P5). Em contrapartida, os participantes P1, P6, P7 e P8, que relataram utilizar aplicativos bancários, possuem nível educacional mais elevado, variando de pós-graduação a mestrado (Pós-Graduação, Mestrado, Pós-Graduação, Pós-Graduação, respectivamente).

Dessa forma, a escolaridade pode estar associada à maior familiaridade e confiança na adoção de aplicativos bancários, favorecendo a superação de barreiras tecnológicas. Assim, ainda que a relação entre escolaridade e adoção de aplicativos bancários exija aprofundamento, os achados desta pesquisa sugerem que o nível de instrução pode ser um fator relevante na forma como usuários idosos se apropriam dessas ferramentas financeiras.

No que tange à Inclusão Digital, Torrão *et al.* (2020, p. 2) destacam que “O público mais idoso e o que tem menor escolaridade apresentam um maior nível de infoexclusão”, sendo isso corroborado por Depiné (2021, p. 27), quando assinala que “A existência de uma ‘divisão digital’ é observada ..., pois nem todos possuem acesso à tecnologia ou habilidades para o uso delas, e os idosos, principalmente os de menor escolaridade, são os que apresentam maior nível”.

Assim, mediante exposto, é possível supor que a menor escolaridade de P2, P3, P4 e P5 tende a influenciar no uso de aplicativos bancários para serviços financeiros. A isso adjunta-se a afirmativa de Navikas *et al.* (2022, p. 1) em que “A inclusão de idosos no mundo digital ainda é bastante incipiente em diversas partes do mundo”, sendo plausível associar essa incipiência ao grau de instrução.

Constata-se que a Inclusão Digital, evidenciada pelo uso diversificado dos *smartphones*, tem desempenhado um papel fundamental na facilitação do acesso a serviços essenciais. Todavia, a plena integração desses indivíduos na sociedade transcende a mera utilização de ferramentas tecnológicas; ela se concretiza quando os *smartphones* funcionam como pontes para a Inclusão Social, conectando os usuários idosos a redes mais amplas de relações e interações sociais. Por conseguinte, a Inclusão Social será analisada a seguir, explorando o uso dos aplicativos pode transformar a experiência do envelhecimento ao fortalecer o sentimento de pertencimento e o reconhecimento na comunidade.

4.1.3 Inclusão Social

A Inclusão Social é um sentimento de pertencimento tanto como indivíduo quanto como parte de um grupo. É sentir que faz parte da sociedade e ser compreendido em sua condição de vida e humanidade (Petersen *et al.*, 2013). Para Pérez Olmos (2020), o *smartphone*, em particular, desponta como uma ferramenta tecnológica que pode promover Inclusão Social, bem como melhorar a qualidade de vida. As subcategorias referentes à Inclusão Social, assim como seus respectivos códigos, podem ser observados na Tabela 13.

Tabela 13 – Subcategorias de Análise e Códigos da Inclusão Social

Subcategoria de Análise	Código	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Relacionamento	Amigos	X	X	X	X	X	X	X	X
	Conhecidos					X			
	Encontros	X	X		X	X		X	X
	Evento						X		X
	Família	X	X	X		X	X	X	X
	Lazer	X			X	X	X	X	X
	Pessoas	X	X	X	X	X	X	X	X
	Sociedade						X		
	Trabalho	X				X	X	X	X
Grupos	Amigos	X		X	X	X	X		X
	Esporte	X				X		X	
	Faculdade								X
	Família	X	X	X		X	X	X	X
	Lazer							X	

	Oração			X					
	Patrimônio								X
	Pessoas	X						X	X
	Segurança								X
	Trabalho						X	X	X
Interação	Ligação	X	X	X		X	X	X	X
	Mensagem		X		X	X		X	X

Legenda: Px: Participante, onde x corresponde ao sequencial.

A subcategoria Relacionamento é a forma de pertencimento mais comum entre os entrevistados, sendo um fator essencial para sua Inclusão Social, potencializado pelo uso do *smartphone*. Os relatos indicam que a tecnologia facilita a proximidade com amigos, família (mãe, netos, filhos, cônjuge etc.) e outros (sociedade e conhecidos), viabilizando a comunicação e a organização de encontros sociais (evento).

O Relacionamento, atrelado ao Lazer, se destaca como uma dimensão da Inclusão Social, sendo mencionada pelos entrevistados P1, P4, P5, P6, P7 e P8, para a organização de encontros sociais e eventos. Relatos como o de P4 demonstram que para “... marcar um encontro de turma e tudo” o *smartphone* é utilizado, pois “... a gente marca, por mensagens”.

Da mesma forma, P6 destaca como o aplicativo facilita a organização de eventos mensais, promovendo engajamento e interação contínua entre os participantes: “... e aí a gente reúne uma vez por mês, ... a gente organiza o nosso encontro, através do *WhatsApp*. ... Que horas? Fica melhor no sábado? O dia? ... Cada um vota ... eu acho que o *WhatsApp* facilita muito [...] para você organizar ... eventos”.

Assim, o lazer é mediado pelo auxílio dos dispositivos digitais na organização de eventos e encontros que fortalecem os vínculos afetivos, visando a promoção de atividades sociais. Essa dimensão amplia o espectro da Inclusão Social, ao proporcionar momentos de convívio e interação aos usuários idosos.

A exemplo, P1 menciona que, por meio do *smartphone*, “... você está próximo às pessoas, é fácil de conversar com as pessoas”, enquanto P2 utiliza o *smartphone* “para poder comunicar com as pessoas”. Para P4 “... normalmente é um encontro com a turma mesmo”, do mesmo modo para P8, ao destacar a praticidade do dispositivo que “... dá a possibilidade de planejar, de programar, de marcar encontros”.

A perspectiva do lazer foi identificada no estudo de Oliveira *et al.* (2023), ao destacarem que o treinamento com *smartphones* proporcionou aos consumidores idosos um novo meio de suporte para organizar compromissos com fins de lazer, contribuindo para o envelhecimento ativo.

No estudo de Domingues *et al.* (2021) foram evidenciados relatos que reforçam os benefícios advindos do relacionamento. No estudo sobre a Inclusão Social, Domingues *et al.* (2021) identificaram que uma idosa relatou que mesmo distante da filha, essa se relaciona com a mesma por meio do *smartphone*. A ênfase é decorrente da socialização, pois, segundo Domingues *et al.* (2021), os usuários idosos conseguem manter relacionamentos com mais facilidade. Tais resultados ilustram como o *smartphone* estreita vínculos afetivos e aproxima gerações, permitindo que avós e netos interajam regularmente por mensagens, fotos e chamadas, algo que antes seria esporádico ou inviável.

Ainda no âmbito da subcategoria Relacionamento, os entrevistados ressaltam que a comunicação é facilitada pelo uso de aplicativos de redes sociais, como *WhatsApp*, *Instagram*, *Facebook* e *Linkedin*. Para muitos, essas plataformas representam uma extensão das interações sociais, permitindo a manutenção de vínculos afetivos e a participação ativa em suas redes de relacionamento. O uso dessas ferramentas é descrito como essencial para manter contato com familiares, amigos e para o trabalho, promovendo um sentimento de pertencimento e inclusão na sociedade digital contemporânea.

Nesse sentido, P8 declara que “pelo *Instagram*, eu normalmente converso mais com amigos”; enquanto P5 determina que a comunicação é “Para o trabalho. Para trabalho”. Desse modo, o relacionamento ligado a comunicação evidencia a centralidade das interações mediadas por aplicativos digitais de comunicação na promoção da Inclusão Social dos usuários idosos. O uso das supracitadas plataformas reforça conexões pessoais, bem como provê meios para o labor profissional.

Enquanto alguns participantes utilizam o *Instagram* para interações casuais com amigos (P8), outros direcionam o uso do *WhatsApp* para manter vínculos familiares. Esse hábito é particularmente evidente em relatos como o de P6, que destaca a importância do *WhatsApp* para manter contato frequente com sua mãe, salientando a funcionalidade do *smartphone* como um meio de proximidade emocional. Conforme P6:

... assim, até a minha mãe, a minha mãe, que tem 90 anos, nós somos cinco irmãos, né?
... eu ligo para ela [pelo *WhatsApp*], eu ligo para minha mãe todo dia, ela mora aqui perto de mim, entendeu? Às vezes a única que eu ligo com frequência mesmo, diariamente é a minha mãe. ... ela utiliza no *WhatsApp* só para falar com os filhos. É só nós cinco filhos que estamos lá com ela no *WhatsApp*. Ela não tem mais ninguém.

A menção de P6 acena duas perspectivas no que tange ao relacionamento por meio da comunicação pelo *smartphone*: nutrimento de relação social e diminuição da solidão. Por um

lado, P6 nutre laço familiar com sua mãe, permitindo que esteja presente frequentemente. Conforme Landim e Oliveira (2023), Li e Woolrych (2021), Llorente-Barroso *et al.* (2021) e Ronnaritivichai (2021), uma vertente da Inclusão Digital é a promoção de contato com amigos e familiares, o que fomenta a Inclusão Social.

Isso também fora constatado anteriormente por Ferreira *et al.* (2016, p. 2), quando pontuam que “os benefícios que a Inclusão Digital traz aos idosos são a oportunidade de se sentirem incluídos tanto no convívio com a família quanto na sociedade digital e pela utilização dos recursos que a tecnologia tem a lhes oferecer”.

Por outro lado, no que tange à diminuição da solidão, P6 também contribui para com sua progenitora, diminuindo o isolamento dessa, haja vista a menção dessa participante, ao pontuar que sua mãe não possui mais ninguém além de seus cinco filhos. Esta outra vertente também foi identificada por Ferreira, *et al.* (2016, p. 2), ao pontuar que “Além de proporcionar a interação aos idosos, [o *smartphone*] diminui a sensação de solidão”.

Esses trechos destacam como a Inclusão Social, por meio da comunicação facilitada pela tecnologia, não só estreita laços afetivos, mas também combate a solidão de *outrem* (e de si). Assim, enquanto o relacionamento provê meios para o nutrimento de contato com familiares (P6 e P8) e para o trabalho (P5), também permite apoiar outros usuários idosos intergeracionais, no que tange o isolamento (P6).

Além dos laços familiares, os *smartphones* também abrem oportunidade para novos relacionamentos na terceira idade. Diniz *et al.* (2020) realizaram uma pesquisa com idosos brasileiros, usuários de redes sociais, e mostraram que muitos utilizam a internet pelo *smartphone* para conhecerem novas pessoas, bem como para buscarem relacionamentos amorosos (Diniz *et al.*, 2020).

Em relação à subcategoria Grupos, além do contato individual, muitos entrevistados relataram o envolvimento em grupos sociais mediados pela tecnologia, especialmente em contextos familiares, profissionais e de amizade. P1 descreve sua participação em diversos grupos, incluindo familiares, amigos e ambientes de trabalho, evidenciando como essas relações reforçam sua identidade social e promovem o engajamento comunitário. P1 expressa essas três nuances: “Vários grupos. Ah, dentre eles, grupos da família. É, grupos de amigos, é basicamente amigos e família. E alguma coisa de OAB [Ordem dos Advogados, Trabalho] e que tem a ver com a minha profissão”.

Domingues *et al.* (2021) ilustram como, após se apropriarem do uso de aplicativos, muitos usuários idosos passam a participar mais ativamente de grupos sociais. Os autores

afirmam que no projeto desenvolvido por terapeutas ocupacionais no sul do Brasil, constatou-se que os alunos idosos das oficinas, ao dominarem melhor o *smartphone*, aumentaram sua participação social. Eles passaram a usar o celular com mais frequência para combinar encontros com familiares, convidar amigos para atividades e marcar eventos e passeios. Esses depoimentos mostram que o *smartphone* potencializa a vida social em grupo, agilizando convites, propiciando reencontros e viabilizando redes de apoio comunitário entre pessoas idosas.

No ambiente virtual, os idosos também vêm ocupando espaço em grupos online e redes sociais. Plataformas como *Facebook* possuem comunidades da “melhor idade”, onde idosos compartilham experiências, *hobbies* ou informações de saúde. No estudo de Diniz *et al.* (2020), a estratégia de recrutamento já evidenciou essa tendência: os autores localizaram participantes por meio de 13 grupos de usuários idosos no *Facebook*, indicando a presença ativa desse público em comunidades virtuais diversas, como grupos de “Terceira Idade Conectada” e “Longevidade Saudável”.

Os dados coletados na pesquisa evidenciam que, na subcategoria Interação, as práticas comunicacionais dos idosos variam de acordo com suas preferências e necessidades individuais. Conforme relatado, P2 menciona utilizar o *smartphone* “só para poder ligar, receber chamadas”, enquanto P1 enfatiza seu uso para “[interagir por] mensagem”, ressaltando a praticidade dessa forma de contato. Esses depoimentos demonstram que, mesmo diante das diversas funcionalidades dos dispositivos, os usuários idosos selecionam meios que se alinham às suas expectativas de comunicação, evidenciando uma adaptação às tecnologias que ultrapassa a simples novidade tecnológica e reforça o papel do aparelho como facilitador de vínculos sociais.

Ao situar essas evidências no contexto mais amplo, observa-se que os *smartphones* atuam de maneira essencial na manutenção e fortalecimento dos relacionamentos. A literatura corrobora essa visão, apontando que a comunicação mediada por aplicativos, como o *WhatsApp* e as videochamadas, tem sido determinante para reduzir as barreiras geográficas e mitigar o isolamento social. Por exemplo, Abdon *et al.* (2022) relatam que, durante a pandemia do Covid-19, muitos consumidores idosos recorreram às videochamadas para manter as conexões familiares, o que contribuiu para a redução do isolamento imposto pelo distanciamento social.

Nesse sentido, a conectividade digital se mostra um recurso fundamental para que os consumidores idosos se engajem em trocas sociais e minimizem sentimentos de solidão. Costa *et al.* (2021) evidenciam que a Inclusão Social de pessoas idosas traz benefícios claros, ampliando o contato com amigos e familiares e, conseqüentemente, promovendo uma melhora

na qualidade de vida. Assim, os relatos dos participantes desta pesquisa dialogam com tais achados, reforçando a ideia de que a integração de tecnologias no cotidiano dos usuários idosos não se limita à manutenção de relações pré-existentes, mas também fomenta novas formas de interação.

Por fim, os dados apontam que, individualmente, os usuários idosos se relacionam com diversos interlocutores – sejam parentes, amigos ou colegas – por meio do *smartphone*, o que alinha os resultados com os estudos de Domingues *et al.* (2021). Contudo, é importante ressaltar que, no contexto deste estudo, os relacionamentos são alicerçados na socialização, onde prioriza-se a manutenção de vínculos já estabelecidos, servindo como uma “ponte” que assegura a continuidade das interações sociais. Essa constatação não apenas reafirma o papel dos *smartphones* como instrumentos de Inclusão Social, mas também enfatiza a necessidade de compreender as nuances das práticas comunicacionais na terceira idade.

Conforme o estudo de Pérez Olmos (2020), o *smartphone* se consolida como uma tecnologia de Inclusão Social para a terceira idade, com potenciais benefícios marcantes para a qualidade de vida desse grupo. Nesse sentido, a análise dos depoimentos dos participantes possibilita uma reflexão mais profunda sobre a relevância dos *smartphones* na promoção de um envelhecimento ativo, conectado e socialmente engajado. Tal posicionamento enfatiza que a tecnologia, quando utilizada de forma adequada, amplia os canais de relacionamento e contribui para a construção de um ambiente que favorece tanto a manutenção quanto o fortalecimento dos laços sociais.

Adiante, a Autonomia será analisada, explorando como o uso do *smartphone* pode apoiar os idosos na capacidade de tomar suas próprias decisões e o sentimento de liberdade.

4.1.4 Autonomia

Autonomia é a capacidade de uma pessoa determinar suas próprias decisões relacionadas à vida, saúde e interações sociais, fundamentada na liberdade de pensamento e isenção de pressões externas e internas (Oliveira & Barbas, 2013). Neste contexto, a análise dos resultados relativos à Autonomia expressa nuances em relação ao âmbito digital, pessoal, profissional e social (Tabela 14).

Tabela 14 – Subcategorias de Análise e Códigos da Autonomia

Subcategoria de Análise	Código	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Digital	Aprendizado	X			X		X	X	X
	Aquisição			X	X		X	X	X
	Financeira	X					X	X	X
	Segurança	X						X	X
	Uso	X	X		X	X	X	X	X
Pessoal	Lazer								X
	Saúde						X	X	X
	Tempo	X	X			X	X		X
Profissional	Trabalho	X					X	X	X
Social	Auxílio							X	
	Interação	X		X		X	X	X	X

Legenda: Px: Participante, onde *x* corresponde ao sequencial.

Os relatos dos entrevistados evidenciam que, na subcategoria Pessoal, a autonomia é frequentemente relacionada à gestão do tempo, à saúde e ao lazer. P7 evidencia que o lazer é um dos fins pessoais para os quais o *smartphone* se destina, pois “... serve para ouvir música, né? Mas a gente ouviu uma musiquinha e tal, põe no ouvido, né? Serve para isso”. P8 afirma que o *smartphone*, em momentos de lazer, afeta o seu bem-estar de forma positiva:

... eu gosto muito de programas de humor ... Eu gosto muito de assistir algumas coisas no *smartphone* que levam a essa direção. ... Eu acho que isso dá uma ajuda, de alguma forma a se divertir. Então, acho que eu gosto muito, mas gosto, eu acho que isso me traz um bem-estar bom... Primeiro que você consegue resolver sua vida de uma forma mais ágil, mais controlável, né? Porque você consegue se controlar, você consegue se planejar através dele. E nos seus momentos de lazer, você consegue escolher coisas ... [que] pelo menos te faz rir.

A saúde é ponderada por P8 quando menciona a decisão de “... por exemplo, marcar consultas” pelo *smartphone*, reafirmando essa perspectiva quando relata que “... eu consigo fazer tudo que eu quero através do celular ... quero fazer uma consulta”. A saúde é um aspecto de cunho Pessoal, no qual a decisão de abordá-la, por meio do *smartphone*, é decorrente de benefícios de não deslocamento físico. Garcia Reyes *et al.* (2023) descobriram que muitos usuários idosos utilizam uma variedade de recursos digitais, tal como *apps*, para prevenir declínios relacionados a saúde, o que sugere que a tecnologia pode favorecer a autonomia pessoal na terceira idade, ao facilitar hábitos saudáveis e organização diária.

A autonomia também se manifesta na subcategoria Profissional, com entrevistados relatando a tomada de decisões junto ao *smartphone* no ambiente de trabalho. Por um lado, P8 afirma utilizar o *smartphone* para agilizar a sua vida e organizar os compromissos profissionais:

... minha vida está toda agendada, porque se eu não agendo, eu acabo esquecendo de tudo ... eu utilizo muito para agendar minhas atividades. E aí eu ganho tempo para não ficar pensando ... nossa, eu tenho uma reunião uma hora da tarde, eu tenho reunião duas horas. ... depois vou tirando da agenda aquilo que já foi cumprido. ... isso evita atraso ... evita repetição de trabalho ... Eu acho que você ganha muito ... na agilidade mesmo para você administrar sua vida e seus processos.

A gestão do contexto laboral é um aspecto que auxilia o P8, principalmente mediante relato de controle de compromissos, por meio da agenda. O deterioramento da saúde, especificamente no âmbito mental, é decorrente do envelhecimento. Para P8, a agenda do *smartphone* é um auxílio de autopreservação, por não “... ficar gastando neurônio e pensar” com lembretes de compromissos profissionais. Neste mesmo contexto, P7 afirma utilizar vários aplicativos do *smartphone* para agilizar a sua vida profissional, em relação às aulas, para fotos, para escanear documentos e enviá-los. Conforme P7:

... Hoje eu utilizo vários aplicativos, né? Que já tem no telefone, né? ... dava aula pelo celular, então era uma facilidade, porque em qualquer lugar eu poderia dar essa aula, sem interromper. E outra coisa que eu utilizo muito assim, fotos, né? Eu bato muita foto, transmito conversa com *WhatsApp*, conversa com pessoas, né? ... Às vezes, eu preciso mandar algum documento, alguma coisa. Eu uso como aplicativo de scanner também, né? E eu escaneio muito documento, essa semana mesmo, eu tive que escanear alguns documentos, para poder enviar.

A decisão pelo *smartphone* para finalidades laborais vai além da agenda, mencionada por P8. Para P7, essa tecnologia provê diversas facilidades, tais como lecionar suas aulas e tratamentos de documentos, o que traz facilidade para si. Para Raymundo e Santana (2017), os usuários idosos demonstraram resiliência e motivação para aprender ferramentas, como *smartphones*, visando manter a produtividade e autonomia no trabalho até idades avançadas.

Observa-se que, na perspectiva da subcategoria Social, a Autonomia se configura na decisão consciente dos indivíduos de utilizar o *smartphone* para manter relações de apoio e interação, sem necessariamente se tratar de um mecanismo de Inclusão Social. Os depoimentos indicam que o dispositivo é empregado como instrumento para fortalecer vínculos afetivos e facilitar a comunicação, permitindo que os usuários escolham interagir conforme suas

necessidades. Por exemplo, P3 ressalta que, por meio do *smartphone*, é possível “... conversar com quem eu quero”, demonstrando uma liberdade deliberada na escolha das interações. Da mesma forma, P7 enfatiza o papel do aplicativo “... *meet*, ... por exemplo, tem a minha filha, mora no Rio de Janeiro. Então às vezes ... a gente vai conversar mais tempo, aí a outra, minha neta, está em São Paulo, a gente faz um [*meet*]”, evidenciando como a tecnologia permite que a comunicação se estenda a diferentes espaços geográficos e contribua para a manutenção dos laços familiares. Assim, a Autonomia Social se revela na capacidade dos indivíduos de gerenciar suas relações e apoio mútuo por meio do uso estratégico da tecnologia, reforçando a ideia de que tal prática é fruto de escolhas deliberadas e fundamentadas na promoção do suporte e da interação interpessoal.

Destaca-se que P3 e P7 decidem pela tecnologia para suas interações sociais, como preconizado por Oliveira e Barbas (2013) na acepção de autonomia. Essa perspectiva de decisão, no que tange às interações sociais, é mencionada por Desai *et al.* (2022), quando afirmam que os usuários idosos, frequentemente, optam pelo *smartphone* para interagir, seja por ligações, troca de mensagens ou compartilhamento de fotos em redes sociais.

Esses relatos ilustram que o *smartphone* facilita a comunicação instantânea, mas cabe ao indivíduo decidir, de forma autônoma, os fins de seus usos, a exemplo do aspecto Social de participação na vida familiar à distância. Assim, mesmo idosos que moram longe podem acompanhar momentos importantes (via fotos/vídeos) e sentirem-se mais próximos de seus entes queridos, fortalecendo sua rede de apoio social graças à decisão de uso da tecnologia móvel.

Adiante, a tecnologia, especificamente o *smartphone*, amplia o controle sobre escolhas cotidianas, conferindo autonomia no âmbito digital. Essa subcategoria de Autonomia Digital se manifesta tanto na decisão de utilização quanto na recusa do uso do dispositivo, configurando uma prática baseada na liberdade de pensamento e na ausência de pressões externas ou internas (Oliveira & Barbas, 2013). O modo como cada indivíduo se apropria da tecnologia revela diferentes formas de exercer essa autonomia. P8 afirma que “... Todas as coisas que eu posso fazer pelo telefone, eu faço”, indicando um uso abrangente do dispositivo, enquanto P5 adota uma postura mais seletiva ao declarar: “Não uso para compras, não uso para transporte”. A comparação entre esses depoimentos sugere que a Autonomia Digital não se traduz apenas na adoção irrestrita da tecnologia, mas também na escolha consciente de suas limitações. Enquanto P8 utiliza o *smartphone* de maneira integral, explorando as funcionalidades que permitem ao idoso realizar atividades que seriam inacessíveis sem o aparelho, P5 evidencia uma postura

mais seletiva que, ao limitar suas funções, pode reduzir as possibilidades de expansão de sua prática cotidiana. Dessa forma, a Autonomia Digital se configura não apenas na escolha dos usos do *smartphone*, mas fundamentalmente na capacidade de aproveitar as oportunidades que a tecnologia oferece para ampliar a atuação e a independência dos idosos.

Por conseguinte, a autonomia também se evidencia na escolha do processo de aprendizado sobre a tecnologia. Os entrevistados indicam uma preferência pelo aprendizado autodidata, recusando treinamentos formais como forma de apropriação do conhecimento. P4 menciona: “Não participei de treinamento”, P6 enfatiza: “Não, não participei de nenhum curso. Tudo o que eu sei eu aprendi, auto, autodidata. Tudo eu aprendi sozinho” e P7 reforça: “Não. Eu fui aprendendo sozinho ... eu fui aprendendo, aprendendo, aprendendo”. Esses depoimentos apontam que a decisão de não recorrer a cursos estruturados reflete um posicionamento ativo em relação à tecnologia, caracterizando um exercício de Autonomia que se materializa na busca por conhecimento independente. A recusa em seguir um modelo de aprendizado pré-estabelecido sugere que a Autonomia Digital também se desdobra na forma como os indivíduos constroem seu domínio sobre os dispositivos, assumindo a responsabilidade pelo próprio desenvolvimento tecnológico.

Dessa forma, a análise das falas permite compreender a Autonomia Digital como um processo que se manifesta tanto na escolha de quando e como utilizar a tecnologia quanto na maneira pela qual se adquire conhecimento sobre ela. O contraste entre os entrevistados que fazem uso irrestrito do *smartphone* e aqueles que delimitam sua utilização demonstra que a autonomia não se limita ao acesso à tecnologia, mas inclui a capacidade de rejeitá-la conscientemente. Da mesma forma, a opção pelo aprendizado autodidata reforça a ideia de que compreender a tecnologia é um processo deliberado, no qual os indivíduos assumem o protagonismo de sua relação com o dispositivo. Esses elementos evidenciam que a Autonomia Digital não se trata apenas do uso da tecnologia em si, mas da capacidade de gerir escolhas sobre seu uso e aprendizado, demonstrando um exercício ativo de liberdade e autodeterminação.

Neste ínterim, os relatos indicam que a autonomia ante tecnologia é alicerçada por decisões relacionadas, frequentemente, a seu uso (Digital), a benefícios intrínsecos (Pessoal), a exemplo do lazer, ao *labor* (Profissional) ou para a socialização (Social), o que proporciona aos entrevistados maior controle sobre suas decisões diárias. Adiante, segue-se ao entendimento dos Paradoxos Tecnológicos no âmbito desta pesquisa.

4.1.5 Paradoxo Tecnológico

O uso do *smartphone* apresenta paradoxos que impactam a vida dos idosos, proporcionando tanto benefícios quanto desafios (Martins *et al.*, 2018). As subcategorias de análise e códigos do Paradoxo Tecnológico são apresentadas no Tabela 15.

Tabela 15 – Subcategorias de Análise e Códigos do Paradoxo Tecnológico

Subcategoria de Análise	Código	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
[Social] Assimilação	Comunicação instantânea com amigos e familiares	X	X	X	X	X	X	X	X
[Social] Isolamento	Reclusão e sensação de isolamento social		X	X	X		X	X	X
[Social] Liberdade	Sensação de liberdade	X					X	X	
[Social] Escravização	Sentimento de escravização	X	X	X	X		X	X	X
[Psicológico] Competência	Sensação de conquista	X	X	X	X	X	X	X	X
[Psicológico] Incompetência	Sensação de desânimo e falta de confiança	X			X		X	X	X
[Psicológico] Apego	Desconforto após distanciamento	X			X	X	X	X	X
[Psicológico] Não apego	Alívio após afastamento		X				X		
[Funcional] Eficiência	Agilidade e assertividade	X	X	X	X	X		X	X
[Funcional] Ineficiência	Introdução de distrações			X					
[Funcional] Controle	Controle de compromissos	X	X	X				X	X
[Funcional] Caos	Caos diante da complexidade			X	X		X		

Legenda: Px: Participante, onde *x* corresponde ao sequencial.

O Paradoxo Tecnológico Social refere-se a como a tecnologia molda ou altera as dinâmicas sociais, acarretando em contradições (Wilson-Nash *et al.*, 2022). As subcategorias Assimilação e Isolamento expressam a dualidade deste paradoxo, pois enquanto a primeira contempla o pertencimento do indivíduo ao contexto social, advindo da comunicação instantânea com amigos e familiares, a segunda remete a reclusão e sensação de afastamento social. A ideia é que esta incoerência tende a ser vivenciada paralelamente pelo indivíduo.

A subcategoria Assimilação é a mais recorrente entre os entrevistados, evidenciando que há sensação de pertencimento social, mediante comunicação com pessoas; porquanto, a

subcategoria Isolamento é vivenciada concomitantemente por P2, P3, P4, P6, P7 e P8 com a subcategoria Assimilação. Desse modo, as duas experiências serão abordadas neste tópico.

A exemplo, durante a entrevista foi solicitado à P2 que se projetasse como uma amiga ou parente e anunciasse sua perspectiva de como esse descreveria o impacto do *smartphone* na sua sensação de pertencimento. Ela evidenciou que embora seu cônjuge vivencie a assimilação, por meio do relacionamento virtual, advindo da tecnologia, esse também é acometido pelo isolamento presencial.

Eu vou falar então do meu esposo, que a pessoa que eu convivo. Ele, todo relacionamento dele, né? Com os irmãos, é através disso aqui, do celular, então assim, está longe, liga. Como é que você tá? Bem! Sabe? Então é assim, não tem relacionamento físico é só através do aparelho. A comunicação com familiares e com os amigos é totalmente pelo aparelho.

Do mesmo modo, a P3 anuncia a sensação de assimilação quando expressa “... que aproxima. Aproxima porque, por exemplo eu tenho uma filha que mora fora, né? Não teria como comunicar, né? Se não fosse através do meu aparelho”. Por um lado, embora o *smartphone* promova meios para a P3 se comunicar com sua descendente digitalmente, por outro lado essa mesma tecnologia suprime o convívio presencial, pois “Depois desse aparelho aqui. A conversa tornou-se raridade. Tête-à-tête ficou raro, né? Então, hoje você está fazendo isso aqui porque você não tem outra forma, porque se tivesse você estaria fazendo tudinho através do celular. Entendeu?”.

Analogamente, o P4 evidencia a assimilação quando admite que “Minha vida hoje é o celular, não tem jeito. Para tudo precisa dele, para contato com amigos, ... Então sem ele hoje é muito difícil”; contudo, a ausência do contato presencial contrapõe o pertencimento digital, pois “Ao invés de encontrar pessoalmente fica só na mensagem, fica só na mensagem”. Embora P6 afirme que “... consegue se relacionar bem. Seja nas redes sociais, por *smartphone*, mas também com a sociedade como um todo e com os familiares”, esse também admite, de forma categórica, que “Através de um *smartphone* ... isso cria uma situação muito grande de isolamento”.

De forma diferente, P7 destaca que há encontros presenciais recorrentes com “... o pessoal do trabalho antigo ... da década de 70” e isso “... não contribui com o sentimento de isolamento social”. Mas, ao mencionar uma hipótese de contato virtual, esse mesmo participante afirma que “... pode até contribuir [com o isolamento] se a pessoa não te responder. Por exemplo, você entra em contato com a pessoa que você não vê há muito tempo”.

O relato do P8 evidencia que o uso do *WhatsApp* facilita a assimilação, mediante manutenção de vínculos em múltiplos contextos: “... eu uso mesmo como contato é o *WhatsApp* ... Eu tenho grupo, ... de família, ... da faculdade, ... negócios, ... condomínio”. Dessa forma, a ferramenta digital se configura como um mecanismo que integra diferentes esferas sociais, promovendo a interação e o compartilhamento de experiências em ambientes diversos. Por outro lado, a ausência de sinal de internet gera para P8 uma “... sensação do isolamento do mundo”, o que reforça a dualidade entre assimilação social e isolamento dos indivíduos para a construção de seus laços sociais. Assim, observa-se que o acesso contínuo à internet facilita a comunicação instantânea com amigos e familiares, mas a interrupção dessa rede digital promove uma sensação de isolamento social.

A análise dos relatos dos participantes deste estudo evidencia que o uso do *smartphone* tem desempenhado um papel relevante na socialização dos consumidores idosos, ampliando suas conexões e contribuindo para a redução da sensação de solidão. Observou-se que, para alguns participantes, a tecnologia serve como um meio para manter o contato com familiares e amigos, o que, por sua vez, eleva a autoestima e a qualidade de vida. Esses achados se aproximam dos resultados de Ikeuchi *et al.* (2023), que apontam que a adoção do *smartphone* facilita a comunicação instantânea com amigos e familiares, promovendo a Inclusão Social e fortalecendo as redes de apoio entre os usuários idosos. Esse engajamento digital eleva a autoestima e a qualidade de vida dos consumidores idosos, à medida que eles passam a participar mais ativamente da vida social.

Entretanto, constata-se que o mesmo dispositivo pode, simultaneamente, fomentar o isolamento, tanto no âmbito presencial, conforme relataram P2, P3, P4, P6 e P8, quanto no virtual, conforme indicado por P7. Essa dualidade é descrita por Wilson-Nash e Tinson (2022, p. 258), quando relatam que “... a tecnologia pode facilitar a união humana, mas também levar à separação”, corroborando com a definição do Paradoxo Tecnológico Social, no qual a tecnologia se apresenta como ferramenta de inclusão e, ao mesmo tempo, potencializadora de comportamentos que podem levar à reclusão.

Outro aspecto identificado por meio desta pesquisa é referente ao Paradoxo Tecnológico Social, que diz respeito à relação dual entre a sensação de liberdade, que remete a sensação de independência tecnológica, e servidão, que alude dependência – aprisionamento – tecnológico, caracterizada pelas subcategorias Liberdade e Escravização. Quando questionado se sente independência no uso do *smartphone*, o P1 afirma que “Sim, principalmente compras, é tudo muito facilitado”. Por outro lado, o mesmo participante reconhece, em outra ocasião, a

existência de uma dependência intensa, afirmando que “... eu uso bastante o *smartphone*. Eu equilíbrio muito pouco. Parece que é um órgão do ser humano e toda hora tá perto de mim, toda hora eu olho, não tem equilíbrio nisso não, é um uso diário e constante”. Esses depoimentos evidenciam que, embora o *smartphone* possa ser percebido como um meio de liberdade e empoderamento individual, ele também pode causar sentimento de servidão e impor desafios relacionados à manutenção de limites saudáveis.

No caso de P6, observa-se essa ambivalência de forma ainda mais clara: enquanto ele destaca a “Maior liberdade para ... poder relacionar com as pessoas”, esse também relata conhecer pessoas que, ao utilizarem o *smartphone* de forma excessiva, precisam de apoio psicológico para reduzir essa dependência, ilustrando como o uso contínuo pode se tornar uma limitação ao invés de uma vantagem: “... um professor que utiliza o *smartphone* para tudo. Para tudo. ... E isso criou nele uma dependência, que hoje ele está fazendo, está fazendo terapia, inclusive para conseguir se libertar um pouquinho disso”.

Destaca-se o embate vivido pelo P6 no que tange à independência (Liberdade) e dependência (Escravidão). Esse participante enfatiza que, no contexto do uso do *smartphone* para fins de socialização, “Não, ... eu não sou dependente”, mas admite que luta contra a dependência, pois muitos desejam um retorno imediato de ligações e isso tende a torná-lo escravo do uso do aparelho, sendo uma recusa constante desse indivíduo. Como pondera Wilson-Nash e Tinson (2022), a tecnologia molda ou altera as dinâmicas sociais. Esse embate é assim anunciado pelo P6, ao ressaltar que, embora ele mesmo não se considere dependente, a pressão por respostas imediatas nas interações digitais o coloca em um estado de constante recusa desse tipo de escravidão tecnológica, conforme exemplifica:

... negativamente eu acho que é mais essa dependência, que todo mundo tem, de querer falar com você e você não atender. É o meu caso, né? Então essa dependência, eu não gosto dessa dependência. Ah eu te liguei, você não atendeu. Ah eu mandei um recado, você demorou 20 minutos para responder. Entendeu? Então, eu não quero ser dependente, eu não sou dependente disso aí. Não sou.”

A partir dos trechos apresentados, percebe-se que, no contexto dos usuários idosos, o *smartphone* atua tanto como um agente facilitador da comunicação e integração, quanto como um potencial gerador de isolamento e dependência. Essa contradição ressalta a importância de se analisar o uso da tecnologia de forma holística, reconhecendo que os benefícios advindos da liberdade de interação podem ser contrabalançados por desafios relacionados à gestão do tempo e ao equilíbrio entre o mundo digital e as relações presenciais. Assim, esses achados reforçam

as teorias que discutem a ambivalência da tecnologia, evidenciando que a utilização do *smartphone* não se restringe à capacidade de se conectar, mas envolve também a habilidade de estabelecer limites que evitem a escravização digital, um aspecto que deve ser considerado nas estratégias de promoção do bem-estar entre os usuários idosos.

A Liberdade e Escravização no uso de *smartphones* por usuários idosos pode ser observada quando os dispositivos, ao mesmo tempo que propiciam maior Autonomia, liberdade e Inclusão Social, acarretam uma sensação de dependência que limita o controle que o idoso tem sobre seu próprio uso da tecnologia. Estudos como o de Xu *et al.* (2023) demonstram que o uso excessivo de *smartphones* pode levar usuários idosos a um ciclo de dependência (vício), um sentimento de escravidão, que pode reduzir a qualidade de vida relacionada à saúde, resultado da sobrecarga de conectividade.

Esses trechos ilustram como o usuário idoso percebe maior liberdade de ação e decisão mediante uso do *smartphone* para se comunicar e para exercer seus direitos, a exemplo da recusa no retorno de ligações por P6. Não obstante, o *smartphone* também traz liberdade geográfica: idosos podem se comunicar com familiares distantes, participar de grupos sem sair de casa, acessar serviços sem depender de terceiros, ampliando sua autossuficiência no dia a dia. Entretanto, Gallo *et al.* (2024a) mencionam haver riscos digitais (como golpes) que preocupam os usuários idosos e podem levá-los a se sentir inseguros online.

Por outra perspectiva, tem-se o Paradoxo Tecnológico Psicológico, que admite efeitos emocionais e cognitivos, advindos do uso da tecnologia, os quais geram benefícios e custos psicológicos para os usuários (Wilson-Nash *et al.*, 2022). As subcategorias Competência e Incompetência desse Paradoxo são contrastadas nos relatos de P1, P4, P5, P6, P7, P8, conforme relatos apresentados a seguir. Alguns entrevistados revelam a sensação de conquista (competência), enquanto outros a sensação de desânimo e falta de confiança (incompetência) em relação à tecnologia. A exemplo, o P1, ao relatar sobre a venda de seu automóvel, expressa competência no êxito da transferência do veículo, mas, ao mesmo tempo, admite desânimo pela dificuldade enfrentada: “... eu vendi meu carro e fiz toda a transferência via *smartphone*. E eu tive um pouco de dificuldade”.

Especificamente, há registro do P4 que se sente confiante ao utilizar a tecnologia para resolver problemas cotidianos, mas, do mesmo modo, percebe dificuldades e limitações em comparação com gerações mais jovens. P4 enfatiza esses polos, ao evidenciar que, apesar da praticidade oferecida pelo *smartphone*, há um sentimento de incompetência ao lidar com novos

recursos digitais: é “Muito bom, ... por telefone resolve [Competência]”, mas também “... pela minha idade, já não entendo muito como os mais novos entendem [Incompetência]”.

O P6 expressa a sensação de conquista (competência) e desânimo (incompetência) no uso de novas tecnologias, pois na “... primeira que utilizar, às vezes eu tenho dificuldade [desânimo] e vou pedir ajuda. Mas depois é automaticamente, você já vai utilizar com mais facilidade [conquista], né?”. Contudo, de forme enfática, também expressa a incompetência desanimadora no uso do *smartphone*.

Ai é xingamento. Você se sente, puxa vida, né? Porque às vezes a gente quer que o *smartphone*, hoje, a utilização é tão grande, a velocidade tão grande, que você quer que o seu *smartphone*, faça algo em uma velocidade que você queira e não que ele opere, mas se você quer, que ele. A velocidade é maior na sua cabeça do que ele pode fazer. E afeta minha alta confiança e autoestima. Afeta, não tenho dúvida disso. Que porcaria de celular é esse que não me atende.

O P7 é confiante no uso do *smartphone*, ao mencionar que “Não tem ajuda de ninguém. Sou eu que ajudo os outros. Eu que ajudo aqui a moçada aqui porque às vezes eles compram celular novo e não sabem mexer”. Essa perspectiva denota competência, pela autossuficiência e êxito na operacionalização da tecnologia. No entanto, mediante insucesso, apresenta-se a sensação de desânimo e falta de confiança, oportunidade na qual, segundo análise do relato do P7, a incompetência é transposta para o aplicativo: “... quando eu não consigo ... alguma coisa do aplicativo está errado, né? Alguma coisa, o aplicativo pode estar errado”.

Por outra ótica, quando P8 não aufere o êxito ambicionado, esse se frustra e procura outra alternativa, o que denota desânimo e, conseqüentemente, admissão da falta de confiança. Como relatado por P8: “Ah, tentei fazer pelo *WhatsApp*, não deu certo, faço, presencialmente, pego o telefone, mas no sinal de fumaça, mas vamos resolver, né? É questão de perder tempo, a frustração, porque não deu certo”.

Hill *et al.* (2015) realizaram um estudo no Reino Unido examinando as experiências dos idosos com o uso da tecnologia digital e suas percepções com o bem-estar. Tiveram como resultado que os usuários idosos participantes da pesquisa destacaram tanto a natureza positiva quanto negativa da tecnologia digital. Por um lado, o uso da tecnologia digital não apenas facilita, encoraja, mas também apoia seu bem-estar, gerando sensação de competência. Mas, por outro lado, quando encontrados obstáculos, pode aumentar o isolamento, bem como se sentirem incompetentes e perderem acesso à participação na democracia/dever cívico dentro de sua comunidade.

Adiante, as subcategorias Apego, que determina desconforto após o distanciamento da tecnologia, e Não apego, que denota alívio após afastamento, ambas do Paradoxo Tecnológico Psicológico, refletem experiências contraditórias de P6 em relação ao *smartphone*. O P6 reconhece haver desconforto quando está distante de seu *smartphone*, mas, concomitantemente, defende a necessidade de afastamento deste dispositivo, evidenciando um conflito psicológico que causa ansiedade pelo apego, reconhecidamente anunciada pelo participante como prejudicial para saúde mental, e relaxamento pelo desapego. Conforme relatos de P6 a seguir:

[Apego] Sim, a ansiedade quando você não consegue de forma nenhuma ficar sem ele. Ficar sem a presença dele. Eu vou fazer um exemplo, que acontece com qualquer um de nós. Quando você perde o seu *smartphone*. Você não sabe onde é que ele está. A gente fica apavorado. Meu Deus. Onde é que está meu celular? Meu Deus, eu não posso, ficar dizendo meu Deus, não sei o quê, não sei o quê. Ou quando te roubam o celular ou quando ele estraga. Aí eu me pergunto, será que quando eu fico sem, ou estraga, ou quebra, ou caiu na piscina, ou perdi, ou me roubaram? Será que eu consigo ficar um dia inteiro sem o meu celular? Ou dois dias? Ou três dias? Isso vai me prejudicar em que? A pergunta que estou fazendo para mim mesmo? Mas que sirva também de reflexão no caso da sua pesquisa. Será que eu consigo? Se eu não conseguir, eu estou prejudicando também a minha saúde mental, porque eu não tenho domínio sobre ele, entende? Eu não estou tendo domínio sobre ele. Então eu acho que quando acontece um caso inusitado como esse de perder, quebrar ou estragar, que aí a gente vai ver como que nós reagimos, a nossa reação tem que ser uma reflexão para nós mesmos.

[Não apego] Olha, impacta, impacta negativamente também. Quando você exagera, às vezes tem hora que você tem que, espera, deixa eu dar um tempo aqui, né? Eu dou uma paradinha, fazer alguma coisa diferente, fazer uma caminhada, esquecer celular, né? Quando eu faço uma caminhadinha aqui, de uma horinha, eu deixo o celular em casa, eu deixo porque aquele momento comigo mesmo, de interiorização [relaxamento], de você pensar um pouco, olhar pra natureza, é muito importante você dar um tempo do dia, sem utilizar, aí é positivo, do contrário impacta negativamente, ficar ali 24 horas, você fica louco.

Wilson-Nash e Tinson (2022) demonstram que, para esse público, o apego emocional ao *smartphone* convive com o desejo de se desconectar e reduzir o estresse. Para os autores o idoso, ao vivenciar o Apego, têm um sentimento de segurança ao usar o *smartphone*, mas por outro lado, desconforto ao se separar. Nesse sentido, quando os idosos vivenciam o desapego

(não apego), eles experimentam uma diminuição do prazer de usar o *smartphone* e um alívio, ao se separarem desse dispositivo (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

O Paradoxo Tecnológico Funcional refere-se a benefícios e problemas em termos de funcionamento prático (Wilson-Nash *et al.*, 2022). Nesse paradoxo fica evidente, nos relatos do entrevistado P3, a percepção das subcategorias eficiência e ineficiência do *smartphone* no cotidiano. A tecnologia, ao mesmo tempo em que agiliza a marcação de compromissos sociais, pode se tornar uma fonte de distração que compromete a realização de tarefas diárias. Nesse contexto, o relato do participante P3 ilustra essa ambivalência. P3 observa que o dispositivo é eficiente para “... lembrar de um aniversário de um parente, alguma coisa e os grupos”, evidenciando como o *smartphone* contribui para a organização e para a manutenção de compromissos sociais importantes para os usuários idosos. Entretanto, a mesma fala revela um aspecto negativo, causador de distrações, pois P3 comenta que “Tem hora que atrapalha, já queime comida várias vezes. Porque fala assim, deixa eu olhar aqui rapidinho e mandar e, quando assusta, já atrapalhou”. Essa narrativa demonstra que, embora a tecnologia facilite determinadas tarefas cotidianas, ela pode também interferir e comprometer a realização de outras atividades essenciais, ocasionando distrações que geram consequências negativas.

Conforme os consumidores idosos adotam novas tecnologias, emergem efeitos contraditórios e ambíguos. A literatura de Mick e Fournier (1998) é pioneira ao apontar que os usuários de produtos tecnológicos vivenciam sentimentos de ambivalência, ou duais, como fica demonstrada ao afirmarem que “... a tecnologia pode facilitar menos esforço ou tempo gasto em certas atividades, e a tecnologia pode levar a mais esforço ou tempo em certas atividades” (Mick & Fournier, 1998, p. 126). No contexto desta pesquisa, percebe-se que a afirmação de Mick e Fournier (1998) se apresenta como atemporal, pois, no âmbito do *smartphone*, há ambivalência entre eficiência e ineficiência, como também apontado por Wilson-Nash e Tinson (2022). O relato de P3 indica que, mesmo quando o *smartphone* promove a agilidade na organização social, ele também pode funcionar como fonte de distração, comprometendo a realização de outras tarefas cotidianas.

Essa análise evidencia a complexidade do uso dos *smartphones* por usuários idosos, demonstrando que a tecnologia, embora facilite a organização e a comunicação, impõe desafios que podem interferir no desempenho das atividades diárias. Essa dualidade reforça a necessidade de uma compreensão aprofundada dos efeitos práticos dos dispositivos digitais no cotidiano dos usuários idosos, conforme apontado tanto pelos dados deste estudo quanto pela literatura especializada supramencionada.

Por fim, as subcategorias Controle e Caos remetem a como o uso da tecnologia varia entre os entrevistados, no que tange à ambivalência entre ordem e desordem. Alguns enxergam o *smartphone* como um instrumento que proporciona maior organização, enfatizando o controle de compromissos sociais, enquanto outros relatam frustração diante da complexidade dos recursos digitais. A P3 afirma que o dispositivo promove ordem (controle), a qual facilita a aproximação entre pessoas: “... sem um celular, era muito assim, a gente era cada um por si. E depois disso eu acho que aproximou muito”. Mas P3 também reconhece que há desordem (caos): “Nossa, difícil. Já foram várias tentativas de golpe. Mas graças a Deus, assim, eu acho que eu sou bem informada nesse problema aí de golpe. Mas o *smartphone* me ajudou a organizar a vida [Controle], sim. Mas gerou um sentimento de confusão [Caos] com essas tentativas”.

Exclusivamente sobre Caos diante da complexidade, o P6 relata a confusão mediante avanços tecnológicos, “... por exemplo, que eu ainda não me adaptei, inteligência artificial, por exemplo ... Tem várias ferramentas de que eu fico pensando até em fazer um curso, porque é tanta ferramenta que se apresenta hoje, inteligência artificial”. Anteriormente Mick e Fournier (1998, p. 126) argumentavam que “... a tecnologia pode facilitar a regulamentação ou a ordem, e a tecnologia pode levar à agitação ou à desordem”. Embora essa seja uma afirmativa anosa, a mesma ainda se sustenta no âmbito desta pesquisa, bem como é corroborada por Wilson-Nash e Tinson (2022, p. 261): “Quando sentimentos de controle emergem, a tecnologia digital fornece uma riqueza de benefícios ao usuário. No entanto, os participantes também experimentam controle simultaneamente a sentimentos de caos”.

Por fim, observa-se que a ambivalência vivenciada por usuários idosos no uso da tecnologia está presente nas perspectivas Social, Psicológica e Funcional, cabendo ao indivíduo admiti-la, a exemplo de P1, P2, P3, P4, P6, P7 e P8 no âmbito Social, P1, P4, P6, P7 e P8 no contexto Psicológico e P3 na esfera Funcional e, quando concernente, combatê-la, como P6 no que tange à independência (Liberdade) e dependência (Escravidão) social.

A seção seguinte trata da análise das intersecções entre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo.

4.2 As intersecções entre as temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo

Visando analisar as intersecções entre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, de acordo com a percepção dos usuários idosos, foram

identificados os trechos das entrevistas em que houve subcategorias de análise em mais de uma temática.

Desse modo, para expressar a intersecção, assume-se somente os extratos em que foram assinaladas duas ou mais subcategorias de análise de temáticas diferentes. Consequentemente, admite-se a análise combinatória entre as temáticas Bem-Estar Subjetivo (BES), Inclusão Digital (ICD), Inclusão Social (ICS) e Autonomia (AUT), sendo seis, a saber: 1) BES-ICD; 2) BES-ICS; 3) BES-AUT; 4) ICD-ICS; 5) ICD-AUT; 6) ICS-AUT. Na Tabela 16, a demarcação “X” assinala quando ocorreu intersecção entre as temáticas, evidenciando que foram identificadas intersecções entre todas.

Tabela 16 – Intersecções entre as temáticas Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia de acordo com a percepção das Pessoas Idosas

	Inclusão Digital (ICD)	Inclusão Social (ICS)	Autonomia (AUT)
Bem-Estar Subjetivo (BES)	X	X	X
Inclusão Digital (ICD)	-	X	X
Inclusão Social (ICS)	-	-	X

O exposto na Tabela 16 será analisado nas subseções seguintes, mediante sequência das linhas. Desse modo, as intersecções expressas na linha do BES (BES-ICD, BES-ICS e BES-AUT) são examinadas na subseção 4.2.1, as referentes a linha ICD (ICD-ICS e ICD-AUT) na subseção 4.2.2, e a linha ICS (ICS-AUT) na subseção 4.2.3. Desse modo, a Autonomia não possui uma subseção específica, pois essa é contemplada nas subseções supramencionadas.

4.2.1 Bem-Estar Subjetivo

Em relação ao BES-ICD, foram identificadas ocorrências nas entrevistas de P1, P3, P4, P5 e P6. A P3 afirma: “... eu olho muito a parte de deslocamento, eu não dirijo ... não tem um ônibus fácil, ... então assim, com o celular e o Uber [ICD, subcategoria ‘Locomoção’] Eu acho que resolveu noventa por cento dos problemas [BES, subcategoria ‘Satisfação’]. No mesmo contexto da satisfação (BES), referente a locomoção (ICD), o P1 expressa, firmemente, a relação entre essas temáticas:

Olha, meu bem-estar é afetado na questão de que eu consigo resolver a minha vida e sem precisar sair ... por exemplo, quando eu preciso de um transporte da minha casa, eu

peço o Uber, um 99 [ICD, subcategoria “Locomoção”], tudo facilita a minha vida. Criando um bem-estar para mim [BES, subcategoria “Satisfação”].

Para o P4, a satisfação está em realizar compras de alimentos: “Minha vida hoje é o celular, não tem jeito. Para tudo precisa dele, ... para pedir comida [ICD, subcategoria ‘Compras’], né? Então sem ele hoje é muito difícil. Minha vida está boa, ... então para mim tá bom [BES, subcategoria ‘Satisfação’]”.

Por outro lado, para o P5, a satisfação está relacionada não somente à aquisição de produtos, mas também à funcionalidade de serviços on-line. Como expresso por P5: “... é comprar medicamento mesmo [ICD, subcategoria ‘Compras’] e marcar uma consulta on-line médica [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade’] ... isso é vantajoso demais [BES, subcategoria ‘Satisfação’]”

Não obstante, o BES do P6 é fundamentado na alegria em utilizar serviços bancários para quitar pendências financeiras, pois segundo P6 “Eu gosto de usar muito [BES, subcategoria ‘Alegria’], é eu uso aplicativo bancário [ICD, subcategoria ‘Financeiro’] ... Eu utilizo muito é para pagamento de conta”.

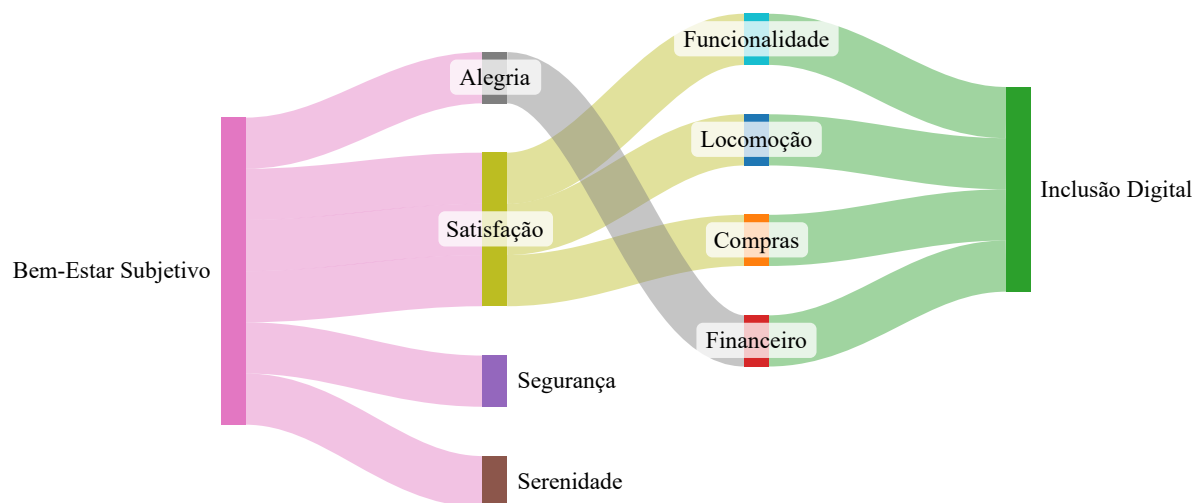
Haja vista que o BES é determinado pela percepção positiva, advinda de elementos afetivos e cognitivos como emoções e sentimentos agradáveis do indivíduo sobre sua própria vida (Diener, 1984; 2000; Sirgy, 2012; Guillemin *et al.*, 2016) e o ICD provê meios, por meio da tecnologia, para acesso à informação (Landim & Oliveira, 2023; Li & Woolrych, 2021; Llorente-Barroso *et al.*, 2021; Ronnaritivichai, 2021), tem-se que os participantes supramencionados expressam BES relacionado à satisfação, por meio da ICD, em se locomover (P1 e P3), realizar compras (P4 e P5) e utilizar a funcionalidade de marcar consultas médicas (P5), bem como expressam alegria quanto ao uso de serviços financeiros (P6).

Desse modo, ressalta-se o achado desta pesquisa de que a ICD parece influenciar o BES da Pessoa Idosa. Essa constatação se apresenta como nova, haja vista que não era um pressuposto inicial desta pesquisa (vide subseção 3.2). A Figura 4 expressa a relação entre as temáticas do BES com a ICD, sendo apresentadas todas as subcategorias de análise de cada temática. Para elaborar a Figura 4, foram listadas as subcategorias de análise atinentes ao BES (Alegria, Satisfação, Segurança e Serenidade) e da ICD (Funcionalidade, Locomoção, Compras e Financeiro), ambas identificadas na subseção 4. Em seguida, cada intersecção entre as subcategorias dessas temáticas foi associada, resultando em um diagrama de fluxo *Sankey*², no qual se visualiza as interligações entre essas temáticas. Dessa maneira, a Figura 4 sintetiza a

² Sankey online disponível em: <https://sankeymatic.com/build/>

convergência relacional entre essas temáticas, sendo essas advindas do exame dos trechos de fala dos respondentes, podendo ser útil para o desenvolvimento de estratégias de promoção de BES ante ICD.

Figura 4 – Intersecções entre Bem-Estar Subjetivo e Inclusão Digital



Ressalta-se que para as subcategorias de análise “Segurança” e “Serenidade” do BES não há conexão, pois não foram identificadas intersecções com nenhuma subcategoria da ICD.

No que tange à interconexão entre BES-ICS, foram identificadas ocorrências nas entrevistas de P1 a P8. O P1 destaca: “Olha, eu participo de muitos grupos de tipo jardinagem [ICS, subcategoria ‘Grupos’] ... tudo que eu preciso eu me satisfaço [BES, subcategoria ‘Satisfação’] aí com o *smartphone*”. A satisfação também é ponderada pelo P2, P4, P5 e P8. Enquanto P1 discorre sobre a satisfação com um grupo de jardinagem, P8 anuncia a satisfação com seu grupo de família, ao discorrer sobre o impacto do *smartphone* em sua sensação de pertencimento.

Então cara, eu acho que isso de uma certa forma é aquilo que eu falei, né? Ao invés dela [tecnologia do *smartphone*] criar exclusão essa era na minha visão, ela cria muito mais a inclusão do que o contrário. ... se eu considerar a minha família, era totalmente inclusiva essa situação, totalmente inclusiva, porque a gente se fala o tempo todo, a gente se comunica o tempo todo, a gente quer saber do outro o tempo todo, a gente ajuda o tempo todo, ... essa questão do pertencimento ela vem com essa questão da manutenção desse vínculo, sabe? [ICS, subcategoria “Grupos”] De que é bom, de que é prazeroso, de que é gostoso falar estou aqui, ... estou precisando de você, estou com

saudade [BES, subcategoria “Satisfação”] ... Eu acho isso muito bacana, eu acho que cria uma inclusão e uma consciência de pertencimento muito maior.

Para P5, a satisfação advém das oportunidades de interação por meio de convites recebidos por mensagens, pois segundo esse participante “... vem muita mensagem para a gente ... convites [ICS, subcategoria ‘Interação’] ... beneficia demais de várias formas [BES, subcategoria ‘Satisfação’]”. Essa mesma ótica é expressa pelo P4 do seguinte modo: “... Smartphone facilita tudo [BES, subcategoria ‘Satisfação’]. Igual eu já disse, mesmo com mensagens escrita ou por voz [ICS, subcategoria ‘Interação’], né? Facilita tudo.” Do mesmo modo, P2 admite, no âmbito do trabalho: “... eu mandei mensagem para o Cris e para Renata [ICS, subcategoria ‘Interação’], para poder falar que eu não viria na segunda-feira, que é o meu dia de trabalho, então aí, ele me ajudou muito [BES, subcategoria ‘Satisfação’]”.

Não obstante, a alegria também é apontada como uma sensação de bem-estar por P3, P4, P5, P6, P7 e P8, estando alicerçada no relacionamento, oriundo da ICS. Para P3, o bem-estar “É porque é a facilidade [BES, subcategorias de análise ‘Alegria’] de me comunicar com outras pessoas [ICS, subcategorias de análise ‘Relacionamento’]”, assim como para P4 “... o celular para isso aí é muito bom [BES, subcategorias de análise ‘Alegria’], né? Para marcar um encontro de turma e tudo [ICS, subcategorias de análise ‘Relacionamento’]”. Especificamente, para P5 “É o contato, contato telefônico mesmo. [BES, subcategorias de análise ‘Alegria’] Eu acho que aproxima das pessoas [ICS, subcategorias de análise ‘Relacionamento’]”, enquanto para P6 “... ao mesmo tempo o smartphone facilitou muito [BES, subcategorias de análise ‘Alegria’] a aproximação, né? Dos sentimentos [ICS, subcategorias de análise ‘Relacionamento’]”. O P8 assim expande a perspectiva de alegria mediante relacionamento:

Esse encontro, esse que eu falei, essa turma que eu tenho, de formatura, a gente tem um encontro anual ... com o pessoal do trabalho antigo ... pessoal da década de 70. Então 70, 80, 90, reuniu todo mundo, e tem um grupo deles, a gente conversa [ICS, subcategorias de análise “Relacionamento”] ... essas comunicações, são importantes, porque a gente fica sabendo ... a pessoa está fazendo uma atividade interessante, ou posso ajudar [...] Nessa atividade que ela está realizando, então isso, é muito bom, né? [BES, subcategorias de análise “Alegria”]

Analogamente, P8 expressa:

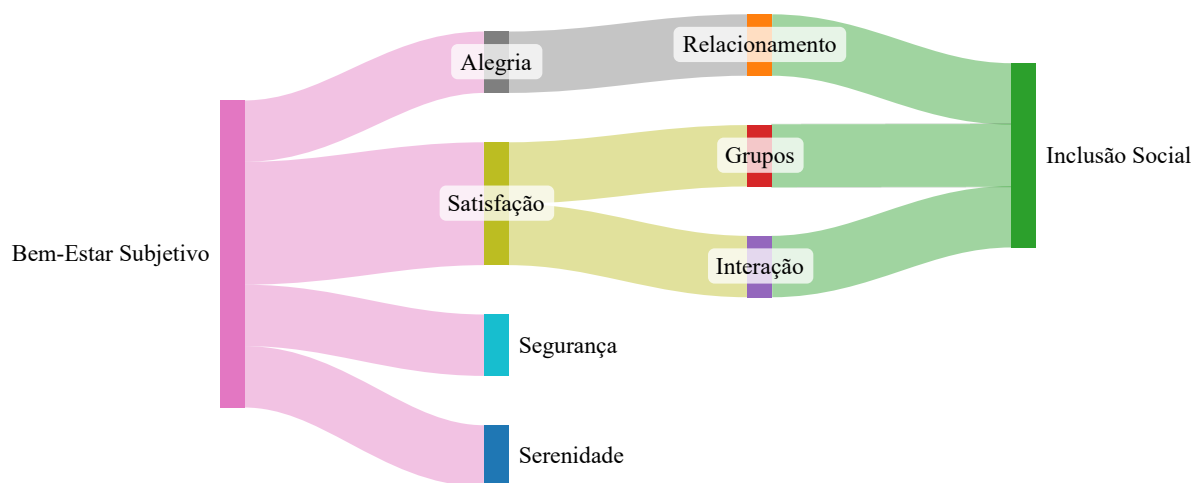
Olha, eu acho que ele melhora, tá? Melhora pelo seguinte, você tem momentos de interação com pessoas [ICS, subcategorias de análise “Relacionamento”] ..., mas tem momentos que você está muito sozinho, né? E esses momentos de solidão ou de solidude

... Você tem o companheiro do lado ali, que é o seu celular, você acaba se envolvendo mesmo ... Isso te ajuda, ... contribui muito ... Principalmente na velhice [BES, subcategorias de análise “Alegria”] Eu acho que é muito positivo.

Assim, na ótica dos participantes o BES, conexo ao ICS, promove o sentimento de satisfação no que tange o pertencimento a grupos de jardinagem (P1) ou família (P8), bem como no processo de interação facilitado por mensagens (P4) para recebimento de convites (P5) ou tratativas no âmbito do trabalho (P2), além de promover alegria na manutenção de relacionamentos afetivos (P3, P4, P5, P6, P7) na velhice (P8).

Desse modo, pode-se indicar que a ICS influencia o BES da Pessoa Idosa. Essa constatação também se apresenta como nova, pois não foi estabelecida, previamente, como um pressuposto inicial desta tese. De forma análoga à Figura 4, a Figura 5 explana a relação entre as temáticas do BES com a ICS, articulando as intersecções anteriormente explicitadas.

Figura 5 – Intersecções entre Bem-Estar Subjetivo e Inclusão Social



Ressalta-se que, na Figura 5, as subcategorias de análise “Segurança” e “Serenidade” do BES são apresentadas sem conexão, pois não foram identificadas intersecções com nenhuma subcategoria da ICS. Assim, tem-se que a Alegria e a Satisfação, atreladas ao BES, são emoções auferidas por Relacionamentos, inclusive com Grupos, bem como por Interações no âmbito da ICS, permitindo um exame mais claro dos impactos da ICS no BES, contribuindo para a formulação de estratégias de fortalecimento das relações interpessoais em diferentes grupos sociais.

Por conseguinte, em relação ao BES-AUT, foram identificadas ocorrências nas entrevistas de P1, P4, P6 e P8. As intersecções do BES e AUT se dão pelas subcategorias de

análise Pessoal e Digital da AUT. No âmbito Pessoal, o P1, ao refletir sobre sua vida atual no contexto profissional destaca que “A minha vida atualmente é muito tranquila [BES, subcategoria ‘Serenidade’] porque eu sou ... aposentado. Então hoje eu tenho tempo de fazer o que eu quero, a hora que eu quero, quando eu quero [AUT, subcategoria ‘Pessoal’]”.

Para o P6, o bem-estar é obtido pela serenidade, sendo essa resultante de sua decisão em determinar para si o ponto de equilíbrio entre tecnologia e sua ausência. Por isso, P6 afirma que é “Tranquilo, faço a minha caminhada tranquilo e depois eu vejo a minha rede social com calma [BES, subcategoria ‘Serenidade’], né? Então é positivo nesse sentido, quando you consegue ter esse equilíbrio [AUT, subcategoria ‘Pessoal’]. Para P8, a satisfação com a vida advém da organização e planejamento: “... eu estou numa fase boa da vida [BES, subcategoria ‘Satisfação’] ... É porque hoje eu tenho muito mais capacidade de me organizar, de planejar minhas coisas [AUT, subcategoria ‘Pessoal’]”.

No âmbito da AUT Digital, o BES se manifesta de forma dinâmica, evidenciando uma relação que vai além da simples interseção entre as categorias. Por exemplo, o participante P1 relata: “... quando eu sinto a dificuldade, eu recorro à internet [AUT, subcategoria ‘Digital’] para trabalhar com *smartphone* ... sempre obtenho sucesso [BES, subcategoria ‘Satisfação’], o que revela não apenas uma estratégia para contornar desafios, mas também a construção de uma experiência de bem-estar através do uso eficiente da tecnologia. Além disso, quando P1 afirma “eu consigo resolver a minha vida e sem precisar sair [AUT, subcategoria ‘Digital’] ... e ser vítimas de alguma questão de segurança [BES, subcategoria ‘Segurança’] ... Criando um bem-estar para mim [BES, subcategoria ‘Satisfação’]”, evidencia-se que a autonomia digital proporciona uma sensação de segurança e praticidade, contribuindo diretamente para a satisfação pessoal. Esses comentários demonstram que a autonomia digital não é meramente funcional, mas também desempenha um papel crucial na promoção de um estado subjetivo de bem-estar, ao oferecer ferramentas que potencializam a capacidade de resolver problemas e evitar riscos. Assim, os resultados indicam que o uso autônomo das tecnologias digitais tende a contribuir com o sentimento de satisfação do indivíduo.

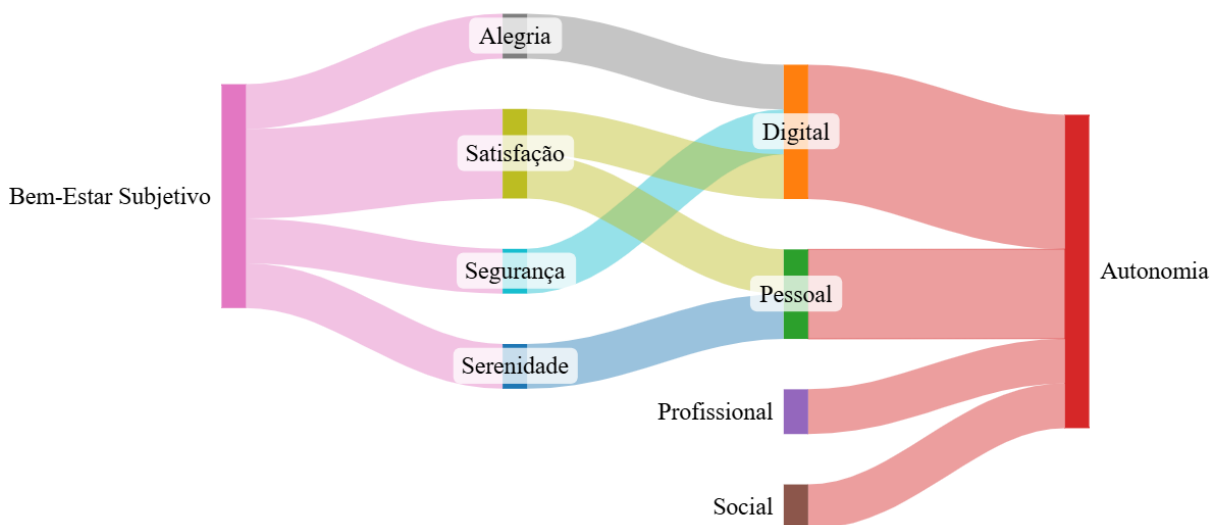
Para o P4, a escolha entre o deslocamento confere alegria: “Muito bom [BES, subcategoria ‘Alegria’], isso é muito prático, né? A gente não precisa ir no local, por telefone resolve [AUT, subcategoria ‘Digital’]”. Porquanto, para P6 “Se você utilizar [o *smartphone*] na hora que você precisa [AUT, subcategoria ‘Digital’] ... está tudo certo, está muito bom [BES, subcategoria ‘Alegria’]”. Não obstante, a AUT para P8 confere a sensação de liberdade:

Você não está sentindo uma coisa perdida no mundo, então ela [informação pelo *smartphone*] te dá uma qualidade de vida, que te dá direito, de você saber, o que você tem disponível e te dá a possibilidade de escolhas, né? Isso te dá uma liberdade [BES, subcategoria “Liberdade”], uma sensação muito boa, a partir do momento que você tenha informação disponível you make your choices, with more security [AUT, subcategoria “Digital”] e mais rapidez.

A AUT – entendida como a capacidade de tomar decisões autônomas relativas à vida, saúde e interações sociais (Oliveira & Barbas, 2013) – se manifesta de formas variadas, conforme os relatos dos participantes. No âmbito pessoal, por exemplo, a gestão do tempo (P1) é apontada como um mecanismo para atingir a serenidade, enquanto o equilíbrio (P6) entre diferentes aspectos da vida contribui para uma sensação de estabilidade e bem-estar. Além disso, a organização e o planejamento (P8) das rotinas diárias são destacados como estratégias que favorecem a construção de uma vida mais harmoniosa. No âmbito digital da AUT, a decisão de acessar a internet para solucionar problemas de forma segura (P1) está associada à obtenção de satisfação, evidenciando que a autonomia digital envolve escolhas que promovem a segurança. De igual modo, a decisão de se deslocar fisicamente (P4) ou o uso sensato da tecnologia (P6) está relacionada à experiência de alegria, reforçando que a sensação de liberdade resulta de escolhas seguras e bem fundamentadas. Assim, os resultados demonstram que tanto as decisões tomadas no âmbito pessoal quanto aquelas realizadas no contexto digital são determinantes para a promoção do BES e para o fortalecimento da AUT dos indivíduos.

Neste sentido, reforça-se o Pressuposto 4 desta pesquisa, o qual considera que a AUT promove o BES do usuário idoso, assim como identificado por Couto *et al.* (2020) junto a idosos portugueses. A Figura 6 apresenta as relações entre essas temáticas, articulando as intersecções anteriormente explicitadas.

Figura 6 – Intersecções entre Bem-Estar Subjetivo e Autonomia



Destaca-se que as subcategorias de análise “Profissional” e “Social” da AUT são apresentadas sem conexão na Figura 6, pois não foram identificadas intersecções entre essas. Assim, observa-se a o sentimento de alegria advém da decisão sobre aspectos do âmbito digital, a exemplo de utilizar, de forma sensata, a tecnologia. A subcategoria satisfação do BES também está atrelada ao âmbito digital da AUT, bem como ao pessoal, denotando que esse sentimento também advém de aspectos de cunho pessoal, assim como o bem-estar de serenidade. A síntese das intersecções entre o BES e as temáticas de ICD, ICS e AUT pode ser observada na Tabela 17.

Tabela 17 – Síntese das intersecções do Bem-Estar Subjetivo com as temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia

<i>versus</i>	Bem-Estar Subjetivo (BES)
Inclusão Digital (ICD)	O BES se relaciona com à <u>satisfação</u> , por meio da ICD, em se <u>locomover</u> (P1 e P3), realizar <u>compras</u> (P4 e P5) e utilizar a <u>funcionalidade</u> de marcar consultas médicas (P5), bem como expressam <u>alegria</u> quanto ao uso de <u>serviços financeiros</u> (P6).
Inclusão Social (ICS)	O BES, conexo ao ICS, promove o sentimento de <u>satisfação</u> no que tange o pertencimento a <u>grupos</u> (P1) ou família (P8), bem como no processo de <u>interação</u> facilitado por mensagens (P4) para recebimento de convites (P5) ou tratativas no âmbito do trabalho (P2), além de promover <u>alegria</u> na manutenção de <u>relacionamentos</u> afetivos (P3, P4, P5, P6, P7) na velhice (P8).
Autonomia (AUT)	A <u>serenidade</u> do BES é alcançada por meio de decisões autônomas relacionadas ao âmbito <u>pessoal</u> , tais como gestão de tempo (P1), equilíbrio (P6), organização e planejamento (P8) na vida. No âmbito <u>digital</u> da AUT, a <u>satisfação</u> é obtida pela decisão em acessar a internet para resolver problemas com <u>segurança</u> (P1), bem como a <u>alegria</u> é auferida pela decisão para si em se deslocar fisicamente (P4) ou pela sensatez no uso da tecnologia (P6); porquanto a sensação de <u>liberdade</u> advém de escolhas seguras.

Legenda: __ (sublinho): subcategoria.

Findadas as interconexões do BES com as demais temáticas, segue-se para a análise das conexões da ICD (ICD-ICS e ICD-AUT).

4.2.2 Inclusão Digital

As intersecções entre ICD-ICS foram identificadas nas entrevistas de P1, P3, P4, P5, P7 e P8, sendo essas decorrentes das relações entre as subcategorias de análise Compras, Funcionalidade e Financeiro da ICD e Relacionamento da ICS.

Os relatos do P1 e do P7 revelam uma associação notável entre as atividades de compras e o acesso a serviços bancários, elementos que se articulam com o relacionamento interpessoal (ICS). Em ambos os depoimentos, percebe-se que as interações cotidianas com o celular vão além de transações financeiras e comerciais, pois também envolvem a comunicação e a construção de vínculos sociais. Assim, o P1 enfatiza: “É banco [ICD, subcategoria ‘Financeiro’], é compra [ICD, subcategoria ‘Compras’], é conversa, é para quando for encontrar com as pessoas [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’] ... uma série de coisas” e, de forma semelhante, para P7 “Hoje eu utilizo vários aplicativos ... algumas consultas de banco [ICD, subcategoria ‘Financeiro’] ... algumas compras [ICD, subcategoria ‘Compras’] ... conversa com WhatsApp, conversa com pessoas [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’] ... eu tenho no meu telefone, eu tenho mais ou menos quarenta e seis grupos”.

Essa interligação entre as funcionalidades de compra e a manutenção de relações interpessoais é reforçada pelos relatos de outros participantes. O P4, por exemplo, destaca a centralidade do celular em sua vida ao afirmar: “Minha vida hoje é o celular ... para contato com amigos [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’], para pedir comida [ICD, subcategoria ‘Compras’]”. Analogamente, o P5 evidencia que, além de realizar compras, advindo da ICD, – como a aquisição de medicamentos –, o uso do celular se estende a outras funcionalidades, como a marcação de consultas médicas, reforçando a importância do recurso na construção de redes de contato: “... é comprar medicamento [ICD, subcategoria ‘Compras’] mesmo e marcar uma consulta on-line médica [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade’] ... Um contato que eu tenho com você aqui [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’]”.

Além disso, o P3 complementa essa perspectiva sobre a funcionalidade de consulta médica, ao mencionar que “... hoje, eu consigo marcar uma consulta [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade’], né? Consigo conversar com quem eu quero [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’]”. Contudo, ele também ressalta a relevância do celular para auxílio na locomoção, evidenciada na utilização de aplicativos de transporte, como *Uber*, e em plataformas de comunicação, tais como *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram*: “Maioria para transporte [ICD, subcategoria ‘Locomoção’] e para comunicação [ICS, subcategoria

‘Relacionamento’]”, tais como “O *Uber*. O bate-papo que é o *WhatsApp*, *Facebook* e agora o *Instagram*”.

Os depoimentos demonstram que o uso do celular transcende a função meramente operacional – seja para compras, serviços financeiros ou marcação de consultas – e se configura como um elemento integrador que facilita tanto as transações cotidianas quanto as interações sociais, estabelecendo uma rede de funcionalidades interconectadas que impactam o cotidiano dos usuários.

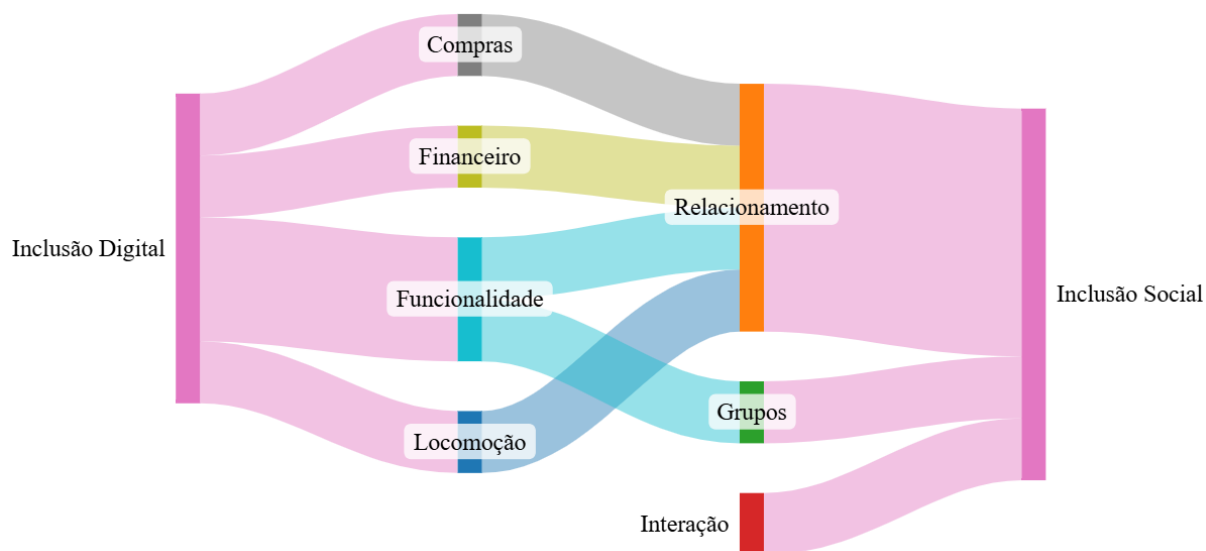
Com semelhança, funcionalidades do *smartphone* são recorrentemente mencionadas pelo P8, concomitantemente com relacionamentos oriundos da ICS. Para P8 “... eu uso muito para pesquisa [ICS, subcategoria ‘Pesquisa’]”, ... para bater papo no grupo de amigos [ICS, subcategoria ‘Grupos’]”. De forma ampla:

Todas as coisas que eu posso fazer pelo telefone ... marcar consultas [ICD, subcategoria “Funcionalidade”], comprar passagens, comprar ingressos de cinema, de teatro, compras online [ICD, subcategoria “Compras”]. ... Para combinar meus encontros com meus amigos [ICS, subcategoria “Relacionamento”], para verificar, até mesmo para questão do *Waze* [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade’].

Haja vista que a ICD provê meios para acesso à informação (Landim & Oliveira, 2023; Li & Woolrych, 2021; Llorente-Barroso *et al.*, 2021; Ronnaritivichai, 2021) e que a ICS preconiza o pertencimento do indivíduo a grupos e a sociedade (Petersen *et al.*, 2013), a relação entre ICD e ICS dá-se pelo acesso ao ambiente digital, o qual provê meios para realização de compras (P1, P4, P5 e P7), acesso a funcionalidades, como pesquisa (P8), consulta médica (P3, P5 e P8) e localização (P8), locomoção (P3), bem como para o estabelecimento de relacionamento (P1, P3, P4, P5, P7 e P8) interpessoal e de grupos (P8), favorecendo a ICS.

Desse modo, há reforço do Pressuposto 1, o qual assinala que a ICD favorece a ICS da Pessoa Idosa. Destaca-se que o verbo favorecer acarreta o entendimento de que a ICD “permite” ou “provê” meios para a ICS. A Figura 7 apresenta as relações entre essas temáticas.

Figura 7 – Intersecções entre Inclusão Digital e Inclusão Social



Destaca-se, na Figura 7, a não identificação de intersecção com a subcategoria “Interação” da ICS. Assim, realizar compras, acesso à bancos, aplicativos de transporte e outras funcionalidades são contribuições da ICD, sendo que essa inclusão tecnológica também favorece o relacionamento, inclusive em grupos, os quais promovem a ICS do indivíduo, por meio da tecnologia.

Em relação às intersecções ICD-AUT, foram identificadas ocorrências nas entrevistas de P1, P3, P6, P7 e P8. A ICD provê meios (Landim & Oliveira, 2023; Li & Woolrych, 2021; Llorente-Barroso *et al.*, 2021; Ronnaritivichai, 2021) para que o indivíduo tome decisões para si, de forma autônoma, a exemplo de Compras, Financeiro e Funcionalidade. O P7 decide pelo uso da tecnologia para finalidades diversas, a saber: “... eu utilizo vários aplicativos [AUT, subcategoria ‘Digital’] ... consultas de banco [ICD, subcategoria ‘Financeiro’] ... compras às vezes eu faço pela internet [ICD, subcategoria ‘Compras’], então eu uso *smartphone*.

A locomoção, subcategoria da ICD, também é uma alternativa exercida por P1, P6 e P8 no contexto da AUT Digital. Para P1, se “... eu preciso de um transporte [ICD, subcategoria ‘Locomoção’] da minha casa eu peço [AUT, subcategoria ‘Digital’]”. Do mesmo, para P6 “... o Uber [ICD, subcategoria ‘Locomoção’] é fundamental [AUT, subcategoria ‘Digital’]” e para P8 é “... chamar [AUT, subcategoria ‘Digital’] até um Uber, um táxi, [ICD, subcategoria ‘Locomoção’] enfim, para poder te levar em determinado local”.

O relato do P1 evidencia uma trajetória de uso da tecnologia há um certo tempo, sobretudo para finalidades bancárias. Ele ressalta: “... devo ter uns quatro anos que eu não

preciso [AUT, subcategoria ‘Digital’] ir no banco [ICD, subcategoria ‘Financeiro’]”. Essa fala demonstra a confiança adquirida no ambiente digital para a realização de operações financeiras, eliminando a necessidade de deslocamentos físicos.

De forma similar, o P6 corrobora essa tendência, utilizando a tecnologia para serviços bancários, mas expandindo seu escopo para incluir funcionalidades na área da saúde. Segundo ele, “Não precisa ir no banco mais [ICD, subcategoria ‘Financeiro’], você faz tudo através do aplicativo [AUT, subcategoria ‘Digital’] ... Até a solicitação de exame, tudo hoje é on-line [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade’]”. Essa interseção entre o serviço financeiro e a funcionalidade médica revela como o uso digital se consolida em diversas dimensões da vida cotidiana, reforçando a autonomia do usuário.

De maneira análoga, o P3 menciona que “... eu consigo [AUT, subcategoria ‘Digital’] marcar uma consulta [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade’]”, reforçando a ideia de que a digitalização não apenas substitui atividades tradicionais, mas também amplia o acesso a serviços essenciais, contribuindo para a autonomia pessoal.

O P8 apresenta uma visão mais abrangente do uso da tecnologia e destaca diversas outras funcionalidades providas pela ICD, as quais se relacionam com a AUT Profissional, Social e Pessoal. Segundo este participante:

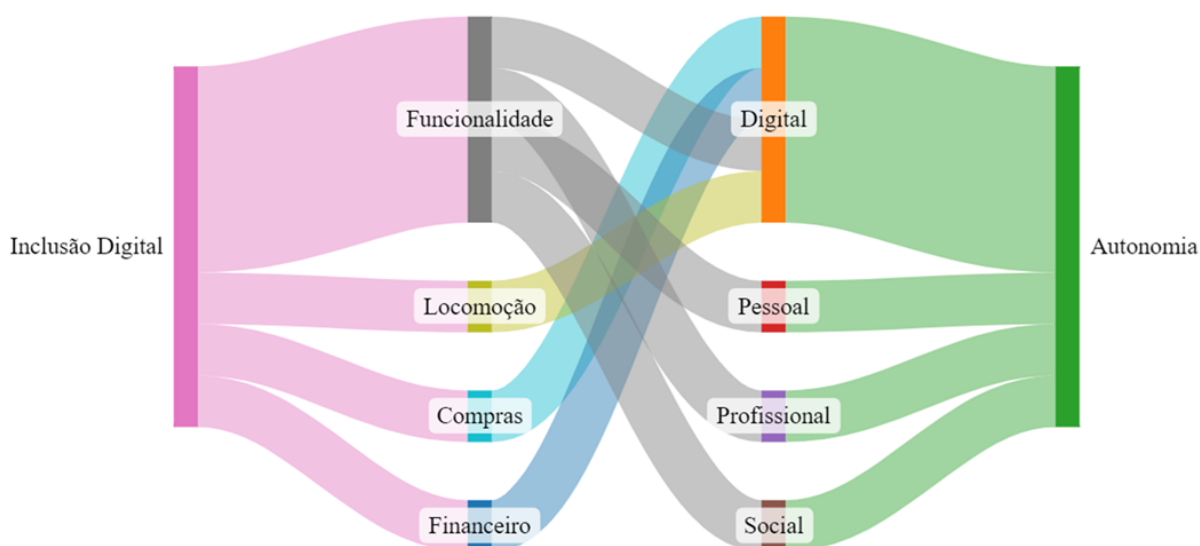
... eu uso [AUT, subcategoria “Digital”] muito para pesquisa [ICD, subcategoria “Funcionalidade”], ... trabalhar [AUT, subcategoria “Profissional”], tem pessoas que usam muito que já estão aposentadas também, mas que usam muito para bater papo no grupo de amigos [AUT, subcategoria “Social”] né? Marcar as cachaças do fim de semana e falar de futebol [AUT, subcategoria “Pessoal”].

Essa fala ilustra como a autonomia, exercida mediante tecnologia, se integra aos aspectos profissional, social e pessoal, ressaltando a sua versatilidade e o papel potencializador da autonomia dos usuários. Ao contextualizar essas falas, percebe-se que a AUT não apenas facilita operações financeiras e o acesso a serviços de saúde, mas também permeia outros aspectos da vida, como a pesquisa online, o trabalho, o convívio social e atividades pessoais.

A interseção entre os relatos reforça o Pressuposto 2 desta pesquisa, segundo o qual a ICD proporciona AUT a Pessoa Idosa. Ademais, os depoimentos dos participantes indicam que a ICD permite a realização de compras (P7), sendo a decisão de seu uso atrelada a AUT digital do indivíduo. A AUT digital é também exercida para locomoção (P1, P6 e P8), serviço financeiro (P1, P6 e P7), a exemplo de bancos, funcionalidades de marcação de consulta (P3), solicitação de exame (P6) e pesquisa online (P8), bem como para fins profissional, social e

peçoal, como lazer, ambos associados a AUT. Assim, os relatos dos participantes evidenciam que o uso da tecnologia, ao integrar múltiplas funcionalidades, potencializa a autonomia dos usuários idosos, permitindo-lhes gerir suas necessidades cotidianas de maneira mais independente e eficiente. A Figura 8 apresenta as relações entre essas temáticas.

Figura 8 – Intersecções entre Inclusão Digital e Autonomia



A Figura 8 demonstra que a ICD, a qual permite acesso à funcionalidades, serviços de transporte, compras e serviços bancários, proporciona AUT ao indivíduo nas dimensões digital, pessoal, profissional e social, permitindo compreender como o uso de recursos digitais pode influenciar e potencializar a autodeterminação e o desenvolvimento em múltiplas esferas da vida.

A síntese das intersecções entre o ICD e as temáticas de ICS e AUT pode ser observada na Tabela 18.

Tabela 18 – Síntese das intersecções da Inclusão Digital com as temáticas Inclusão Social e Autonomia

<i>versus</i>	Inclusão Digital (ICD)
Inclusão Social (ICS)	A relação entre ICD e ICS dá-se pelo acesso ao ambiente digital, o qual provê meios para realização de <u>compras</u> (P1, P4, P5 e P7), acesso a <u>funcionalidades</u> , como pesquisa (P8), consulta médica (P3, P5 e P8) e localização (P8), <u>locomoção</u> (P3), bem como para o estabelecimento de <u>relacionamento</u> (P1, P3, P4, P5, P7 e P8) interpessoal e de <u>grupos</u> (P8), favorecendo a ICS.
Autonomia (AUT)	A ICD proporciona AUT a Pessoa Idosa. Ademais, pela perspectiva dos participantes a ICD permite a realização de <u>compras</u> (P7), sendo a decisão de seu uso atrelada a AUT <u>digital</u> do indivíduo. A AUT <u>digital</u> é também exercida para <u>locomoção</u> (P1, P6 e P8), serviço <u>financeiro</u> (P1, P6 e P7), a exemplo de bancos, <u>funcionalidades</u> de marcação de consulta (P3), solicitação de exame (P6) e pesquisa online (P8), bem como para fins <u>profissional</u> , <u>social</u> e <u>pessoal</u> , como lazer, ambos associados a AUT.

Legenda: __ (sublinho): subcategoria.

Na seqüência serão apresentadas e analisadas as intersecções da ICS e AUT.

4.2.3 Inclusão Social

A ICS é compreendida como um pertencimento do indivíduo a grupos e, ou, sociedade (Petersen *et al.*, 2013). Nas entrevistas, as intersecções ICS-AUT foram evidenciadas nos relatos dos participantes P1, P3, P6, P7 e P8. Entre as diversas dimensões da autonomia, a AUT Digital se destacou, pois reflete a decisão consciente de utilizar o *smartphone* para promover a inclusão em grupos e ampliar os relacionamentos interpessoais.

Chan (2018) demonstrou que, em muitos contextos, o *smartphone* atua como um complemento às comunicações diretas, potencializando o alcance e a frequência das interações. Essa dinâmica é ilustrada pelo depoimento do P1, que enfatiza a importância da comunicação para sua rotina digital: “O que eu uso [AUT, subcategoria ‘Digital’] é o diário mesmo que são as comunicações [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’]”. Do mesmo modo, P3 destaca: “É só mesmo quando eu quero [AUT, subcategoria ‘Digital’] comunicar com alguém [ICS, subcategoria ‘Interação’]”, evidenciando como a decisão de uso da tecnologia está diretamente ligada à necessidade de manter relações e interações significativas para si.

As falas dos participantes demonstram que o uso do *smartphone* transcende a mera funcionalidade técnica, sendo um instrumento decisivo para a inserção e fortalecimento dos vínculos sociais, corroborando a ideia de que a AUT Digital contribui para a promoção da ICS.

Petersen *et al.* (2013) assinalou que a ICS trata do sentimento de pertencimento das pessoas. Isso pode ser visto no relato de P6, que aborda o sentimento de proximidade que advém do uso intencional e autônomo da tecnologia para socialização: “[com o uso do *smartphone*] ... eu me sinto próximo [AUT, subcategoria ‘Digital’] [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’]”.

Nesta esteira, Lang *et al.* (2009) enfatizam que a maioria das pessoas relata maior senso de proximidade em relação a seus parentes biológicos. O P8 reforça o resultado de Lang *et al.* (2009) pela proximidade com a família, pois segundo P8 é comum “... reunião com a minha família [ICS, subcategoria ‘Grupos’] pelo *WhatsApp* [AUT, subcategoria ‘Digital’]”.

Adiante, Debert (1999) e Muller e Moser (2019) defendem que a sociedade atual transforma o período da aposentadoria, que anteriormente era retratado como um período de descanso e recolhimento, para um período de atividades voltadas ao lazer. O lazer se apresenta como um código da subcategoria Pessoal da AUT e da subcategoria Grupos da ICS, sendo essa estreita relação identificada na fala de P7 e P8. P8 relata que “...uso [AUT, subcategoria ‘Digital’] mais até do que eu deveria ... Para combinar meus encontros com meus amigos [ICS, subcategoria ‘Grupos’]”, enquanto P7 anuncia:

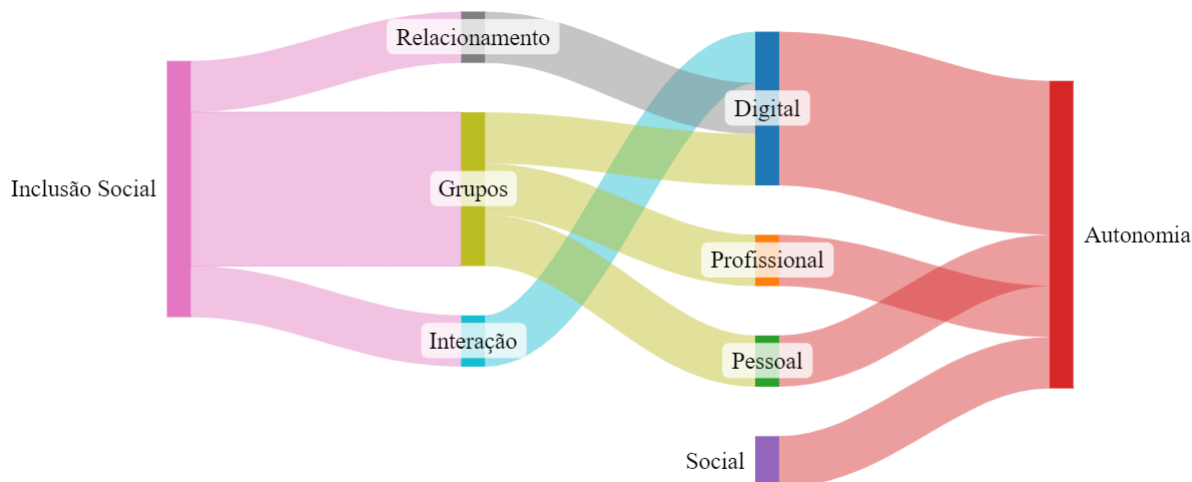
Para ... organizar ... marcar, quando é uma pessoa individual [ICS, subcategoria “Relacionamento”] ... grupos [ICS, subcategoria “Grupos”] de futebol [AUT, subcategoria “Pessoal”] ... ou então a família [ICS, subcategoria “Grupos”] ... gente usa muito no mesmo celular [AUT, subcategoria “Digital”].

Para além do lazer, grupos diversificados são apontados por P7 quando esse decide pela tecnologia para suas interações, seja para trabalho, diálogo com pessoas e outros. P7 assim assinala seu uso autônomo da tecnologia para fins sociais em um quantitativo expressivo de grupos:

... conversa com WhatsApp [AUT, subcategoria “Digital”], conversa com pessoas [ICS, subcategoria “Relacionamento”] ... eu tenho mais ou menos quarenta e seis grupos [ICS, subcategoria “Grupos”] ... incluindo grupos [ICS, subcategoria “Grupos”] de ex-alunos [AUT, subcategoria “Profissional”] que continuam comigo até hoje e conversando ... grupo do pessoal de futebol [AUT, subcategoria “Pessoal”], até minha turma de forró [AUT, subcategoria “Pessoal”] ... Pensando bem é muito grupo e aí é essa utilização.

As narrativas dos participantes sugerem nuances na relação entre a decisão de uso da tecnologia – entendida aqui como AUT digital – e a capacidade de estabelecer interações e vínculos sociais – ICS. Por exemplo, o relato do P1 evidencia o uso da tecnologia para facilitar interações diárias, com estabelecimento de relacionamento, enquanto os depoimentos do P3 e P6 apontam para o estabelecimento de relacionamentos entre duas pessoas que vão além do contato individual, aproximando pessoas e ampliando redes de interação. Ainda, os relatos dos P7 e P8 demonstram que a utilização do *smartphone* se estende à participação (P7) com grupos de família (P7 e P8), amigos (P8) e também se manifesta no âmbito pessoal (P7 e P8), relacionado ao lazer, ou mesmo para finalidade profissional (P8). Os trechos indicam uma associação entre a AUT Digital e a promoção da ICS, conforme sugerido pelos diferentes contextos de uso apresentados. As evidências apresentadas permitem afirmar que a decisão de uso (AUT) da tecnologia promove a ICS entre os usuários idosos. Assim, reforça-se o Pressuposto 3 desta pesquisa, o qual considera que a AUT promove a ICS do usuário idoso. A Figura 9 apresenta as relações entre essas temáticas.

Figura 9 – Intersecções entre Inclusão Social e Autonomia



Destaca-se, na Figura 9, a não identificação de intersecção com a subcategoria “Social” da AUT. Assim, decisões autônomas, relacionadas ao âmbito digital, profissional e pessoal, promovem relacionamentos, inclusão em grupos e interações sociais à Pessoa Idosa, contribuindo para a compreensão das dinâmicas que permeiam a integração social e o desenvolvimento da autonomia em diferentes contextos.

A síntese das intersecções entre o ICS e AUT é expressa na Tabela 19.

Tabela 19 – Síntese da intersecção da Inclusão Social com a temática Autonomia

<i>versus</i>	Inclusão Social (ICS)
Autonomia (AUT)	A AUT <u>digital</u> , enquanto decisão de uso da tecnologia, promove a ICS para <u>interação</u> (P1) e estabelecimento de <u>relacionamento</u> (P3 e P6) entre duas pessoas (P7) ou com <u>grupos</u> de família (P7 e P8) e amigos (P8), bem como no âmbito <u>pessoal</u> (P7 e P8), relacionado ao lazer, ou para finalidade <u>profissional</u> (P8)

Legenda: __ (sublinho): subcategoria.

A subseção seguinte discorre sobre os pressupostos desta pesquisa, considerando a perspectiva inicial (teórica) *versus* a final (prática).

4.2.4 Dos pressupostos da pesquisa

Esta pesquisa foi instaurada mediante quatro pressupostos (vide seção 3.2). Ao longo das seções precedentes, estes quatro pressupostos foram reforçados, mediante análises das entrevistas que permitiram identificar que esses são percebidos pelos usuários idosos, bem como compreender como são percebidos. Ademais, foram identificados dois novos aspectos,

que não eram pressupostos iniciais desta pesquisa, a saber: i) a ICD influencia o BES da Pessoa Idosa (N1); ii) a ICS influencia o BES Pessoa Idosa (N2). A Tabela 20 consolida estes achados.

Tabela 20 – Resultado dos pressupostos da tese

Pressuposto	Resultado	Subseção da tese
P1: A Inclusão Digital favorece a Inclusão Social da Pessoa Idosa	Reforçado	4.2.2
P2: A Inclusão Digital proporciona Autonomia a Pessoa Idosa	Reforçado	4.2.2
P3: A Autonomia promove a Inclusão Social da Pessoa Idosa	Reforçado	4.2.3
P4: A Autonomia promove o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa	Reforçado	4.2.1
N1: A Inclusão Digital influencia o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa	Novo	4.2.1
N2: A Inclusão Social influencia o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa	Novo	4.2.1

Legenda: Px: Pressuposto, onde *x* corresponde ao sequencial; Nx: Novo, onde *x* corresponde ao sequencial.

Em relação ao Pressuposto 1, para Bez *et al.* (2006) e Mathias e Souza (2018) uma das formas de uma pessoa se sentir incluída na sociedade é por meio de tecnologias de informação. Isso apoia a redução do isolamento social (Reis, 2017; Ferreira & Teixeira, 2017; Domingues *et al.* 2021), por meio da participação em grupos e comunidades virtuais nas redes sociais. No âmbito desta pesquisa, tecnologias como *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram* emergiram das análises como meios tecnológicos digitais que favorecem o estabelecimento de relacionamento interpessoal e de grupos, reforçando o exposto por esses pesquisadores.

Segundo Sales *et al.* (2009), a ICD oportuniza a realização de compras e acesso a serviços de saúde, proporcionando maior autonomia e independência aos usuários idosos. Mediante Pressuposto 2, reforça-se, na análise das entrevistas, que a ICD proporciona AUT a Pessoa Idosa na realização de compras de alimentos e medicamentos, bem como provê meios para marcarem consultas médicas on-line.

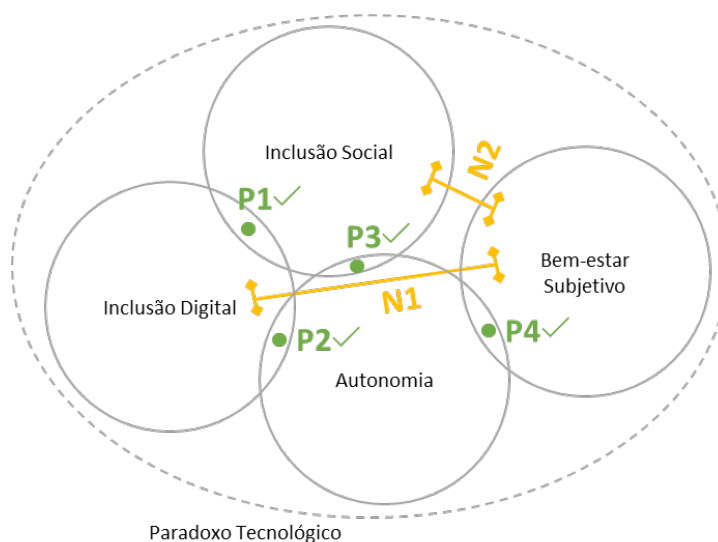
No que tange o Pressuposto 3, identificou-se que a AUT promove a ICS, pois a decisão de uso da tecnologia para fins de socialização é uma opção do indivíduo, cabendo ao mesmo assumi-la ou rejeitá-la. Os idosos entrevistados decidem pelo uso da tecnologia para se relacionarem, bem como para o lazer e trabalho. Desse modo, esses indivíduos decidem, de forma autônoma, pelo seu uso para promoção de suas interações sociais (Oliveira & Barbas, 2013).

Adiante, o Pressuposto 4 afiança que a AUT promove o BES, assim como identificado por Couto *et al.* (2020) junto a idosos portugueses. Haja vista que o usuário idoso assume autonomia para decidir pela tecnologia, os entrevistados auferem benefícios subjetivos, tais

como serenidade, atrelada a organização e planejamento da vida com uso do *smartphone*, satisfação para resolver problemas por meio da internet, e sensação de liberdade, advinda de escolhas seguras, como sanar algo pelo *smartphone* sem precisar de sair de casa e correr riscos.

Assim, os pressupostos teóricos interseccionais, assumidos nesta tese – P1 a P4 –, são reforçados e dois novos aspectos – N1 e N2 – foram identificados. Isso altera a perspectiva inicial de como essas temáticas se interseccionam, como expresso por meio da Figura 2 (vide subseção 3.2 desta tese). Visando lastro entre a visão inicial e a visão obtida por meio das análises dos pressupostos, a Figura 10 é apresentada.

Figura 10 – Pressupostos teóricos encontrados entre as temáticas



Observa-se ênfase na manutenção dos pressupostos iniciais e os novos aspectos, denominados por “A ICD influencia o BES” e “A ICS influencia o BES”, são assinalados pela aproximação dos temas “Inclusão Digital e “Bem-Estar Subjetivo” e pelos temas “Inclusão Social” e “Bem-Estar Subjetivo”, respectivamente. A esses aspectos são adicionados os conectivos de aproximação (|---|), sendo referenciados como “Nx”, onde *x* representa um número de um a dois, relacionado a cada aspecto anunciado.

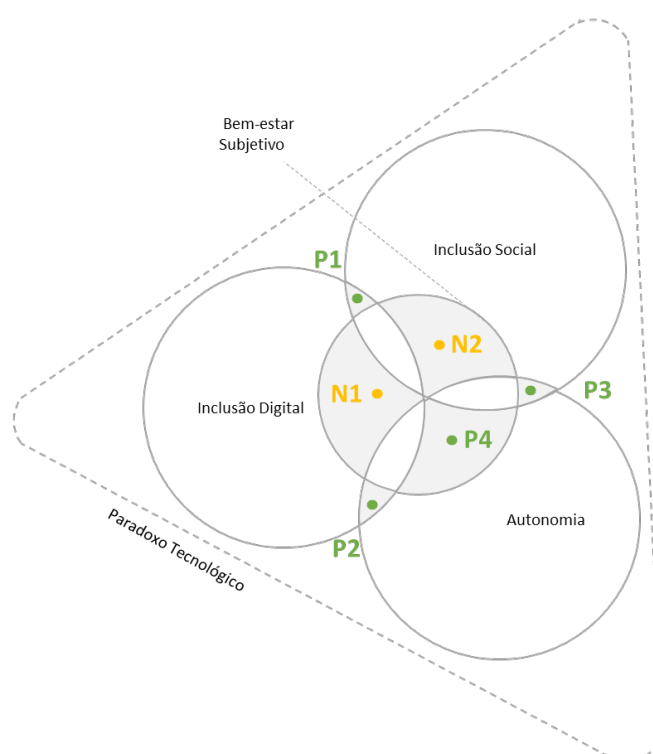
A identificação da ICD influenciar o BES (N1) é oriunda da sensação de satisfação, advinda da ICD, em se locomover, bem como expressam alegria quanto ao uso de serviços financeiros. Considerando o BES como percepção positiva e sentimentos agradáveis sobre sua própria vida (Diener, 1984; 2000; Sirgy, 2012; Guillemín *et al.*, 2016), a ICD tende a influenciar tais sensações.

Por fim, a indicação de que a ICS influencia o BES (N2) é pautada na ótica dos participantes que apresentam sensação de satisfação quando pertencentes a grupos, bem como

o sentimento de alegria na manutenção de relacionamentos afetivos. Reafirmando o exposto por Petersen *et al.* (2013), a ICS preconiza o sentimento de pertencimento tanto como indivíduo quanto como parte de um grupo.

A Figura 10 sinaliza a necessidade de reorganização dos temas. A ligação entre “Inclusão Digital” e “Bem-Estar Subjetivo”, bem como “Inclusão Social” e “Bem-Estar Subjetivo”, deve ser realizada de forma coerente, sendo isso reajustado e apresentado por meio da Figura 11.

Figura 11 – Pressupostos teóricos finais entre as temáticas



Neste momento, resgata-se alguns aspectos desta pesquisa, sendo: teoria, resultado e realidade. Por teoria assume-se a forma como o pesquisador contempla a realidade, mediante fundamentos teóricos subjacentes. Desse modo, o Referencial Teórico (seção 2) desta tese consubstanciou o delineamento dos pressupostos teóricos (subseção 3.2), convergindo a literatura para o delineamento de intersecções entre as temáticas. Essas intersecções foram articuladas por meio da Figura 2. Assim, essa figura expressa um *framework*, sendo uma primeira visualização de como o mundo se apresenta ao pesquisador, mediante literatura científica.

Em seguida, por resultado têm-se os achados mediante a realização desta investigação. A confirmação dos pressupostos, bem como o surgimento de novos aspectos, denominados N1

e N2, permitem ao pesquisador compreender o lapso entre a visão inicial (Figura 2) e o que se apresenta face as descobertas. Nisso incide a fala de Fleury e Werlang (2016), ao determinarem que em pesquisa aplicada as atividades de coleta (entrevista), seleção (transcrição das entrevistas) e processamento de dados (Análise de Conteúdo) são realizadas “... a fim de se obter e confirmar resultados, e se gerar impacto” (Fleury & Werlang, 2016, p. 11-12).

O impacto gerado perpassa pelo lapso entre teoria e resultado, sendo esse atinente ao pesquisador, que se depara com resultados distintos das crenças iniciais.

Contudo, a realidade alude o embate entre a teoria e a prática. Enquanto a teoria subsidia a construção de uma visão de mundo, evidenciada pelo *framework* inicial desta pesquisa, a realidade expressa como o mundo se mostra pela percepção de quem o habita, ou seja, o público-alvo desta pesquisa: a Pessoa Idosa. Assim, a Figura 11 carrega em si não somente as intersecções existentes sob a ótica do usuário idoso, mas também os meios que acarretam no BES deste público.

Neste âmbito, acredita-se que a contribuição efetiva desta tese está em evidenciar que a Inclusão Digital, Autonomia e Inclusão Digital se relacionam com o BES da Pessoa Idosa, bem como essas temáticas são permeadas por Paradoxos Tecnológicos. Isso corrobora com a determinação de que a Inclusão Digital proporciona Autonomia à Pessoa Idosa (Sales *et al.*, 2009), bem como confirma a asserção de Alvarenga *et al.* (2019) e Afonso *et al.* (2020), ao destacarem que os benefícios do uso do *smartphone* (Inclusão Digital) tendem à promoção da Inclusão Social, estando ambos entrelaçados com o BES e permeados por Paradoxos Tecnológicos.

A seção seguinte identifica e analisa os paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do *smartphone*.

4.3 Os paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do *smartphone*

Este tópico analisa os Paradoxos Tecnológicos (PT) vivenciados pelas Pessoas Idosas, considerando a Inclusão Digital, a Inclusão Social, a Autonomia e o Bem-Estar Subjetivo. Desse modo, ao contrastar os PT vivenciados no contexto dessas temáticas evidencia-se dissonâncias paradoxais, ou seja, incompatibilidades duais identificadas simultaneamente nos relatos de fala dos consumidores idosos. Mediante análises foram identificados oito PT, sendo esses expressos por meio da Tabela 21.

Tabela 21 –Paradoxos Tecnológicos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do *smartphone*

Seq	Categoria (Temática)	Subcategoria de Análise	Aspectos Paradoxais	Dimensão do Paradoxo Tecnológico
PT1	Bem-estar Subjetivo (BES)	Alegria	Competência Incompetência	Psicológica
PT2	Inclusão Digital (ICD)	Funcionalidade	Competência Incompetência	Psicológica
PT3	Inclusão Social (ICS)	Relacionamento	Assimilação Isolamento	Social
PT4			Liberdade Escravidão	Social
PT5		Interação	Liberdade Escravidão	Social
PT6			Competência Incompetência	Psicológica
PT7		Grupos	Liberdade Escravidão	Social
PT8	Autonomia (AUT)	Digital	Competência Incompetência	Psicológica

Legenda: PTx: Paradoxo Tecnológico, onde x corresponde ao sequencial.

Observa-se que dos oito PT identificados (Tabela 21), cinco estão relacionados à temática ICS. Assim, considera-se que há uma maior recorrência pela busca de um sentimento de pertencimento do usuário idoso (Petersen *et al.*, 2013), pois esses ambicionam, por meio do *smartphone*, estabelecer interações para constituir relacionamentos, inclusive em grupos.

A interação (subcategoria de análise) embasa práticas comunicacionais, a exemplo de realizar ligações e atender chamadas ou por meio de mensagens, mediadas por aplicativos como *WhatsApp*. Assim, essas formas de estabelecer contato favorecem o relacionamento (subcategoria de análise) para encontros sociais e eventos, por exemplo, e em grupos (subcategoria de análise) de família, amigos e de trabalho.

Contudo, nessa busca pelo pertencimento vive-se aspectos paradoxais como o sentimento de assimilação e isolamento, pois o *smartphone*, embora facilite a união desses consumidores idosos com outros indivíduos, também leva à separação (Mick & Fournier, 1998; Wilson-Nash & Tinson, 2022). Neste quesito, a união remete a oportunidade benéfica de manter o diálogo, mediado pelo *smartphone*; mas esse diálogo torna-se impessoal (P1). Portanto, a tecnologia provê meios para aproximação, mas, ao mesmo tempo, essa união torna-se fria, ocasionando a sensação de afastamento. Isso acarreta a perspectiva de que ao ambicionar o pertencimento, ou seja, a assimilação, o usuário idoso perde a qualidade desse, angariando o sentimento negativo de isolamento.

Por outro lado, quando analisados os aspectos paradoxais mais frequentes, observa-se a prevalência da competência e incompetência, bem como da liberdade e escravidão. Enquanto

a tecnologia favorece aspectos relativos a inteligência e competência, essa também provoca sentimentos de incompetência e ignorância, devido à complexidade e dificuldade de uso (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Gammarano & Silva, 2020; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Nesse quesito, o sentimento de competência ao utilizar o *smartphone* é uma perspectiva dos usuários idosos que, ao mesmo tempo, pode contrastar com a incapacidade de operacionalizar esta tecnologia como os mais jovens. Araujo *et al.* (2015) assinalaram que consumidores idosos têm dificuldades em decorrência da idade, acarretando no entendimento de que o avançar da idade compromete não apenas as capacidades físicas, mas também mentais. Portanto, a competência é perceptível ao consumidor idoso no uso do *smartphone*, mas quando a idade se torna um fator de comparação, o sentimento de incompetência emerge, acarretando na dualidade psicológica desses indivíduos.

A liberdade e escravização, por sua vez, determina que a tecnologia pode permitir a independência, mas, por essa ser eficiente, pode provocar dependência aos usuários (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Martins *et al.*, 2018; Wilson-Nash & Tinson, 2022). Quando P6 afirma, de forma contundente, que não é dependente da tecnologia, esse mesmo admite que luta contra isso quando as pessoas anseiam por um imediato retorno das ligações realizadas para ele. Portanto, a dualidade se estabelece na negação veemente de dependência, a qual é acompanhada pelo incessante embate para não se tornar escravo.

Não obstante, observa-se que os PT identificados são de cunho Social e Psicológico. Contudo, não foi observada a ocorrência do PT Funcional. Esse paradoxo admite os aspectos de controle *versus* caos, em que tecnologia pode facilitar o controle e a ordem das atividades, mas também pode gerar desordem. Também, admite a eficiência *versus* ineficiência, em que a tecnologia pode permitir realizar tarefas com mais rapidez e menos esforço, mas pode exigir mais tempo e esforço em outras (Mick & Fournier, 1998; Gammarano & Silva, 2020; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Neste sentido, os usuários idosos não vivem essas ambivalências, não havendo evidências de benefícios e problemas em termos de funcionamento prático (Wilson-Nash & Tinson, 2022) ante a tecnologia. Dessa forma, considera-se que embora o avanço da idade comprometa as capacidades físicas e mentais (Araujo *et al.*, 2015), essas perdas não impactam nos aspectos de cunho funcional. A isso, adiciona-se que P1, P2, P3, P6, P7 e P8 são ativos em suas profissões e, portanto, em suas capacidades funcionais, o que endossa a perspectiva de Ballstaedt (2007) de que o consumidor e usuário idoso apresentam valores, comportamentos e

estilos de vida, contrapondo a recorrente menção às limitações físicas, as quais, nesta pesquisa, não impactam, paradoxalmente, no aspecto funcional de trabalho.

Os resultados evidenciam que os usuários idosos, ao utilizarem o *smartphone*, vivenciam certos Paradoxos Tecnológicos, isto é, situações em que a tecnologia gera sentimentos e efeitos contraditórios. Tais Paradoxos ocorrem nas dimensões Social e Psicológica, enquanto na dimensão Funcional não foram encontrados paradoxos nos relatos dos participantes. Dentre as categorias analisadas, destaca-se Inclusão Social como aquela com o maior número de ocorrências paradoxais. As dualidades mais frequentes observadas foram competência *versus* incompetência, no âmbito Psicológico, e liberdade *versus* escravização, no âmbito Social, evidenciando que os maiores conflitos percebidos pelos idosos relacionam-se a sentir-se capaz ou incapaz diante da tecnologia, e a sensação de liberdade proporcionada pelo *smartphone* em contraste com uma possível dependência ou escravização tecnológica.

Ante exposto, destaca-se que as observações precedentes são sintéticas, pois não apresentam as intrinsecidades de cada aspecto paradoxal identificado. Buscando expressar essas nuances de forma pormenorizada e analítica, os PT vivenciados pelos consumidores idosos em relação a cada uma das temáticas são analisados a seguir, iniciando pelos PT no âmbito do BES.

4.3.1 Paradoxos Tecnológicos no âmbito do Bem-Estar Subjetivo

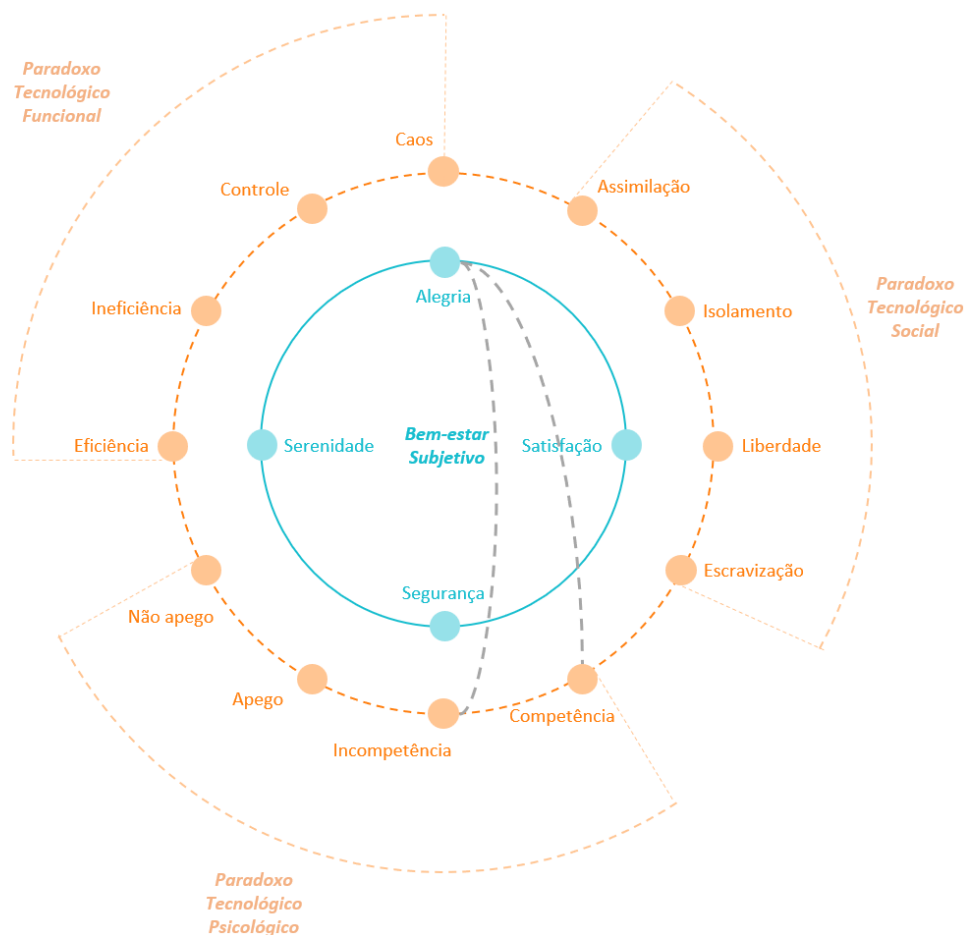
O sentimento de Alegria, oriundo do BES, é associado à competência e à incompetência, pertinente ao PT Psicológico. P8 enfatiza o caráter positivo da competência em utilizar a tecnologia para ganho de tempo, ao relatar que “É muito bom, né? É bem, muito tranquilo, é sempre positivo [BES, subcategoria ‘Alegria’] aquela sensação de que você ganha tempo [PT Psicológico, subcategoria ‘Competência’]”. No entanto, o relato de P1 é um misto de Alegria associado a competência e incompetência, ilustrando uma experiência mais ambivalente. Enquanto ele reconhece a competência evidenciada ao realizar uma transferência veicular via *smartphone*, esse também menciona enfrentar dificuldades: “... eu vendi meu carro e fiz toda a transferência via *smartphone* [PT Psicológico, subcategoria ‘Competência’] ... tive um pouco de dificuldade de preencher algumas coisas que tinham pedido [PT Psicológico, subcategoria ‘Incompetência’]”. Ainda assim, o fato de não precisar se deslocar até um cartório é avaliado de forma positiva “... mas ... não precisar de sair para ir num cartório ... isso eu achei tudo muito

bom [BES, subcategoria ‘Alegria’], demonstrando que, mesmo diante de desafios, os benefícios percebidos podem superar as barreiras encontradas.

Dessa forma, é possível compreender que, embora a experiência com o *smartphone* seja associada a sentimentos de alegria e competência, essa também é associada a incompetência. Essa ambivalência, onde o reconhecimento de competência – êxito – convive com momentos de incompetência – dificuldades operacionais – permite compreender a dualidade tecnológica vivenciada pelo usuário idoso e as implicações psicológicas dessas durante a experiência digital. Os relatos indicam sentimentos positivos, mas ressaltam que a implementação e o uso das tecnologias digitais geram experiências negativas.

Assim, observa-se que os usuários idosos sentem alegria ante o uso do *smartphone*, sendo essa uma subcategoria do BES. No entanto, isso acarreta no paradoxo PT1 (vide Tabela 21), o qual proporciona tanto a sensação de competência quanto de incompetência. Isso corrobora a perspectiva de Martins *et al.* (2018), ao determinarem que o *smartphone* apresenta paradoxos – positivos e negativos – que impactam a vida dos idosos. A Figura 12 apresenta as relações entre PT e a BES.

Figura 12 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito do Bem-Estar Subjetivo



A Figura 12 evidencia a interface entre tecnologia e BES. Essa representação mapeia como, simultaneamente, os dispositivos podem gerar sensações de bem-estar – representadas por sentimentos de “alegria” – e, por outro lado, ocasionar momentos de frustração ou percepção de incompetência, ilustrando, assim, os PT que permeiam o BES do usuário idoso.

Abreu (2021), Guillemin *et al.* (2016), Mantovani *et al.* (2016), Gil (2021) e Souza (2023) associam o bem-estar à percepção de alegria. Nesta pesquisa, a alegria advém do sucesso de realizar uma transferência veicular via *smartphone*, sendo essa experiência acompanhada da competência em conseguir fazê-la, mas vivenciada, concomitantemente, com a incompetência, advinda das dificuldades enfrentadas neste percurso.

Ademais, Easterlin (2004), Kahneman e Deaton (2010) e Pérez-Truglia (2020) ponderam que o sentimento de alegria abarca a percepção da vida como um todo. No entanto, observa-se, nesta pesquisa, que a alegria é resultante de um momento vivido – transferência de veículo –, mas, ainda assim, essa é conflitada com sentimento contraditórios. Isso permite inferir que a alegria é um estado de BES momentâneo, o qual não necessariamente remete a algo estritamente positivo, a exemplo da competência, pois vivencia-se também o lado negativo, como a incompetência. Contudo, é plausível afirmar que a alegria sopesa o positivo ao negativo, pois do contrário esse sentimento não seria expresso em um momento específico. A síntese das relações dos PT vivenciados no âmbito do BES é expressa pela Tabela 22.

Tabela 22 – Síntese dos Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito do Bem-Estar Subjetivo

<i>versus</i>	Bem-Estar Subjetivo (BES)
Paradoxo Tecnológico (PT)	A <u>competência</u> atrelada a sensação de conquista na realização exitosa de uma tarefa (P1 e P8), associada ao PT Psicológico, influencia a percepção positiva de <u>alegria</u> do BES, embora a competência possa ser vivenciada junto a <u>incompetência</u> , atrelada a sensação de desânimo e falta de confiança (P1) do PT Psicológico.

Legenda: __ (sublinho): subcategoria.

A subseção seguinte aborda os PT vivenciados no âmbito da ICD.

4.3.2 Paradoxos Tecnológicos no âmbito da Inclusão Digital

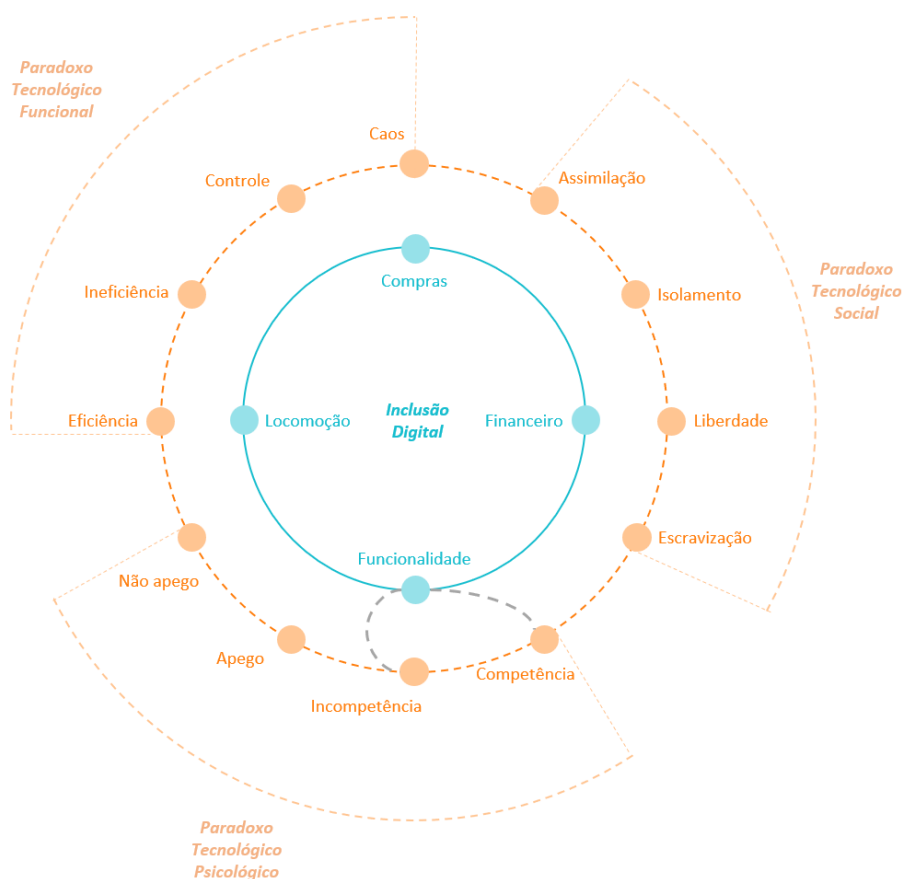
Referente às funcionalidades (subcategoria de análise) obtidas por meio da ICD, destaca-se a competência e incompetência mediante a tecnologia, sendo essas feições do PT Psicológico. O P8 menciona essas feições no contexto da funcionalidade de transferência veicular pelo E-Gov: “... algumas fichas, no E-Gov [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade],

alguma coisa assim, a nível de transferência de automóvel também, que eu vi que é um pouco mais complicado para gente [PTP, subcategoria ‘Incompetência’], mas conseguir fazer [PTP, subcategoria ‘Competência’]”.

Porquanto, o P3 assinala que “... eu consigo marcar uma consulta [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade’] ... Mas ... eu tenho até dificuldade [PTP, subcategoria ‘Incompetência’], associando a ICD a feição de incompetência do PT Psicológico. Neste mesmo âmbito, quando o P5 foi questionado sobre como o *smartphone* contribui na realização de tarefas cotidianas, o entrevistado menciona, com tom de êxito: “Rastreador dos meus veículos [ICD, subcategoria ‘Funcionalidade’] [PTP, subcategoria ‘Competência’]”.

Assim, observa-se que os usuários idosos fazem uso do *smartphone*, apontando funcionalidades específicas, sendo essa uma subcategoria da ICD. No entanto, esse uso leva ao paradoxo PT2, no qual essa utilização proporciona tanto a sensação de competência quanto de incompetência. Para Martins *et al.* (2018), os *smartphones* permitem a Inclusão Digital, o que, por sua vez, tende a promover uma tensão dual entre os benefícios que a tecnologia promete e os desafios que ela tende a criar (Wilson-Nash & Tinson, 2022). A Figura 13 apresenta as relações entre PT e a ICD.

Figura 13 –Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Digital



A Figura 13 fornece subsídios para a análise crítica e o desenvolvimento de estratégias de aprimoramento nesse âmbito, sintetizando as relações entre a subcategoria de ICD (funcionalidade) e a dimensão Psicológica do PT.

A principal contribuição dessa visualização para o estudo é demonstrar que, na prática, as experiências de uso de funcionalidades do *smartphone* podem, simultaneamente, acarretar benefícios e malefícios psicológicos aos usuários idosos. Sales *et al.* (2009) e Pires e Nunes (2020) assinalam que a ICD oportuniza o acesso a serviços de saúde, e de fato essa o faz e os usuários idosos consideram essa funcionalidade em suas tratativas médicas. A procura por serviços médicos pressupõe que o idoso busca tratamento, preventivo ou reativo, a alguma enfermidade; contudo, essa mesma busca acarreta ao idoso patologias psicológicas. Assim, contraditoriamente, enquanto o acesso é facilitado, esse também traz consigo efeitos psicológicos que podem acarretar em novas enfermidades de cunho psíquico.

Portanto, ter acesso a serviços de saúde não necessariamente leva ao seu efetivo tratamento, pois a marcação de consulta é um meio para isso e não um fim *per si* para a enfermidade. Adicionalmente, o uso dessa funcionalidade pode ocasionar novos desdobramentos à saúde mental do idoso, os quais podem nem mesmo estarem associados à busca original gerada pela marcação da consulta. Desse modo, a contradição não somente se associa a presença dual de aspectos paradoxais ante a tecnologia, mas também culmina no possível contrassenso de se buscar saúde e, por meio da tecnologia, angariar nova enfermidade, sendo esse um ponto de tensão que pode – senão deve – orientar futuras intervenções ou políticas de capacitação e acessibilidade. A síntese das relações dos PT vivenciados no âmbito da ICD é expressa por meio da Tabela 23.

Tabela 23 – Síntese dos Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Digital

<i>versus</i>	Inclusão Digital (ICD)
Paradoxo Tecnológico (PT)	A ICD provê acesso a <u>funcionalidades</u> , como serviços do E-Gov (P8), com <u>competência</u> (sensação de sucesso), ainda que haja momentos de <u>incompetência</u> (desânimo), ambos associados ao PT Psicológico. A <u>funcionalidade</u> (P3) de serviços médicos também é conferida <u>eficiência</u> e momentos de <u>incompetência</u> , os quais podem apoiar a busca pela saúde, mas, ao mesmo tempo, ocasionar patologias psíquicas que conflitam com a busca original.

Legenda: __ (sublinho): subcategoria.

Adiante, segue-se aos PT vivenciados no âmbito da ICS.

4.3.3 Paradoxos Tecnológicos no âmbito da Inclusão Social

Em relação aos PT vivenciados no âmbito da ICS, ocorrências foram identificadas nas entrevistas de P1, P2, P3, P4, P6, P7 e P8. Para o P1, ao mesmo tempo que o *smartphone* promove interações sociais, esse também distancia. Isso porque, segundo esse participante, os diálogos virtuais por meio dessa tecnologia aproximam as pessoas, mas são menos intensos. Por outro lado, quando o diálogo é presencial esse dispositivo assume protagonismo devido ao seu frequente uso, neste caso inadequado e desnecessário, o que torna a interação menos intensa. Assim, embora seja um meio de aproximação esse, ao mesmo tempo, distancia as pessoas. Isso pode ser observado na fala a seguir, do P1:

É, são dois fatores, né? Que eles são antagônicos, né? Ao mesmo tempo que você sente, que você está próximo [PT Social, subcategoria “Assimilação”] das pessoas é fácil de conversar [ICS, subcategoria “Relacionamento”] com as pessoas você sente que ficou uma coisa não tão pessoal [PT Social, subcategoria “Isolamento”], né? ... É uma situação antagônica, porque ao mesmo tempo que te aproxima ele te afasta.

A P2 comunga com essa perspectiva em relação à dicotomia do relacionamento presencial *versus* físico, pontuando que o relacionamento virtual aproxima, mas isola seu cônjuge do relacionamento presencial.

Eu vou falar então do meu esposo, que a pessoa que eu convivo ... todo relacionamento dele ... Com os irmãos [PT Social, subcategoria “Assimilação”], é através disso aqui, do celular [PT Social, subcategoria “Assimilação”], então assim, está longe [PT Social, subcategoria “Isolamento”], liga. Como é que você tá? Bem! Sabe? Então é assim, não tem relacionamento físico, é só através do aparelho. A comunicação com familiares e com os amigos é totalmente pelo aparelho.

Para P2, o uso frequente do *smartphone* para fins sociais tornou seu cônjuge servo da tecnologia, contrapondo a liberdade do mesmo, pois “Até no próprio serviço dele, eu fico vendo, tudo é resolvido através do celular, tudo é resolvido através do celular, então é assim, eu sei lá, a pessoa virou escravo [PT Social, subcategoria ‘Escravidão’, ‘Liberdade’]”.

Segundo P3, o *smartphone* a “... aproxima [PT Social, subcategoria “Assimilação”], [da] filha que mora fora ... Não teria como comunicar [ICS, subcategoria ‘Interação’], né? Se não fosse através do meu aparelho”. Mesmo diante da aproximação, mediada pela tecnologia, a P3 afirma que “Consigo [PT Psicológico, subcategoria ‘Competência’] conversar [ICS,

subcategoria ‘Interação’] com quem eu quero. Mas ... eu tenho até dificuldade de adicionar a pessoa [PT Psicológico, subcategoria ‘Incompetência’]”.

Mesmo diante deste benefício, a P3 compreende o malefício da tecnologia e, por isso, renega ser serva do dispositivo, alegando que “... mas fora disso [ICS, subcategoria ‘Interação’] eu não sou aquela pessoa que estou procurando toda hora o celular [PT Social, subcategoria ‘Liberdade’]”.

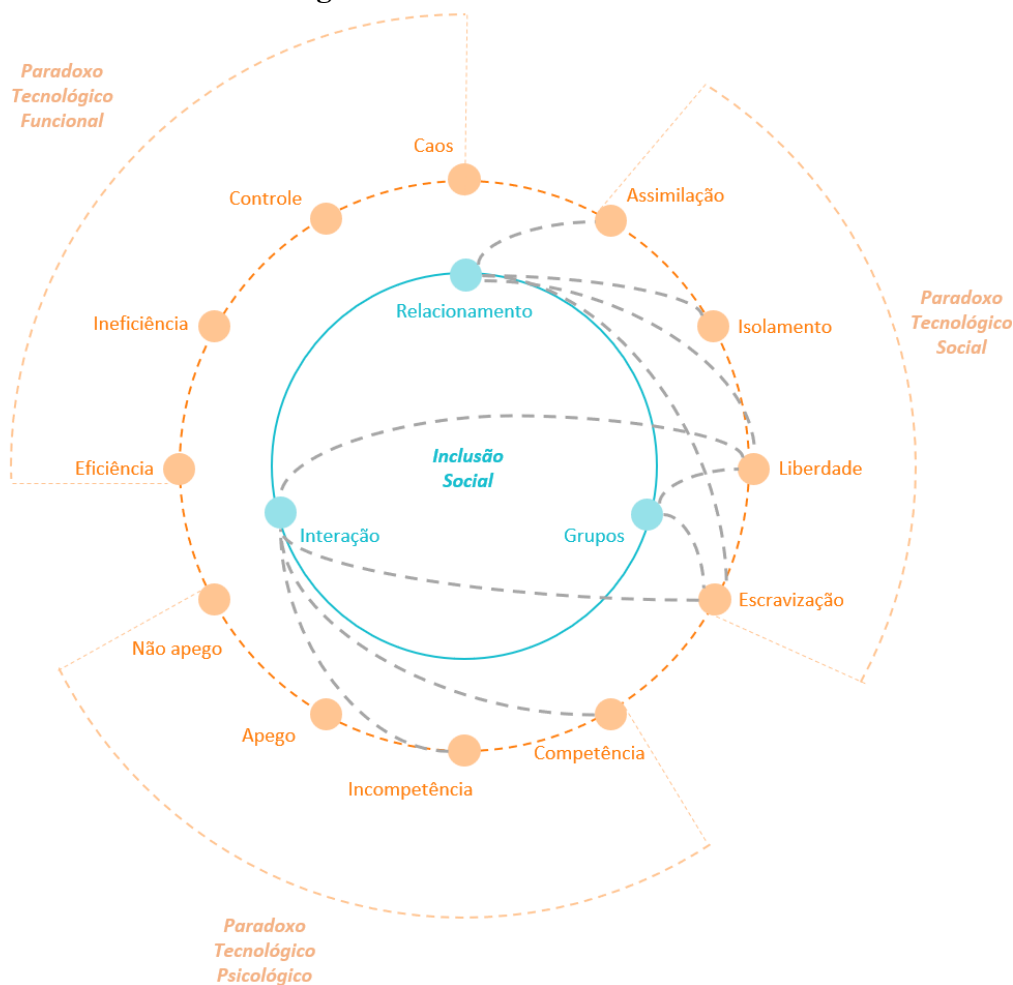
P4 advoga pela eficiência do dispositivo para interação, mencionando que o “*Smartphone* facilita tudo ... mesmo com mensagens escrita ou por voz [ICS, subcategoria ‘Interação’]”, sendo útil para a marcação de encontros “Com amigos [ICS, subcategoria ‘Grupos’]. Mas, compreende sua situação de dependente do dispositivo, ao relatar que “Minha vida hoje é o celular [PT Social, subcategoria ‘Escravidão’, ‘Liberdade’]”.

Analogamente ao P4, o P6 menciona que “*WhatsApp* facilita muito essa comunicação para você organizar pequenos eventos e também grandes eventos [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’]”, mas reconhece que usa o dispositivo “... o dia inteiro” e que o “... mal uso pode te levar também ao vício e à escravidão [PT Social, subcategoria ‘Escravidão’, ‘Liberdade’]”. Mesmo diante desse entendimento, o P6 admite a ambivalência paradoxal que vive mediante a tecnologia: “Sim, independente, mas ao mesmo tempo, eu me sinto um pouco escravo [PT Social, subcategoria ‘Escravidão’, ‘Liberdade’]”.

Nesta mesma esteira, P7 destaca a dualidade do *smartphone*: “Positivamente a comunicação [ICS, subcategoria ‘Relacionamento’] e negativamente eu acho que é mais essa dependência [PT Social, subcategoria ‘Escravidão’]”, e admite sua não servidão ao dispositivo, quando afirma: “... dependência eu já falei que eu não, eu não sou dependente [PT Social, subcategoria ‘Liberdade’]”. O senso de dependência também é pontuado por P8, quando esse destaca: ... eu uso mais até do que eu deveria, porque parece que a minha vida ficou dentro de um aparelho celular ... a gente não consegue mais se separar dele [PT Social, subcategoria ‘Escravidão’]”.

Desse modo, observa-se que o uso do celular favorece os relacionamentos e cria meios para interação, sendo essas subcategorias da Inclusão Social. No entanto, tal uso leva ao paradoxo PT3, o qual proporciona tanto isolamento como assimilação por parte dos usuários idosos, bem como acarreta os paradoxos PT4, PT5 e PT7, os quais conflitam sentimentos de liberdade e escravidão, adjudicados ao paradoxo PT6, relacionado à dualidade entre competência e incompetência. A Figura 14 apresenta as relações entre PT e a ICS.

Figura 14 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Social



A Figura 14 sintetiza as dinâmicas identificadas nesta pesquisa, contribuindo para a compreensão dos desafios e das oportunidades inerentes à interface entre tecnologia e participação social. Nesta representação, evidenciam-se as conexões entre as subcategorias de ICS (relacionamento, grupos e interação) e os PT (Social e Psicológico). A construção do diagrama ocorreu a partir do mapeamento das falas dos participantes, que apontaram, por um lado, a ampliação do convívio social via tecnologias digitais e, por outro, sentimentos e situações de isolamento, liberdade e escravidão, adjudicadas a sentimentos de competência e incompetência.

Ao expor essas tensões, a representação contribui para o entendimento de que o *smartphone* desponta como uma ferramenta tecnológica que pode promover Inclusão Social (Pérez Olmos, 2020). De fato, esse meio é utilizado pelos usuários idosos para essa finalidade, seja para o estabelecimento de relacionamentos, por meio de interações via mensagem escrita ou voz, inclusive em grupos.

A procura pelo estabelecimento ou manutenção de relacionamentos fundamenta a perspectiva de pertencimento social, ou seja, a busca por assimilação; contudo, vive-se, ao mesmo tempo, a sensação de isolamento. Isso porque o *smartphone*, enquanto promove o relacionamento, também torna essa ligação fria, impactando a qualidade do que se almeja enquanto ligação afetiva. Assim, a contraproducência relacionada a essa tecnologia está na realidade expressa pelos usuários idosos de que, ao mesmo tempo que aproxima, também afasta. Dito de outro modo, busca-se o pertencimento, mas pertencer é sentir-se como parte de uma ligação afetiva e, neste quesito, a qualidade do relacionamento é denegrida pela frieza que esse assume por meio da tecnologia, estabelecendo a ambivalência de sentir-se assimilado, mas, concomitantemente, isolado. Desse modo, admite-se que há um parcial sentimento de pertencimento, pois de outro modo não haveria sentimento de solidão.

Por outro lado, sentir-se livre, pela perspectiva dos relatos dos participantes, é arbitrar pela tecnologia quando essa lhe convier. Contraditoriamente, a não determinação do momento da conveniência da tecnologia constitui a escravização. Neste quesito, esse paradoxo entre liberdade e escravização é observado face a transposição do relacionamento para o mundo virtual, acarretando o aprisionamento. De um lado, assume-se que é livre, pois a tecnologia beneficia e somente será utilizada quando conveniente. Mas, ao transpor o relacionamento físico para o virtual, vive-se a escravização tecnológica, pois sem o *smartphone* o relacionamento não existirá na virtualidade. Perde-se o calor da relação física pela transposição dessa fria virtualidade e, mediante perda, busca-se reaver o que se foi, mas, contraditoriamente, torna-se escravo da tecnologia, pois a incessante busca pelo regresso ao perdido acarreta a vivência obrigatória da tecnologia. Com isso, a liberdade, outrora determinada pela conveniência de arbitrar pela tecnologia, é derrocada pela escravização, agora presente pela atribuição da tecnologia enquanto meio único para a interação com *outrem*, inclusive com grupos, visando a busca pelo relacionamento virtual, agora incompleto e frígido.

Mick e Fournier (1998) e Wilson-Nash e Tinson (2022) afirmaram que a tecnologia pode facilitar a união humana e pode levar à separação humana. Com ênfase, compreende-se que a liberdade tecnológica deveria favorecer a assimilação, mas a escravização tende a fomentar o isolamento. Ao combinar esses aspectos paradoxais tem-se a tecnologia como necessária e não mais uma escolha para se relacionar, o que tende a tecno-escravidão e, conseqüentemente, ao sentimento de isolamento, mesmo que presente na virtualidade. Haja vista que o meio tecnológico tornou-se mais recorrente, é factível considerar que a sensação de competência e incompetência esteja presente nas interações virtuais, pois quanto mais virtual,

maiores os desafios frente a incessante evolução tecnológica. Isso demanda constante atualização dos recursos do *smartphone* para uma melhor interação – ainda que incompleta –, afligindo o usuário idoso por sentimentos de inteligência (competência) e ignorância (incompetência) ante a tecnologia.

A síntese das relações dos PT vivenciados no âmbito da ICS é expressa por meio da Tabela 24.

Tabela 24 – Síntese dos Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Social

<i>versus</i>	Inclusão Social (ICS)
Paradoxo Tecnológico (PT)	O <i>smartphone</i> é um instrumento utilizado para ICS do indivíduo, fomentando suas <u>interações</u> e <u>relacionamentos</u> com <u>grupos</u> . Contudo, mesmo diante do senso de <u>assimilação</u> social (P3 e P6), os indivíduos sentem <u>isolamento</u> (P1), provocados pela transposição de relacionamentos presenciais para virtuais, ambos sem intensidade (P1), conferindo dualidade mediante PT Social. O <i>smartphone</i> é reconhecido como uma ferramenta para fins de <u>interação</u> (P3 e P4) e comunicação com <u>grupos</u> (P4), mas convive-se com os sentimentos de <u>competência</u> e <u>incompetência</u> (P3) mediante sua operacionalização, atrelada ao PT Psicológico. A forte dependência tecnológica influencia o indivíduo em suas relações sociais, pois torna-o um ser <u>escravo</u> (P2, P4, P6, P7, P8) da tecnologia, acarretando o embate desse em busca de sua <u>liberdade</u> (P2, P3, P4, P6, P7, P8) para manutenibilidade de suas relações sociais de forma analógica.

Legenda: __ (sublinho): subcategoria.

Os PT vivenciados no âmbito da AUT são analisados a seguir.

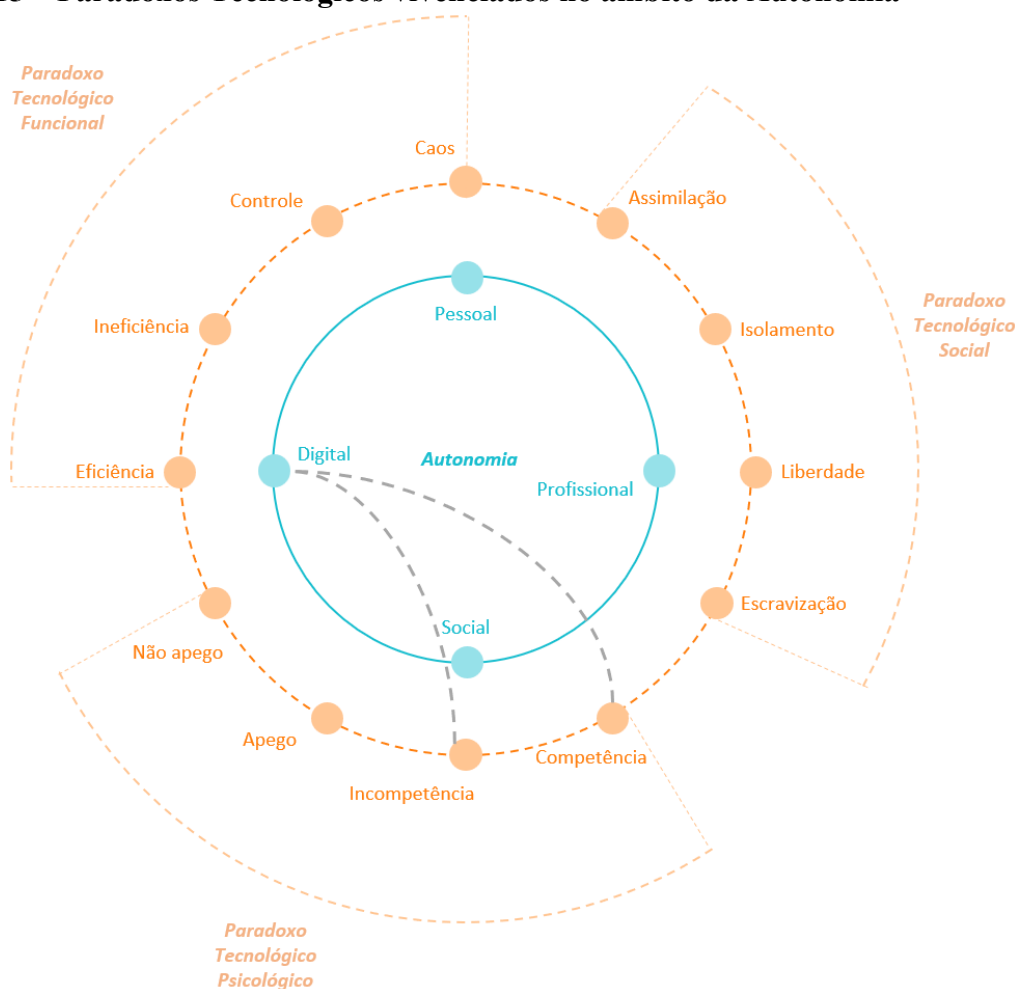
4.3.4 Paradoxos Tecnológicos no âmbito da Autonomia

No que tange os PT vivenciados no âmbito da AUT, foram identificadas ocorrências junto aos participantes P3 e P7. A AUT Digital é vista na narrativa de P7, relacionada à Competência do PT Psicológico, quando esse decide auxiliar *outrem*, por se sentir capaz, exprimindo uma sensação de conquista: “Sou eu que ajudo os outros [AUT, subcategoria ‘Digital’] ... porque às vezes eles compram celular novo e não sabem mexer [PT Psicológico, subcategoria ‘Competência’]”. Contudo, quando P7 decide utilizar o *smartphone* e não consegue, esse vivencia a sensação de desânimo, revelando a ambivalência entre competência e incompetência: “... quando eu não consigo [PT Psicológico, subcategoria ‘Incompetência’] [AUT, subcategoria ‘Digital’] ... o aplicativo pode estar errado”.

Do mesmo modo que P7, a P3 também vivencia o desânimo e falta de confiança mediante *smartphone*, pois, segundo ela, “Eu comprei o celular, depois que saiu, eu comprei [AUT, subcategoria ‘Digital’]. ... Mas nunca aprendi muito mexer com esse negócio não [PT Psicológico, subcategoria ‘Incompetência’]”.

Observou-se que a decisão de uso do *smartphone* pelo usuário idoso favorece o auxílio desse a *outrem*, momento no qual há sensação de conquista, mediante entendimento de ser capaz de fazê-lo. Contudo, essa decisão de uso – código da subcategoria Digital da Autonomia – leva ao Paradoxo P8, o qual proporciona tanto competência quanto incompetência por parte dos usuários idosos, haja vista que a sensação de ser capaz de operacionalizar a tecnologia é derrocada pela falta de confiança, ocasionada pela percepção posterior de inabilidade frente a essa mesma tecnologia. A Figura 15 apresenta as relações entre PT e a AUT.

Figura 15 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Autonomia



A Figura 15 evidencia, de forma visual, as interações paradoxais entre o aspecto digital da Autonomia e o aspecto Psicológico do PT.

A dualidade entre competência e incompetência é concernente à capacidade e incapacidade ante a tecnologia, que pode levar a sentimentos de inteligência e eficácia, mediante sucesso em sua operacionalização, ou ignorância e inépcia, face ao insucesso causado

pela complexidade e dificuldade de uso (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang; 2005; Gammarano & Silva, 2020; Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Conci *et al.* (2009) construíram um modelo de influências sobre as intenções dos idosos em usar o celular e identificaram que o prazer e autorrealização são motivações intrínsecas. Em verdade, a busca por auxiliar outros que adquiriram o *smartphone*, mas não conseguem utilizar esta tecnologia, é uma motivação, aqui identificada, arraigada pela empatia que determina prazer e autorrealização. Contudo, embora essa motivação assuma que o usuário idoso tenha competência ante uso a tecnologia, esse também vive, concomitantemente, o sentimento de incompetência, quando não consegue operacionalizá-la.

A certeza de ser capaz de auxiliar o próximo no uso da tecnologia demonstra haver discernimento, aptidão e, conseqüentemente, inteligência (competência) para esta ação. Há de se considerar que essa autonomia digital, advinda da capacidade de uso, é oriunda de experiência prévia, a qual confere confiança ao usuário idoso, pois a população idosa busca acompanhar as inovações tecnológicas (Ballstaedt, 2007). Mas, diante de uma dificuldade, o sentimento de incompetência se instaura e, considerando a dualidade do PT Psicológico, o usuário idoso atribui possibilidade de falibilidade ao aplicativo.

Isso demonstra o impacto da tecnologia na mente do indivíduo. A confiança no uso é derrocada pela incapacidade de operacionalização em determinada situação. Em primeira instância, é plausível reconhecer que não se sabe, portanto, assumir a ignorância ante situação específica. Isso está relacionado ao que foi expresso por Wilson-Nash e Tinson (2022), pois o PT Psicológico está relacionado aos efeitos emocionais e cognitivos que a tecnologia exerce sobre os indivíduos, gerando tanto benefícios quanto custos psicológicos para os usuários.

Contudo, contrapondo a perspectiva inicial, ao invés de assumir o desconhecimento, opta-se por imputar possibilidade de falha no aplicativo, de modo a manter a confiança previamente estabelecida. Desse modo, mediante situação paradoxal, há uma mudança cognitiva para manter a confiança (Wilson-Nash & Tinson, 2022), mas há um embate entre aceitar que não conhece (ignorância) ou atribuir erro à tecnologia, preservando a competência. Com isso, tem-se que a dualidade reside não somente no entendimento de ser competente e se sentir incompetente, mas na busca pela manutenção da sensação de competência, o que torna o efeito da tecnologia ainda mais expressivo na mente do usuário idoso, pois também deturpa valores e estabelece embate interno.

A síntese das relações dos PT vivenciados no âmbito da AUT é expressa por meio da Tabela 25.

Tabela 25 – Síntese dos Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Autonomia

<i>versus</i>	Autonomia (AUT)
Paradoxo Tecnológico (PT)	A AUT é relacionada ao PT quando há decisão de utilizar o <i>smartphone</i> , na qual experimenta-se a dualidade psicológica, mediante esse contexto <u>digital</u> , de <u>competência</u> (P7) e <u>incompetência</u> (P3 e P7) nessa operacionalização.

Legenda: __ (sublinho): subcategoria.

Assim, compreende-se que os PT vivenciados pelas pessoas idosas apresentam feições com a Autonomia, bem como com o Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital e Inclusão Social, acarretando efeitos de cunho Psicológico e Social, não sendo identificadas ocorrências paradoxais de cunho Funcional.

4.3.5 Discussão dos resultados relativos aos Paradoxos Tecnológicos

Este tópico discute os resultados relativos aos PT, considerando as implicações advindas dos tópicos precedentes, mediante temáticas ICD, ICS, AUT e BES. Em resgate, a categoria de PT Funcional, proposta por Wilson-Nash & Tinson (2022), abarca o controle *versus* caos, o qual determina que a tecnologia promove o estabelecimento de ordem nas atividades, mas também gera desordem, bem como eficiência *versus* ineficiência, estando associados a agilidade e atraso, respectivamente e concomitantemente. Em verdade, foram identificadas ocorrências, mas não simultaneamente ou no âmbito do ICD, ICS, AUT ou BES. A exemplo, o P8 assim afirma a eficiência do *smartphone*:

É muita agilidade [PT Funcional, subcategoria ‘Eficiência’], você não perde tempo, é aquilo que eu falei. Se você liga no telefone, você vai perguntar, a pessoa vai contar a história da vida dela, o que aconteceu desde 6 horas da manhã que ela levantou. Até você dar o recado, você já perdeu 10 minutos da sua vida. E pelo *smartphone*, você deu o recado, foi o objetivo, preciso disso, manda isso, faz isso, encontra tantas horas, tantas horas eu te ligo, tantas horas eu te encontro e tá resolvido. Eu acho que o que traduz isso aí é agilidade.

Contudo, os relatos da entrevista de P8 não apresenta nenhuma ocorrência relacionada a ineficiência. Ratificando, “... um paradoxo sustenta que algo é *X e não-X ao mesmo tempo*” (Mick & Fournier, 1998, p. 125), ou seja, o contraditório é o que determina o paradoxo. Logo, nesse exemplo, a não identificação de ineficiência (atraso) ante o *smartphone* acarretou a não representação do PT Funcional do tipo eficiência *versus* ineficiência. Acredita-se importante

esse registro para clarificar que polos individuais, a exemplo da eficiência do PT Funcional, foram identificados, mas não a dualidade e a associação dessa com ICD, ICS, AUT ou BES.

Franco (2023) alerta que designações como declínio das capacidades físicas e, ou, cognitivas, isolamento social e carência de habilidades técnicas para lidar com a tecnologia constituem estereótipos atribuídos aos consumidores idosos no âmbito dos estudos do *marketing*. Embora Franco (2023, p. 93) reconheça que essas qualificações fundamentam pesquisas significativas relacionadas ao bem-estar, ele também determina que esses rótulos “... podem se tornar depreciativos para os consumidores idosos se não forem controlados”. Essa advertência é seguida da seguinte exemplificação:

Embora não possamos ter certeza dos efeitos do meio acadêmico sobre o bem-estar, os malefícios dos estereótipos são observados em contextos de *marketing*. Por exemplo, famílias tendem a tratar os consumidores idosos com condescendência, presumindo sua incapacidade de cozinhar ou fazer compras O tratamento diferenciado pode até mesmo fomentar a discriminação quando os consumidores idosos percebem essas interações como degradantes. Em contextos tecnológicos, os estereótipos se manifestam como incapacidades autoimpostas de usar tecnologias e hesitações em pedir ajuda... Considerando esses impactos, os pesquisadores devem refletir se nossa produção acadêmica reproduz essas concepções e seus malefícios para os consumidores idosos. (Franco, 2023, p. 93).

Em atenção a esse aviso, destaca-se que os participantes desta pesquisa não são acometidos por dualidades paradoxais de cunho Funcional. Mesmo diante de denominações acadêmicas como dificuldade de manuseio dos dispositivos (Carvalho *et al.*, 2016), falta de mobilidade, saúde física/mental (Abdon *et al.*, 2022), depressão (Moretti *et al.*, 2022) e solidão (Rodrigues *et al.*, 2019; Fonseca Cavalcanti *et al.*, 2016), não foi identificada dualidade funcional. A eficiência preconiza agilidade e assertividade na realização de tarefas (Mick & Fournier, 1998; Gammarano & Silva, 2020; Wilson-Nash & Tinson, 2022), enquanto a ineficiência determina o contraditório. Conforme supracitada afirmação de P8, a eficiência é assegurada, mesmo diante dos estereótipos atribuídos à idade.

Analogamente, Del Bucchia *et al.* (2021, p. 634), ao discorrerem sobre paradoxos afirmaram que “Em vez de facilitar a vida e aumentar o controle dos indivíduos sobre suas ações cotidianas, a tecnologia pode complicar as jornadas do consumidor”. Isso é concernente a dualidade controle *versus* caos do PT Funcional (Mick & Fournier, 1998; Gammarano &

Silva, 2020; Wilson-Nash & Tinson, 2022). Contudo, isso não se confirma nesta pesquisa, haja vista não ter sido identificada essa situação paradoxal.

Apresenta-se como coeso conferir aos idosos dificuldades advindas da idade, haja vista a inevitável degradação física e, ou, cognitiva. Estudos do *marketing* se beneficiam disso para delinear bens e serviços orientados aos consumidores idosos, parcela abundante e ativa na sociedade. No entanto, o risco incide na demasiada estereotipação, a qual, com o tempo, pode ser compreendida, erroneamente, como generalizável, acarretando no entendimento de que todo idoso – indivíduo acima de 60 anos – se enquadra no estereótipo.

A exemplo, Anjos e Gontijo (2015) demarcam que dentre as funções do *smartphone* as relacionadas a chamadas e ligações são as mais associadas pelos idosos. Tilvitz e Areosa (2022), em menção ao estudo de Anjos e Gontijo (2015), afirmaram que esses usuários usam-no apenas para fazer e receber ligações. Diante disso, Tilvitz e Areosa (2022, p. 37) concluíram que o *smartphone* “... acompanha a maioria dos pesquisados há algum tempo. Esse fato reforça a dificuldade de aprender a utilizar outras funções, já que um número expressivo de usuários ... faz uso do *smartphone* apenas para fazer ligações”. Por dificuldade são citados aspectos de ordem fisiológica e cognitiva, tais como perda visão ou memória.

Sim, idosos tendem a serem acometidos por perda de memória ou visão; mas nem todo idoso! Qualificações como essa podem estereotipar os consumidores idosos, assumindo que qualquer indivíduo acima de 60 anos tem dificuldade de aprender a utilizar outras funções para além de fazer ligações. Nesta pesquisa isso não se apresenta como verídico, pois todos os oito participantes utilizam o aplicativo – funcionalidade – *Whatsapp*, a exemplo.

Em relação ao *Whatsapp*, Tilvitz e Areosa (2022, p. 36) “... demonstraram que quanto maior o nível de escolaridade, maior é o número de pessoas que utilizam esse recurso”. A estereotipação por nível de instrução promove o entendimento de que idosos com menor nível de instrução tendem a utilizar menos o *Whatsapp* que outros com nível mais elevado. Novamente, nesta pesquisa isso não se confirma, pois os oito participantes usam esse aplicativo e possuem formação de 2º Grau Completo à Mestrado, isso sem ambivalência de eficiência *versus* ineficiência ou caos *versus* controle, associadas com ICD, ICS, AUT ou BES.

Com destaque: “Estereótipos internalizados ao longo da vida geram preconceitos associados à velhice que interferem na saúde e no bem-estar” (Gallo *et al.*, 2024b, 11). Assim, quando Franco (2023) determina que a estereotipação pode culminar em discriminação, isso pode ser percebido no seguinte relato: “Não há possibilidades de encaixar o público idoso em um consumidor com perfil padrão. Caracteriza-se como uma população intermediária entre os

usuários convencionais e os usuários com necessidades especiais” (Tilvitz & Areosa, 2022, p. 37).

Por essa contundente afirmação, atrelada ao nível de instrução, dificuldades e funcionalidades, têm-se que o risco atinente a estereotipação possibilita o seguinte entendimento generalizável: consumidores idosos têm dificuldades, as quais podem estar relacionadas com a escolaridade, determinando que usam o *smartphone* apenas para fazer ligações. É pertinente reafirmar que isso não se aplica nesta pesquisa, bem como não há dualidades de PT Funcional nesse uso. Isso incide na interpretação de que, no âmbito do PT Funcional, os usuários idosos não relatam benefícios e, ao mesmo tempo, problemas em termos de funcionamento prático (Wilson-Nash & Tinson, 2022) no domínio do ICD, ICS, AUT ou BES.

Desse modo, considera-se que os usuários idosos desta investigação não vivem ambiguidades no uso do *smartphone* que possam causar agilidade (eficiência) e atraso (ineficiência) ou mesmo ordem nas atividades (controle) e desordem (caos). Considerando que os consumidores idosos desta pesquisa adquiriram seus *smartphones* há dois anos e sete meses, em média³, pode-se constatar que nesse tempo de uso prático houve amadurecimento para sopesar entre agilidade e atraso, promovidos por essa tecnologia, bem como no estabelecimento entre ordem e desordem nas atividades realizadas por meio desse dispositivo.

No entanto, no âmbito do PT Social a assimilação *versus* isolamento, bem como a liberdade *versus* escravização, são dualidades presentes. O PT Funcional estabelece, em primeira instância, o funcionamento prático da tecnologia para si, não sendo identificado dualidade nesta pesquisa. No entanto, o PT Social envolve aspectos – subcategorias de análise – de relacionamento, interação e pertencimento à grupos, inerentes à ICS, os quais imputam ao paradoxo a relação do indivíduo com *outrem*. A exemplo, sentir-se pertencente e, ao mesmo tempo, só, está condicionado à *outrem*, pois a socialização determina a relação entre pessoas.

Beek e Simkin (2024) afirmaram que a ausência de contato físico aumenta o sentimento de isolamento. Ratifica-se isso pela fala de P1, quando afirma que “... não tem relacionamento físico, é só através do aparelho. A comunicação com familiares e com os amigos é totalmente pelo aparelho”. Assim, sentir-se só mesmo quando em contato com *outrem* está condicionado à socialização, a qual é predominantemente virtual e “fria”, contrapondo a expectativa “calorosa” do contato presencial. Portanto, o uso do *smartphone* no contexto do PT Social não

³ A questão seis do instrumento de pesquisa questiona “Há quanto tempo você possui ele?”. Como resposta, têm-se: P1, 24 meses; P2, 24 meses; P3, 7 meses; P4, indeterminado; P5, 100 meses; P6, 12 meses; P7, 14 meses; P8, 48 meses. Em média, são 32,71 meses, os quais constituem o tempo de 2,72 (dois anos e sete meses).

tem associação direta com o tempo de aquisição do dispositivo, como ocorrido no PT Funcional, mas sim com o uso dessa tecnologia por dois indivíduos ou mais, sendo a isso adicionado a preferência de ambos em relação a socialização virtual ou física.

Petersen *et al.* (2013), também citados por Marques *et al.* (2016) e Krug *et al.* (2017), afirmam que, por meio de Redes Sociais Virtuais, aspectos comuns aos idosos, como solidão, isolamento social e alienação, podem ser minimizados. Para Ferreira e Teixeira (2017) um dos principais fatores que despertam o interesse de idosos pelas Redes Sociais Virtuais é o desejo de inclusão e pertencimento na sociedade. Wilson-Nash e Pavlopoulou (2024, p. 533), ao tratarem do bem-estar social dos consumidores idosos, afiançaram que esses “... estão abraçando o valor social da internet com a intenção de reduzir a solidão e o isolamento social”.

Essas perspectivas são de orientação positiva e conferem à tecnologia o papel de mediadora para mitigar o isolamento. De fato, isso é pertinente. Mas, embora seja difícil conceber na hodiernidade, o isolamento pode ser difícil de eliminar. Beech & Simkin (2025) demarcam que o consumidor idoso pode não identificar um grupo de referência em uma determinada plataforma – rede social – e, com isso, o “... usuário não utilizará a tecnologia devido à ausência de um grupo online com interesses semelhantes” (Beech & Simkin, 2025, p. 1301). No entanto, a dualidade expressa por Del Bucchia *et al.* (2021, p. 634) é veemente: “Os dados revelam vividamente que, em vez de conectar pessoas, as jornadas de consumo mediadas pela tecnologia também podem isolá-las”.

Ora, faz sentido que diante da solidão haja busca pela inclusão, principalmente quando a virtualidade está na “palma da mão”. No entanto, a busca pela assimilação carrega em si a presença física, inerente a vida dos idosos em suas relações antes da tecnologia. Neste sentido o exposto por Petersen *et al.* (2013), Marques *et al.* (2016), Krug *et al.* (2017), Ferreira e Teixeira (2017) e Wilson-Nash e Pavlopoulou (2024) é coerente, pois minimiza-se o isolamento. Mas, em contrapartida, a contraditória sensação de solidão também se faz presente (Del Bucchia *et al.*, 2021). Porquanto, o agravante do isolamento é mais contundente, pois mesmo próximo perde-se a essência do relacionamento, a saber: a proximidade física. Com efeito, P2 disse: “Depois desse aparelho aqui. A conversa tornou-se raridade. Tête-à-tête ficou raro”. Isso confere mérito à seguinte afirmação de Tilvitz e Areosa (2022, p. 42): “O problema não é a tecnologia em si, mas o uso que se faz a partir dela”.

Adicionalmente, quando a preferência das relações tende para o meio virtual têm-se o incisivo registro da P2, quando essa assinala que o uso frequente do *smartphone*, para fins sociais, tornou seu cônjuge servo da tecnologia. Em reflexão, se há busca pelo pertencimento

social e essa é obtida pelo meio virtual, é passível admitir que o uso do *smartphone* tornar-se-á mais frequente. Assim, anteriormente vivia-se a liberdade em relação a esse dispositivo. Mas, diante da frequência de uso para fins sociais, têm-se, por consequência, a servidão ante a tecnologia, caracterizando a dualidade liberdade *versus* escravização do PT Social.

Chan (2018) demonstrou que, em muitos casos, o *smartphone* complementa as comunicações diretas, aumentando a satisfação com a amizade, o apoio social e o bem-estar psicológico. Para Gallo *et al.* (2024b, p. 10), “o uso de *smartphones* também pode se tornar um vício, devido às suas muitas vias de gratificação intrínseca, incluindo o engajamento em mídias sociais, o consumo de música e a visualização de vídeos”. Por um lado, há ganho pela liberdade de uso para os fins ambicionados e, ao mesmo tempo, quanto mais se usa, menos há livre-arbítrio para esse feito. A escravização é um aspecto negativo que impacta a psique do indivíduo. Portanto, o PT Social, sobre a ótica da liberdade *versus* escravização, admite a vivência da dualidade, corroborando o exposto por Gallo *et al.* (2024b) e, ao mesmo tempo, contrapondo a perspectiva estritamente positiva, expressa por Chan (2018).

Nesse contexto da psique, têm-se o PT Psicológico de competência *versus* incompetência, atrelado ao BES. Sentir-se competente traz sentido de inteligência, mas pode provocar sentimento de incompetência e ignorância (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Gammarano & Silva, 2020; Wilson-Nash & Tinson, 2022). Neste âmbito, o estudo de Gallo (2024b) dialoga com o de Franco (2023). O alerta de Franco (2023) anuncia a necessidade de melhor entendimento e reprodução das concepções de estereótipos, bem como de seus malefícios para os consumidores idosos. Gallo (2024b) apresenta relato de três participantes, com idade de 66, 70 e 75 anos, os quais expressam incompetência frente ao *smartphone*, oriundas do receio do toque na tela ou da visualização de elementos de tamanho reduzido, acarretando no uso do computador como meio de combater essas deficiências em prol da competência obtida nesse dispositivo.

Assim, observa-se que dificuldades relacionadas ao manuseio dos dispositivos (Carvalho *et al.*, 2016), falta de mobilidade e saúde física/mental (Abdon *et al.*, 2022) são endossadas pelos idosos participantes do estudo de Gallo (2024b), promovendo um melhor entendimento das percepções acerca desses estereótipos que impactam o psicológico do idoso. Isso contribui para que novas pesquisas sejam desenvolvidas, visando generalizar esses resultados, em atenção ao posicionamento de Franco (2023).

Nesta pesquisa, quando P8 diz “... eu vendi meu carro e fiz toda a transferência via *smartphone*”, há um sentido de competência, ou seja, de capacidade cognitiva para esse feito.

Contudo, o contraditório se estabelece ao anunciar “... tive um pouco de dificuldade”, determinando ignorância – ausência de conhecimento/desconhecimento – durante essa transação. Assim, ser capaz e incapaz diante da tecnologia, sendo esse participante pós-graduado, contador e professor, acarreta um estado emocional dual, o qual pode sobressair o aspecto negativo. Desse modo, esta investigação ambiciona atender a advertência de Franco (2023), comungando com evidências relacionadas aos participantes desta pesquisa, assim como realizado por Gallo (2024b).

O exposto até aqui assinala que os consumidores idosos vivenciam paradoxos no âmbito do ICD, ICS, AUT e BES. Para Del Bucchia *et al.* (2021, p. 630) as “...pesquisas existentes, portanto, posicionam os consumidores como tendo que conviver com essas tensões paradoxais e coexistentes inerentes à tecnologia”. Já Dahiya *et al.* (2024, p. 467) negam isso, pois o “... bem-estar no *marketing* é particularmente importante porque as atividades de *marketing* têm o poder de influenciar o comportamento do consumidor”. Quem redige estas laudas corrobora a perspectiva de Dahiya *et al.* (2024). Acredita-se que a produção acadêmica não deve fomentar a estereotipação dos consumidores idosos, de modo a determinar que esses vivem, obrigatoriamente, dualidades paradoxais. Em verdade, deve-se considerar a pré-existência de dualidades associadas à elevação da idade, mas também é necessário realizar estudos que desvinculem o estereótipo, contemplando idosos que fazem uso da tecnologia sem dificuldades ou mesmo delinear ações para tratá-las, de modo a entrelaçar esses achados com vistas a ampliação do conhecimento.

Desse modo, compreender o público idoso em suas perspectivas mais amplas é uma via para apoiá-los. A exemplo, cientes das dificuldades enfrentadas pelos usuários idosos, é plausível refletir sobre a criação de tecnologias mais acessíveis, que sanem ou, pelo menos, mitiguem essas dificuldades, a exemplo do manuseio dos dispositivos (Carvalho *et al.*, 2016) ou meios para facilitar a aprendizagem de outras funções (Tilvitz & Areosa, 2022). A compreensão do comportamento do consumidor em aplicativos móveis contribui para essa finalidade. Estudos na área de adoção e consumo de tecnologias por longevos “... examinam a melhor forma de integrar diversas tecnologias à vida dos consumidores idosos para melhorar seus resultados de bem-estar” (Franco, 2023, p. 1).

Haja vista a aprendizagem de outras funções a dualidade competência *versus* incompetência, bem como eficiência *versus* ineficiência, pode ser minimizada. O uso de novas funções pode potencializar a assimilação social, a exemplo de aplicativos de mobilidade para deslocamento, favorecendo o encontro físico. Durante tais encontros, funcionalidades de

bloqueio de aplicativos de mensagem, por exemplo, tendem a tornar a assimilação “calorosa”, inerente e esperada em um convívio tête-à-tête.

Adicionalmente, com o “... desenvolvimento de sistemas de apoio que envolvam família, amigos e comunidades ... os consumidores idosos podem enfrentar momentos reveladores nos quais se tornam conscientes de sua dependência das tecnologias” (Franco, 2023, p. 110). Assim, a consciência da dependência tecnológica pelo consumidor idoso cria meios para que esse possa, diante de atitudes, reaver sua independência. Explorar possibilidades relacionadas a jornada de consumidores longevos, mediadas pela tecnologia, exige uma visão multifacetada do papel da tecnologia na vida (pós)moderna. Isso porque os aspectos paradoxais demandam ferramentas, tecnológicas e metodológicas, para tratar as faces desse intrincado fenômeno.

De forma concisa, os PT Social e Psicológico estão presentes na vida dos consumidores idosos, participantes desta pesquisa. Isso permite considerar que o *smartphone* tende não somente a trazer benefícios a esses, mas se apresenta como uma tecnologia com potencial de nocividade, seja pela manutenibilidade “fria” de suas relações sociais ou mesmo pelo sentimento de ignorância perante esse dispositivo. Acredita-se que a frequência dessas vivências paradoxais irá determinar qual polo sobressairá, a saber: o benefício (positivo) ou malefício (negativo). Longitudinalmente, isso pode acarretar, majoritariamente, sentimentos nocivos, tais como isolamento, escravização ou incompetência, diminuindo o BES desses longevos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta tese foi instaurada mediante a seguinte interrogativa: como o uso de *smartphone*, por Pessoas Idosas, se relaciona com a Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxos Tecnológicos. O uso proposital do termo “como” foi adotado para que fosse possível compreender de que modo ocorrem intersecções entre tais temáticas, bem como compreender os paradoxos vivenciados por usuários idosos ante essas temáticas. Esta análise foi promovida mediante três passos.

Primeiramente, foi identificada a percepção das Pessoas Idosas, por meio do uso do *smartphone* face as supramencionadas temáticas. Adiante, buscou-se analisar intersecções entre as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, de acordo com a percepção das Pessoas Idosas. Essas intersecções foram realizadas considerando as conexões entre essas temáticas.

A conexão entre as temáticas foi, inicialmente, delineada conforme fundamentos teóricos desta pesquisa, acarretando quatro pressupostos, circunscritos em uma representação esquemática prévia (*framework*) de intersecções estabelecidas. As análises desses pressupostos foram estabelecidas mediante dados das entrevistas, sendo os quatro pressupostos confirmados e dois aspectos novos emergiram, não previstos inicialmente, acarretando achados representados por uma visão (*framework*) de como estas temáticas se interrelacionam no cotidiano nas Pessoas Idosas.

Em relação aos pressupostos confirmados, tem-se que a Inclusão Digital favorece a Inclusão Social da Pessoa Idosa (Pressuposto 1). Essa relação é decorrente do acesso ao ambiente digital, provido pela Inclusão Digital, o qual permite que usuários idosos realizem compras online, utilizem funcionalidades de consultas médicas e serviços de locomoção, a exemplo do Uber. Esse acesso favorece a Inclusão Social, pois, por meio de aplicativos como *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram*, provê meios para o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais e em grupos. Dito de outro modo, o acesso ao ambiente digital municia o usuário idoso de ferramentas, as quais contribuem, inclusive, para a construção e manutenção de relações sociais.

Por conseguinte, se confirmou que a Inclusão Digital proporciona Autonomia à Pessoa Idosa (Pressuposto 2), pois o acesso ao ambiente digital provê ao usuário idoso possibilidade de uso de serviços de locomoção, compras online, financeiros – aplicativos de bancos – e outras funcionalidades – compras online e consultas médicas. Essa possibilidade de uso de serviços,

advindos da Inclusão Digital, confere Autonomia a esse público, pois cabe ao usuário idoso decidir pelo real uso desses serviços, seja para fins profissionais, sociais ou pessoais.

Adicionalmente, também confirmou-se que a Autonomia promove a Inclusão Social da Pessoa Idosa (Pressuposto 3). Isso é oriundo da Autonomia digital, a qual preconiza que a decisão de uso da tecnologia promove a Inclusão Social para interação com *outrem*, estabelecimento de relacionamentos entre duas pessoas ou com grupos de pessoas, tais como família e amigos, seja para fins pessoais ou profissionais. Assim, a decisão autônoma pelo uso da tecnologia, seja no âmbito pessoal ou profissional, promove a inserção social do usuário idoso a grupos de pessoas, o que permite interação e constituição de relações sociais.

Por fim, confirma-se o último pressuposto inicialmente estabelecido, de que a Autonomia promove o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa (Pressuposto 4). Um dos aspectos do Bem-Estar Subjetivo é a satisfação com a vida, a qual é obtida mediante decisão autônoma da pessoa idosa em usar a internet para resolver problemas. A alegria é auferida pela decisão para si em se deslocar fisicamente. A serenidade é alcançada por meio de decisões autônomas relacionadas ao âmbito pessoal, tais como gestão de tempo, equilíbrio, organização e planejamento na vida. Não obstante, a sensação de liberdade advém de escolhas seguras. Desse modo, a capacidade do usuário idoso em decidir sobre questões pessoais ou de uso digital para si promove a sensação de bem-estar.

Em relação aos dois aspectos novos que emergiram, tem-se que a Inclusão Digital influencia o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa. Considerando que a Inclusão Digital cria meios para realização de compras online, locomoção e outros tipos de funcionalidades – exemplo de consultas médicas –, tem-se que as pessoas idosas sentem satisfação por meio dessas mediações tecnológicas, assim como expressam alegria quanto ao uso de serviços financeiros, tais como aplicativos bancários. Neste sentido, ter acesso a tecnologias digitais é um fator que influencia, de forma subjetiva, o bem-estar do usuário idoso.

Em sequência, tem-se que a Inclusão Social influencia o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa. O usuário idoso, quando interage com diferentes grupos por meio do *smartphone*, a exemplo de família, sente maior satisfação com a vida. Desse modo, o *smartphone* favorece a manutenção de relacionamentos afetivos, o que promove alegria e, portanto, sentir-se incluído socialmente influencia, subjetivamente, o bem-estar de usuários idosos.

Esses achados revelaram que a teoria (*framework* inicial) se apresenta em um novo molde, mediante evidências advindas das entrevistas realizadas (*framework* intermediário), mas a realidade (*framework* final) expressa nuances não previstas, regidas por aspectos que

promovem e influenciam o Bem-Estar Subjetivo. Acredita-se que essa conjectura final contribui por compreender como as intersecções se estabelecem, de forma empírica, no contexto do uso do *smartphone* na vida dos usuários idosos, sendo útil para continuidade de investigações a cerca destas temáticas.

Adiante, seguiu-se com a análise dos paradoxos vivenciados por Pessoas Idosas no uso do *smartphone*, sendo essas vivências analisadas mediante as temáticas de Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia. No âmbito do Bem-Estar Subjetivo, observou-se que o sentimento de alegria é momentâneo, contrapondo a percepção da vida como um todo. Ademais, a alegria é vivenciada conjuntamente com a competência e incompetência, relacionadas ao Paradoxo Tecnológico Psicológico; contudo, o polo positivo sobressai, proporcionando um estado emocional de alegria que, apesar das dificuldades enfrentadas, resulta em uma avaliação positiva ante a experiência tecnológica.

No que tange à Inclusão Digital, tem-se que a tecnologia oportuniza o acesso a serviços de saúde. Mas o acesso é um meio para a melhora da saúde e não um fim *per si* para uma enfermidade. Adicionalmente, o uso da tecnologia, enquanto acesso, pode ocasionar novos desdobramentos à saúde mental do usuário idoso, acarretados pelo sentimento de competência e incompetência do Paradoxo Tecnológico Psicológico durante sua operacionalização, os quais podem nem mesmo estarem associados à busca original gerada pela marcação da consulta *online*.

Na Inclusão Social, o relacionamento fundamenta a perspectiva de pertencimento social, o qual se relaciona com a assimilação e isolamento do Paradoxo Tecnológico Social. Assim, enquanto o *smartphone* se apresenta como um meio para que os usuários idosos se aproximem, esse mesmo meio também os afasta, tornando os relacionamentos preponderantemente virtuais e, conseqüentemente, mais frios, contrapondo o calor do relacionamento presencial, ocasionando o isolamento.

Não obstante, quando maior o uso do *smartphone* para a manutenção e, ou, criação de relacionamentos, maior tende a ser o sentimento de escravização, pois o uso da tecnologia tende a ser obrigatório para essa finalidade, o que derroca a liberdade em arbitrar por essa quando convier. Conseqüentemente, quanto maior o uso da tecnologia, maior tende a ser o Paradoxo Tecnológico Psicológico de competência e incompetência, pois o êxito tende a ser frequente, mas acompanhado do insucesso ante a necessidade de atualização tecnológica.

No contexto da Autonomia, a competência e incompetência do Paradoxo Tecnológico Psicológico é agravada quando não se reconhece a ignorância na operacionalização da

tecnologia, remetendo o desconhecimento como um culpa da própria tecnologia. Isso torna o efeito da tecnologia ainda mais expressivo na mente do usuário idoso, pois também deturpa valores e estabelece embate interno.

No âmbito teórico, esta pesquisa contribui por articular, no contexto do uso do *smartphone* por usuários idosos, as temáticas Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia, individualmente e concomitantemente. Individualmente, as contribuições sinalizam as percepções desses usuários ante a tecnologia e, concomitantemente, essas percepções foram associadas, de modo a evidenciar como ocorre o enlace interseccional entre as mesmas. Adicionalmente, uma visão ampliada trata a totalidade das percepções desses indivíduos, expressa por meio do *framework*, evidenciando que a teoria apresenta moldes distintos na empírica vida desses indivíduos.

Adicionalmente, ao compreender os paradoxos vivenciados pelos usuários idosos, esta pesquisa contribui ao evidenciar que há contradições em relação à tecnologia. Sentir-se competente e, ao mesmo tempo, incompetente ante o *smartphone*, ou mesmo livre e, contraditoriamente, escravizado, são achados que chamam a atenção aos impactos da tecnologia no cotidiano.

A ausência de ocorrência de do Paradoxo Tecnológico Funcional determina que os usuários idosos desta pesquisa não vivem dualidades concomitantes em relação ao funcionamento prático do *smartphone*, tais como agilidade (eficiência) e atraso (ineficiência) ou mesmo ordem nas atividades (controle) e desordem (caos). Isso se deve ao tempo de uso desse dispositivo pelos participantes que, em média, é de dois anos e sete meses, o que confere amadurecimento na avaliação quanto aos benefícios (agilidade e controle) e malefícios (atraso e caos).

Assim, quando considerado o funcionamento prático da tecnologia *per si* e para si, haja vista que esse paradoxo determina a interação exclusiva do indivíduo com a tecnologia, ou o usuário idoso admite a eficiência do *smartphone* ou sua ineficiência. Do mesmo modo, ou esse aceita o controle de suas atividades por meio desse dispositivo ou considera o caos ocasionado por essa, não admitindo ambos. Assim, pela perspectiva teórica, têm-se a não dualidade, mas a presença de um dos polos, o que contribui para reflexão de que o tempo de uso tende a dirimir a dualidade.

Não obstante, esta pesquisa contribui, sob o aspecto gerencial, ao evidenciar que a tecnologia afeta, paradoxalmente, a vida social e psicológica dos usuários idosos. Considerando que a maioria dos idosos entrevistados são ativos profissionalmente, os resultados advindos

desta tese contribuem para que as empresas estejam mais alertas a esse público, pois impactos duais psíquicos tendem a influenciar o trabalho e, adicionados a conflitos de cunho social, o Bem-Estar Subjetivo, do mesmo modo, tende a ser afetado.

Pela vertente social, esta tese contribui ao fornecer um entendimento de como o Bem-Estar Subjetivo é assumido pelos idosos. Compreender que a Autonomia, Inclusão Social e Digital se relacionam com o Bem-Estar Subjetivo permite conjecturar que direitos adquiridos por esse público, a exemplo do Estatuto da Pessoa Idosa, que delineia ações para integração desse público à vida moderna, devem considerar também esses aspectos. Contudo, é necessário ponderar que a tecnologia é um meio e não um fim *per se* e, por isso, os Paradoxos Tecnológicos, de igual modo, devem ser considerados nas proposições de Governo orientadas a essa população.

No entanto, acredita-se que a limitação desta pesquisa se ampare no estrato de idade de 60 a 67 anos dos participantes, bem como no número de entrevistados. Em relação ao estrato de idade, considera-se que idosos de 62, 73, 82 ou mesmo 92 anos, a exemplo, tendem a apresentar diferenças cognitivas, sociais ou mesmo relacionadas ao uso da tecnologia, as quais podem revelar vivências paradoxais distintas. Assim, a limitação desta pesquisa incide na impossibilidade de ampliar os achados, aqui expostos, para além do estrato etário contemplado.

Outra limitação é concernente ao número de entrevistados. Contudo, a monta de oito participantes, embora seja limítrofe, gerou um arcabouço de conteúdo – 131 laudas de transcrições, com 49.235 palavras – que permitiu, mediante esforço nas transcrições e construção das intersecções, atingir o ambicionado. Destaca-se que todos os quatro pressupostos foram confirmados, bem como houve o surgimento de dois novos, sendo que esses seis perfazem a totalidade das intersecções possíveis, acarretando o entendimento da suficiência de entrevistados.

Desse modo, sugere-se, em pesquisas futuras, conduzir esta pesquisa com mais usuários idosos de Estados diferentes e estratos etários díspares, com vistas a ampliar os achados e compreender se há distinções em regiões diferentes do Brasil. Ciente de que Estados do Brasil apresentam realidades socioeconômicas dessemelhantes, bem como subculturas específicas, uma análise dessas realidades forneceria perspectivas regionais-etárias que permitiriam entender nuances do Bem-Estar Subjetivo de consumidores idosos que vivem diferentes realidades. De forma análoga, seria possível verificar e relacionar os Paradoxos Tecnológicos vivenciados por idosos em regiões com renda *per capita*, ou mesmo Índice de Desenvolvimento Humano, desiguais.

Além da replicação em diferentes contextos regionais e estratos etários, esta tese suscita outras direções de novos estudos. Primeiramente, sugere-se a realização de pesquisas longitudinais que acompanhem os mesmos indivíduos ao longo do tempo. Isso poderia oferecer uma compreensão dinâmica de como a relação com a tecnologia evolui com o envelhecimento e com as transformações do cenário tecnológico. Assim, seria possível identificar, em caso de desuso da tecnologia, quais as motivações para isso e como esse não uso se relaciona com o Bem-Estar Subjetivo e influencia a Inclusão Social.

Em segundo momento, estudos focados em aplicativos específicos – como de saúde, redes sociais ou serviços bancários – poderiam fornecer *insights* para o desenvolvimento de soluções mais adequadas, haja vista a existência de Paradoxos Tecnológicos. Desse modo, estudos orientados a aplicativos exclusivos pode ser um meio para compreender os desafios enfrentados pelos usuários idosos e como esses influenciam seu bem-estar. Consequentemente, achados advindos desses estudos podem influenciar não somente o *design* desses aplicativos, mas também abater as ambivalências vivenciadas por esses usuários no âmbito tecnológico. Assim, o aspecto social, advindo dos usuários idosos, pode promover mudanças tecnológicas em prol da melhoria da qualidade de vida desse público.

Em terceiro instante, a investigação sobre o papel de programas de Inclusão Digital e capacitação tecnológica para usuários idosos, avaliando sua efetividade e identificando melhores práticas pedagógicas, contribuiria para políticas públicas mais eficazes. No Brasil, o Projeto 60+ Digital oferece aulas gratuitas para idosos, ensinando o uso de *smartphones*, aplicativos bancários e segurança na *internet*. Contudo, considerando os anseios dos usuários idosos, a prática pedagógica poderia ser orientada, com maior ênfase, ao uso das Redes Sociais com segurança, de forma a abordar o pertencimento social e elevar bem-estar dessa população. Isso não exclui o ensino de aplicativos bancários, mas direciona o ensino e políticas públicas para que se orientem ao que é premente para essa população, como minimizar o sentimento de solidão.

A análise da perspectiva de familiares e cuidadores sobre o uso de *smartphones* por idosos representaria um complemento à esta tese, oferecendo uma visão do ecossistema social, por meio do uso de *smartphones*. Compreender a ótica dos usuários idosos é de suma importância. Mas, as perspectivas de familiares e cuidadores poderia determinar singularidades que evidenciem, por exemplo, que o uso pelos idosos acarreta em comportamento de servidão ante a tecnologia. Assim, balizar essas perspectivas, por meio de entrevistas ou pesquisa participante, poderia fornecer *insights* singulares.

Por conseguinte, estudos comparativos entre diferentes faixas etárias de usuários idosos, tais como 60 a 70, 70 a 80, e mais de 80 anos, poderiam revelar nuances específicas de cada subgrupo. A investigação dos fatores que influenciam a superação dos Paradoxos Tecnológicos poderia orientar intervenções de políticas públicas mais efetivas. Não obstante, pesquisas sobre o impacto de eventos de vida significativos – como aposentadoria, perda de cônjuge ou mudanças de saúde – e sua relação com a tecnologia poderiam aprofundar a compreensão sobre a adaptação tecnológica na terceira idade face a esses eventos. Isso poderia determinar a influência de fatores e eventos no uso e desuso da tecnologia por usuários idosos de diferentes faixas etárias.

Por fim, ressalta-se que as transcrições das falas dos usuários idosos, entrevistados nesta tese, infelizmente, não expressam as emoções emanadas durante as entrevistas. Gestos, olhares, tons de voz, são alguns sinais que se perdem ao articular as falas em texto. Ao conduzir as análises com enfoque em confrontar a teoria com a realidade, essas emoções foram lembradas e revivenciadas por quem escreve este texto, embora não tenha sido possível transparecê-las ao longo destas laudas. Assim, embora o resultado desta pesquisa expresse que a realidade vivenciada pelos usuários idosos se apresenta de modo diferente da teoria, essa não traduz a integralidade da vida dessas pessoas; portanto: a realidade apresenta nuances que a teoria não revela.

REFERÊNCIAS

- Abdel-Ghany, M., & Sharpe, D. L. (1997). Consumption patterns among the young-old and old-old. *Journal of Consumer Affairs*, 31(1), 90–112.
- Abdon, A. P. V, Barros, M. C. D. V., & Abreu, C. C. T. (2022). Tempo de uso do smartphone e condições de saúde relacionadas em idosos durante a pandemia da covid-19. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 25(6), 1-13. <https://doi.org/10.1590/1981-22562022025.210194.pt>
- Abreu, M. (2021). Envelhecimento e pandemia: Vivências e evidências da intervenção em contexto institucional. *Olhares sobre o envelhecimento. Estudos interdisciplinares*, 1, 249-259.
- Adams, T., Bezner, J., & Steinhardt, M. (1997). The conceptualization and measurement of perceived wellness: integrating balance across and within dimensions. *American Journal of Health Promotion*, 11(3), 208-218. <https://doi.org/10.4278/0890-1171-11.3.2>
- Afonso, C., Fernandes, H., & Magalhães, C. P. (2020). Inclusão Digital do idoso: uma agenda para tempos de Covid 19 e para o futuro. In *Livro de actas do V conferência científica internacional de projetos educativos para seniores* (pp. 125-142). Euedito. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/23742/1/INCLUS%C3%83O%20DIGITAL%20DO%20IDOSO.pdf>
- Almeida, C., Costa, C., Monteiro, M. J., Rainho, C., Barroso, I., Castro, J., ... & Rodrigues, V. (2019). Utilização de novas tecnologias por idosos institucionalizados. *Motricidade*, 15(4), 31-35.
- Alvarenga, G., Yassuda, M. & Cachioni, M. (2019). Inclusão Digital com tablets entre idosos: Metodologia e impacto cognitivo. *Psicologia, Saúde & Doenças* 20(2), 384-401. <http://dx.doi.org/10.15309/19psd200209>
- Alves, J. H., Damião, E. P., Santos, R. H. C. S., Mendes, R. T. M., Sasaki, J. E., & Júnior, J. S. V. (2024). Análise cienciométrica de estudos utilizando SOPARC: Explorando diferentes contextos na atividade física. *Arquivos de Ciências do Esporte*, 12, 1-17.
- Alves, L. C., & Rodrigues, R. N. (2005). Determinantes da autopercepção de saúde entre idosos do Município de São Paulo, Brasil. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 17, 333-341.
- Amorim, H. N. S., & Vieira, E. T. (2022). Uma visão do idoso ativo no mercado de trabalho. *Humanidades & Inovação*, 9(14), 354-364.
- Amorim, J. S. C. D., Salla, S., & Trelha, C. S. (2014). Factors associated with work ability in the elderly: systematic review. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 17(4), 830-841.
- An, S., & Lee, H. (2018). Adoption of Mobile Apps for Mental Health: Socio-psychological and Technological Factors. In: Perego, P., Rahmani, A., & TaheriNejad, N. (eds) *Wireless Mobile Communication and Healthcare* (pp. 29-37). https://doi.org/10.1007/978-3-319-98551-0_4
- Anderson, M., & Perrin, A. (2017). *Technology use among seniors*. Pew Research Center for Internet & Technology.
- Andrade, A. L. M., Scatena, A., Bedendo, A., Enumo, S. R. F., Dellazzana-Zanon, L. L., Prebianchi, H. B., ... & de Micheli, D. (2020). Findings on the relationship between

Internet addiction and psychological symptoms in *Brazilian adults*. *International Journal of Psychology*, 55(6), 941-950.

- Andrade, F. B. D., Lebrão, M. L., Santos, J. L. F., Duarte, Y. A. D. O., & Teixeira, D. S. D. C. (2012). Factors related to poor self-perceived oral health among community-dwelling elderly individuals in São Paulo, Brazil. *Cadernos de Saúde Pública*, 28, 1965-1975.
- Andrade, F. C. D., Wu, F., Lebrão, M. L., & Duarte, Y. A. O. (2016). Expectativa de vida sem depressão aumenta entre idosos no Brasil. *Revista de Saúde Pública*, 50, 12-12.
- Andre, M. (2013). O que é um estudo de caso qualitativo em educação?. *Revista da FAAEBA: Educação e Contemporaneidade [online]*, 22(40), 95-103.
- Andrews, F. M., & Robinson, J. P. (1991). Measures of subjective well-being. In J. P. Robinson, P. R. Shaver, & L. S. Wrightsman (Eds.), *Measures of personality and social psychological attitudes* (pp. 61–114). Academic Press.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-590241-0.50007-1>
- Angelkorte, K. F., Pessôa, L. A. G. P., & Santos, N. C. (2021). Os paradoxos tecnológicos no consumo de smartphones por idosos. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 16(1), 18-37.
https://doi.org/10.21446/scg_ufrj.v0i0.32566
- Anjos, T. P. D., & Gontijo, L. A. (2015). Recomendações de usabilidade e acessibilidade para interface de telefone celular visando o público idoso. *Production*, 25, 791-811.
- Antunes, J. L. F., Chiavegatto Filho, A. D. P., Duarte, Y. A. O., & Lebrão, M. L. (2019). Desigualdades sociais na autoavaliação de saúde dos idosos da cidade de São Paulo. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 21(2), 1-14. <https://doi.org/10.1590/1980-549720180010.supl.2>
- Antunes, R., Fonseca, E., Oliveira, D., Matos, R., Amaro, N., Morouço, P., Coelho, L., & Rebelo-Gonçalves, R. (2022). Calidad de vida, vitalidad y fuerza de prensión manual en personas mayores que hacen ejercicio. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 22(1), 245-255.
- Araujo, F. F., Casotti, L. M., Silva, R. C. M., & Pessôa, L. A. G. P. (2015) Consumidor de terceira idade na primeira década do século XXI: uma análise da propaganda dirigida a idosos. *Revista Administração em Diálogo*. RAD, 17(1), 54-85.
- Ares, G., Gimenez, A., Vidal, L., Zhou, Y., Krystallis, A., Tsalis, G., Symoneaux, R., Cunha, L. M., de Moura, A. P., Claret, A., Guerrero, L., Cardello, A.V., Wright, A., Jefferies, L., Lloyd, M., Oliveira, D., & Deliza, R.. (2016). Do we all perceive food-related wellbeing in the same way? Results from an exploratory cross-cultural study. *Food Quality and Preference*, 52, 62-73. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2016.03.014>
- Ares, G., Saldamando, L., Giménez, A., Claret, A., Cunha, L. M., Guerrero, L., Moura, A. P., Oliveira, D. C. R., Symoneaux, R., & Deliza, R. (2015). Consumers' associations with wellbeing in a food-related context: A cross-cultural study. *Food Quality and Preference*, 40(PB), 304-315. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2014.06.001>
- Ascenso, S., Williamon, A., & Perkins, R. (2017). Understanding the wellbeing of professional musicians through the lens of Positive Psychology. *Psychology of Music*, 45(1), 65–81. <https://doi.org/10.1177/0305735616646864>

- Asebedo, S. D., Seay, M. C., Archuleta, K., & Brase, G. (2019a). The psychological predictors of older preretirees' financial self-efficacy. *Journal of Behavioral Finance*, 20(2), 127–138. <https://doi.org/10.1080/15427560.2018.1492580>
- Asebedo, S. D., Wilmarth, M. J., Seay, M. C., Archuleta, K., Brase, G. L., & MacDonald, M. (2019b). Personality and saving behavior among older adults. *Journal of Consumer Affairs*, 53(2), 488–519. <https://doi.org/10.1111/joca.12199>
- Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. (2022). *Critério de Classificação Econômica Brasil*. https://abep.org/wp-content/uploads/2024/09/01_cceb_2022.pdf
- Bacha, M. D. L., Perez, G., & Vianna, N. W. H. (2006). *Terceira idade: uma escala para medir atitudes em relação a lazer*. In Anais EnANPAD, 30º Encontro da ANPAD. ANPAD.
- Bae, S. M. (2019). The relationship between smartphone use for communication, social capital, and subjective well-being in Korean adolescents: Verification using multiple latent growth modeling. *Children and Youth Services Review, Elsevier*, 96, 93–99. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2018.11.032>
- Baek, K. J. (2020). The perception of makeup for the elderly and the makeup behavior of new seniors. *Journal of Consumer Behaviour*, 19(2), 160–170. <https://doi.org/10.1002/cb.1801>
- Ballstaedt, A. L. M. P. (2007). *Comportamento e Estilo de Vida da População Idosa e seu Poder de Consumo*. Anais II Encuentro Latinoamericano de Diseño. Buenos Aires. http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_ auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/A004.pdf
- Barbosa, J. M. M., Dias, R. C., & Pereira, L. S. M. (2007). Qualidade de vida e estratégias de enfrentamento em idosos com incontinência fecal: uma revisão da literatura. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 10(3), 383-399.
- Barbosa, L., & Campbell, C. (Orgs.). (2006) *Cultura, Consumo e Identidade*. Editora FGV.
- Barbosa, M. E. M., Corso, E. R., Aparecida de Souza Scolari, G., & Carreira, L. (2020). Interdisciplinarity of care to the elderly with Alzheimer's disease: reflection to the light of the theories of Leininger and Heller. *Anna Nery School Journal of Nursing*, 24(1), 1-8. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0083>
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Barnhart, M., & Peñaloza, L. (2013). Who are you calling old? Negotiating old age identity in the elderly consumption ensemble. *Journal Consumer Research*, 39(6), 1133-1153. <https://doi.org/10.1086/668536>
- Batista, J. S., Wibelinger, L. M., De Marchi, A. C. B., & Pasqualotti, A. (2014). Avaliação e intervenção fisioterapêutica em idosas com déficit de equilíbrio por meio da Escala de Berg e da plataforma Wii Balance Board. *Fisioterapia em Movimento*, 27, 21-28.
- Beauchamp T. L., & Childress, J. F. (2002). *Princípios de ética biomédica*. Edições Loyola.
- Beech, R., & Simkin, L. (2025). The behavioural drivers and implications of consumer disempowerment within a sustainable fashion online community. *Journal of Marketing Management*, 41(13-14), 1284-1311. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2025.2551170>

- Belk, R. W. (1984). Three scales to measure constructs related to materialism: Reliability, validity, and relationship to measure of happiness. *Advances in Consumer Research*, *11*, 291-297.
- Belk, R. W. (1985). Materialism: Trait aspects of living in the material world. *Journal of Consumer Research*, *12*, 265-280. <https://doi.org/10.1086/208515>
- Benvenuti, M., Scarpi, D., & Zarantonello, L. (2023). Information Technologies and Consumers' Well-Being: Latest Research and Future Research Directions. *Journal of Interactive Marketing*, *58*(2-3), 109-114.
- Berg, H., & Liljedal, K.T. (2022). Elderly consumers in marketing research: A systematic literature review and directions for future research. *International Journal of Consumer Studies*, *46* (5), 1640-1664.
- Bez, M. R., Pasqualotti, P. R., & Passerino, L. M. (2006). *Inclusão Digital da terceira idade no centro Universitário Feevale*. In Brazilian Symposium on Computers in Education -Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE, pp. 61-70. <https://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/466>
- Biljon, J. V., & Kotzé, P. (2008) Cultural factors in a mobile phone adoption and usage model, *Journal of Universal Computer Science*, *14*(16), 2650–2679.
- Birtwistle, G., & Tsim, C. (2005). Consumer purchasing behaviour: an investigation of the UK mature women's clothing market. *Journal of Consumer Behaviour: An International Research Review*, *4*(6), 453-464. <https://doi.org/10.1002/cb.31>
- Blackwell, R. D., Miniard, Paul W. & Engel, J. F. (2005). *Comportamento do Consumidor*. (9a ed). LTC.
- Bomfim, W. C., Silva, M. C. D., & Camargos, M. C. S. (2022). Estatuto do Idoso: análise dos fatores associados ao seu conhecimento pela população idosa brasileira. *Ciência & Saúde Coletiva*, *27*(11), 4277-4288.
- Borim, F. S. A., Neri, A. L., Francisco, P. M. S. B., & Barros, M. B. D. A. (2014). Dimensions of self-rated health in older adults. *Revista de Saúde Pública*, *48*(5), 714-722.
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological wellbeing*. Aldine.
- Brasil. (2022). *Lei Nº 14.423, de 22 de julho de 2022*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm
- Braz, V. L., Duarte, Y. A. D. O., & Corona, L. P. (2019). A associação entre anemia e alguns aspectos da funcionalidade em idosos. *Ciência & Saúde Coletiva*, *24*, 3257-3264.
- Brickman, P., & Campbell, D. T. (1971). *Hedonic relativism and planning the good society*. Academic Press.
- Brigola, A. G., Luchesi, B. M., Alexandre, T. D. S., Inouye, K., Mioshi, E., & Pavarini, S. C. I. (2017). High burden and frailty: association with poor cognitive performance in older caregivers living in rural areas. *Trends in psychiatry and psychotherapy*, *39*(04), 257-263.
- Brito, C. M. S. D., Figueiredo, M. D. L. F., & Tyrrell, M. A. R. (2022). Comportamentos promotores de saúde por cuidadores informais de idosos: revisão integrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, *35*, 1-8. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2022AR03783>

- Büchi, M. (2021). Digital well-being theory and research. *New Media & Society*, 26(1), 172-189. <https://doi.org/10.1177/14614448211056851>
- Bueno, D. R., Marucci, M. D. F. N., Gouveia, L. A., Duarte, Y. A. D. O., & Lebrão, M. L. (2017). Abdominal obesity and healthcare costs related to hypertension and diabetes in older adults. *Revista de Nutrição*, 30(02), 209-218.
- Bushatsky, A., Alves, L. C., Duarte, Y. A. D. O., & Lebrão, M. L. (2018). Fatores associados às alterações de equilíbrio em idosos residentes no município de São Paulo em 2006: evidências do Estudo Saúde, Bem-Estar e Envelhecimento (SABE). *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 21(Suppl 02), 1-14. <https://doi.org/10.1590/1980-549720180016.supl.2>
- Cachioni, M., Delfino, L. L., Alonso, V., Yassuda, M. S., Batistoni, S. S. T., Melo, R. C., & Rodrigues, M. A. D. D. C. (2021). Predictors of Wellbeing Among Older Adults Participants of a U3A. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 37, 1-13. <https://doi.org/10.1590/0102.3772e37102>
- Carvalho, E., Arantes, R. C., & Cintra, A. S. R. (2016). The inclusion of elderly persons from the Instituto Henrique da Silva Semente (IHSS) in Indaiatuba, São Paulo, in the digital age: physio-gerontological contributions. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 19(4), 567-575.
- Carvalho, R. N. S., & Ishitani, L. (2012). Fatores motivacionais para desenvolvimento de mobile serious games com foco no público da terceira idade: uma revisão de literatura. *ETD-Educação Temática Digital*, 15(1), 16-32.
- Caycho-Rodríguez MSc, T., Ventura-León MSc, J., García Cadena PhD, C. H., Barboza-Palomino MSc, M., Arias Gallegos MSc, W. L., Dominguez-Vergara MSc, J., ... & Samaniego Pinho MSc, A. (2018). Psychometric evidence of the diener's satisfaction with life scale in Peruvian elderly. *Revista Ciencias de la Salud*, 16(3), 473-491.
- Cervi, C., Baggio, D. K., & Sausen, J. D. F. C. L. (2020). O papel do marketing no bem-estar do consumidor: analisando dicotomias. *Revista de Administração IMED*, 10(1), 44-62.
- Chan, M. (2018) Mobile-mediated multimodal communications, relationship quality and subjective well-being: An analysis of smartphone use from a life course perspective. *Computers in Human Behavior*, 87, 254-262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.05.027>
- Cheng, W. Y., Lipsmeier, F., Creigh, A., Scotland, A., Kilchenmann, T., Jin, L., Schjodt-Eriksen, J., Wolf, D., Zhang-Schaerer, Y-P, Garcia, I. F., Siebourg-Polster, J., Soto, J., Verselis, L., Facklam, M. M., Boess, F., Koller, M., Grundman, M, Monsch, A. U. Postuma, R., Ghosh, A., Kremer, T., Taylor, K. I., Czech, C., Gossens, C., & Lindemann, M. (2018). *Large-scale continuous mobility monitoring of Parkinson's disease patients using smartphones*. In International conference on Wireless Mobile Communication and Healthcare (pp. 12-19). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-98551-0_2
- Christofoletti, G., Braga, A. C. A., de Sousa Lacerda, V., Paim, J., Martines, M., & Brandão, P. D. M. F. (2024). A tecnologia pode ser prejudicial à pessoa idosa? Uma análise de risco de quedas quando o celular é usado em dupla-tarefa. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 29, 1-6. <https://doi.org/10.22456/2316-2171.142809>
- Comitê Gestor da Internet (CGI) no Brasil. (2023). *92 milhões de brasileiros acessam a Internet apenas pelo telefone celular, aponta TIC Domicílios 2022*.

<https://cetic.br/pt/noticia/92-milhoes-de-brasileiros-acessam-a-internet-apenas-pelo-telefone-celular-aponta-tic-domicilios-2022>

- Conci M., Pianesi F., & Zancanaro M. (2009). *Useful, Social and Enjoyable: Mobile Phone Adoption by Older People*. In Anais IFIP Conference on Human-Computer Interaction. Berlin, Heidelberg: Springer, 63-76. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03655-2_7
- Corrêa, F. (2023). *Gestão do conhecimento: uma abordagem para a ação* (1. ed). Universidade FUMEC. 275p.
- Costa, A., & Humboldt, S. V. (2020). Spirituality and Chronic Diseases in the Older Adults – Exploratory Study in the Older Adults. *Psicologia, Saúde & Doença*, 21(1), 69-74. <http://dx.doi.org/10.15309/20psd210111>
- Costa, D. E. S., de Andrade Rodrigues, S., Alves, R. D. C. L., da Silva, M. R. F., Bezerra, A. D. C., dos Santos, D. C., ... & Nascimento, C. E. M. (2021). A influência das tecnologias na saúde mental dos idosos em tempos de pandemia: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 10(2), e8210212198-e8210212198.
- Couto, N., Antunes, R., Monteiro, D., Moutão, J., Marinho, D. A., & CID, L. (2020). Necessidades psicológicas básicas e bem-estar subjetivo em idosos portugueses. *Annals of psychology*, 36(2), 340-347. <https://doi.org/10.6018/analesps.349561>
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto* (2. ed). Artmed.
- Creswell, J. W. (2014). *Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa-: Escolhendo entre Cinco Abordagens*. Penso Editora.
- D’Incao, D. B., & Gastaud, M. B. (2015). Investigando a associação entre sintomas e queixas depressivas com as estações do ano. *Fractal: Revista de Psicologia*, 27(2), 152-159.
- Dahiya, A., Banerji, D., & Filieri, R. (2024). Consumer well-being: a systematic literature review and future research directions. *Spanish Journal of Marketing – ESIC*, 29(4), 465-490. <http://dx.doi.org/10.1108/SJME-12-2023-0355>
- Dalmoro, M., & Vittorazzi, K. (2016). Trajetórias de Consumo: O Sujeito-Consumidor de Serviços Bancários na Terceira Idade. *Revista de Administração Contemporânea*, 20(3), 328-346. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2016140059>
- Dawson, S., & Bamossy, G. (1991). If’ we are what we have, what are we when we don't have?: An exploratory study of materialism among expatriate Americans. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6(6), 363.
- Day, R. L. (1978). *Beyond social indicators: Quality of life at the individual level*. In Reynolds, F. D., & Barksdale, H. C. Marketing and the quality of life. (pp. 11-18). American Marketing Association.
- Day, R. L. (1987). Relationship between life satisfaction and consumer satisfaction. In Samli, A. C. (Ed.), *Marketing and the quality-of-life interface* (pp. 289–311). Quorum Books.
- Deaton, A. (2016). *Measuring and Understanding Behavior, Welfare, and Poverty*. *American Economic Review*, 106(6), 1221-1243. <http://dx.doi.org/10.1257/aer.106.6.1221>
- Deaton, A., & Stone, A. A. (2013). Two happiness puzzles. *American Economic Review*, 103(3), 591–597.

- Debert, G. G. (1997). *A invenção da terceira idade e a rearticulação de formas de consumo e demandas políticas*. http://www.anpocs.com/images/stories/RBCS/34/rbcs34_03.pdf
- Debert, G. G. (1999). *A reinvenção da velhice: socialização e processos de reprivatização do envelhecimento*. Edusp.
- Deci, E., & Ryan, R. (2008). Teoria da autodeterminação: uma macroteoria da motivação, desenvolvimento e saúde humanos. *Psicologia Canadense*, 49(3), 182-185. <http://dx.doi.org/10.1037/a0012801>.
- Del Bucchia, C., Miltgen, CL, Russell, CA, & Burlat, C. (2021). Empoderamento como vulnerabilidade latente em jornadas de consumo mediadas por tecnologia. *Journal of Business Research*, 124, 629-651. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.014>
- Deodoro, T. M. S., Bernardo, L. D., & Silva, A. K. C. (2021). A Inclusão Digital de Pessoas Idosas em momento de pandemia: relato de experiência de um projeto de extensão. *Revista de extensão em Foco: Palotina*, 23, 272-286.
- Depiné, F. M. (2021). *Fatores que influenciam a adesão do mobile banking por idosos*. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Católica de Brasília.
- DeQuero-Navarro, B., Stanton, J., & Klein, T. A. (2020). A Panoramic Review of the Macromarketing Literature. *Journal of Macromarketing*, 41(1), 48-64. <https://doi.org/10.1177/0276146720949636>
- Desai, S., McGrath, C., McNeil, H., Sveistrup, H., McMurray, J., & Astell, A. (2022). Experiential value of technologies: a qualitative study with older adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 2235. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/4/2235/pdf>
- Devezer, B., Sprott, D. E., Spangenberg, E. R., & Czellar, S. (2014). Consumer well-being: Effects of subgoal failures and goal importance. *Journal of Marketing*, 78(2), 118-134. <https://doi.org/10.1509/jm.11.0599>
- Dias, S. D., Souza, C. F. O. B. A., & Manhães, F. C. (2020). *Percepção de idosos sobre os grupos de convivência: uma revisão bibliográfica*. In Istoe, R. S. C., Manhães, F. C., & Souza, C. H. M. (2020). *Envelhecimento humano, inovação e criatividade: diálogos interdisciplinares* (pp. 294-304).
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Diener, E. (2000). Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
- Diener, E. (2006) Guidelines for national indicators of subjective well-being and ill-being. *Journal of Happiness Studies*, 7(4), 397-404. <https://doi.org/10.1007/s10902-006-9000-y>
- Diener, E., & Seligman, M. E. (2004). Beyond money: Toward an economy of well-being. *Psychological science in the public interest*, 5(1), 1-31. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00501001.x>
- Diener, E., & Suh, E. M. (Eds.). (2000). *Culture and subjective well-being*. MIT press.
- Diener, E., & Tay, L. (2017). A scientific review of the remarkable benefits of happiness for successful and healthy living. In Diener, E., & Tay, L. *Happiness: Transforming the development landscape* (pp. 90-117). Springer.

- Diener, E., Oishi, S. & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.54.101601.145056>
- Diener, E., Oishi, S., & Tay, L. (2018a). Advances in subjective well-being research. *Nature Human Behaviour*, 2(4), 253–260.
- Diener, E., Oishi, S., & Tay, L. (eds) (2018b). *Handbook of Well-Being*. DEF Editores.
- Diener, E., Suh, E. M., & Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well-being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24(1), 25-41.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.2.276>
- Diniz, J. L., Moreira, A. C. A., Teixeira, I. X., Azevedo, S. G. V., Freitas, C. A. S. L., & Maranguape, I. C. (2020). Inclusão digital e o uso da internet pela pessoa idosa no Brasil: estudo transversal. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(3), 1-8. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0241>
- Domingues, N. R. P., de Sene, A. R., Raymundo, T. M., & Bernardo, L. D. (2021). Inclusão Digital e Participação Social de Idosos. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 26(1), 369-390. <https://doi.org/10.22456/2316-2171.102091>
- Duarte, J. (2005). Entrevista em profundidade. In: Barros, A., & Duarte, J. (Orgs.), *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação* (pp. 62-83). Atlas.
- Duarte, Y. A. D. O., Nunes, D. P., Andrade, F. B. D., Corona, L. P., Brito, T. R. P. D., Santos, J. L. F. D., & Lebrão, M. L. (2019). Fragilidade em idosos no município de São Paulo: prevalência e fatores associados. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 21(2), 1-16. <https://doi.org/10.1590/1980-549720180021.supl.2>
- Duim, E., Sá, F. H. C. D., Duarte, Y. A. D. O., Oliveira, R. D. C. B. D., & Lebrão, M. L. (2015). Prevalência e características das feridas em pessoas idosas residentes na comunidade. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 49(spe), 51-57.
- Easterlin, R. A. (2004). The economics of happiness. *Daedalus*, 133(2), 26-33.
- Eisenberg, L. (1977). Disease and illness Distinctions between professional and popular ideas of sickness. *Culture, Medicine and Psychiatry*, 1(1), 9-23. <https://doi.org/10.1177/0020764016658677>
- Engel, G. L. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*, 196 (4286), 129-136. <https://doi.org/10.1126/science.847460>
- Everling, J., Sonogo Gomes, J., Rieth Benetti, E. R., Kirchner, R. M., Barbosa, D. A., & Fernandes Stumm, E. M. (2016). Eventos associados à hemodiálise e percepções de incômodo com a doença renal. *Avances en Enfermería*, 34(1), 48-57.
- Fernandes Filho, F. A. P., & Pitombeira, S. S. R. (2016). *Paradoxos tecnológicos no uso de smartphone como ferramenta de trabalho*. Anais do XL Encontro da ANPAD. Costa do Sauípe, Bahia, ANPAD. <https://periodicos.uninove.br/remark/article/view/12223/5867>
- Ferreira, J. M. S., Dirino, L. N., & Toschi, M. S. (2016). *O uso do smartphone na terceira idade*. Anais do Seminário de Pesquisa, Pós-Graduação, Ensino e Extensão do Câmpus Anápolis de CSEH (SEPE)(ISSN 2447-9357), 2.

- Ferreira, M. C., & Teixeira, K. M. D. (2017). O uso de redes sociais virtuais pelos idosos. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 22(3), 153-167.
- Flesch, L. D., Batistoni, S. S. T., Neri, A. L., & Cachioni, M. (2019). Factors associated with the quality of life of elderly caregivers of other elderly persons. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 22(03), 1-12. <https://doi.org/10.1590/1981-22562019022.180155>
- Fleury, M. T. L., & Werlang, S. R. C. (2016). Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens. *Anuário de Pesquisa GV Pesquisa*, 10-15.
- Flores, G. C., Borges, Z. N., Denardin-Budó, M. L., & Mattioni, F. C. (2010). Cuidado intergeracional com o idoso: autonomia do idoso e presença do cuidador. *Revista Gaúcha Enfermagem*, 31(3):467-474. <https://doi.org/10.1590/S1983-14472010000300009>
- Fortes-Burgos, A. C. G., Neri, A. L., & Cupertino, A. P. F. B. (2008). Eventos estressantes, estratégias de enfrentamento, auto-eficácia e sintomas depressivos entre idosos residentes na comunidade. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 21, 74-82.
- Fortes-Burgos, A. C. G., Neri, A. L., & Cupertino, A. P. F. B. (2009). Eventos de vida estressantes entre idosos brasileiros residentes na comunidade. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 14, 69-75.
- Franco, P. (2023). Older consumers and technology: A critical systematic literature review. *Academy of Marketing Science (AMS) Review*, 13(1), 92-121. <https://doi.org/10.1007/s13162-023-00256-4>
- Freese, J., Rivas, S., & Hargittai, E. (2006). Cognitive ability and internet use among older adults. *Poetics*, 34(4), 236-249. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.008>
- Fromm, E. (1976). *To have or to be*. Harper and Row.
- Fronza, J. L., & Pillatt, A. P. (2018). Tratamentos psicológicos para idosos com doença de alzheimer: uma revisão narrativa. *Psicologia, Saúde & Doenças, Lisboa*, 19(3), 764-775.
- Galinha, I., & Ribeiro, J. L. P. (2005). História e evolução do conceito de bem-estar subjectivo. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 6(2), 203-214. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36260208>
- Gallo, A. M., Araujo, J. P., Baccon, W. C., Marques, F. R. D. M., Salci, M. A., & Carreira, L. (2024a). Smartphone use by older adult in the healthy ageing process: a theory based on data. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 32, 1-13. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.7252.4383>
- Gallo, A. M., Laranjeira, C., Araújo, J. P., Marques, F. R. D. M., Baccon, W. C., Salci, M. A., & Carreira, L. (2024b). The experiences of daily smartphone use among older adults in Brazil: A grounded theory analysis. *Heliyon*, 10(15), 1-14.
- Gammarano, I. D. J. L. P., & Silva, F. C. (2020). Liberdade versus escravidão: O paradoxo tecnológico ligado ao comportamento dos usuários de smartphones. *Revista de Administração de Roraima-RARR*, 10(1), 1-24. <https://doi.org/10.18227/2237-8057rarr.v10i0.6004>
- Garcia Reyes, E. P., Kelly, R., Buchanan, G., & Waycott, J. (2023). Understanding older adults' experiences with technologies for health self-management: interview study. *JMIR aging*, 6, e43197. <https://aging.jmir.org/2023/1/e43197>

- García-Avilés, J. A. (2020). Diffusion of Innovation. In: Konijn, E. A., Achterberg, M., Van den Bulck, J., Sharrer, E., Ewoldsen, D., & Mares, M. L. (eds). *The international encyclopedia of media psychology* (pp. 1-8).
<https://doi.org/10.1002/9781119011071.iemp0137>
- Gaspari, J. & Schwartz, G. (2005) O idoso e a ressignificação emocional do lazer. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 21(1), 69-76.
- Gasper, D. (2005). Subjective and objective well-being in relation to Economic Inputs: Puzzles and Responses. *Review of Social Economy*, 63(2), 177-206.
<https://doi.org/10.1080/00346760500130309>
- Geib, L. T. C. (2012). Determinantes sociais da saúde do idoso. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17, 123-133.
- Ger, G. (1997). Human development and humane consumption: Wellbeing beyond the good life. *Journal of Public Policy & Marketing*, 16 (1), 110-125.
<https://doi.org/10.1177/074391569701600110>
- Gil, A. C. (2002). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (4. ed). Atlas.
- Gobbo, L. A., Dourado, D. A. Q. S., Almeida, M. F. D., Duarte, Y. A. D. O., Lebrão, M. L., & Marucci, M. D. F. N. (2012). Massa muscular de idosos do município de São Paulo- Estudo SABE: Saúde, Bem-estar e Envelhecimento. *Revista Brasileira de Cineantropometria & Desempenho Humano*, 14, 1-10.
- Godefroit-Winkel, D., & Peñaloza, L. (2020). Women’s empowerment at the Moroccan supermarket: an ethnographic account of achieved capabilities and altered social relations in an emerging retail servicescape. *Journal of Macromarketing*, 40(4), 492-509.
- Gomes, S., Duarte, Y. A. D. O., & Santos, J. L. F. (2019). Intestinal constipation in the elderly and associated factors–SABE Study. *Journal of Coloproctology (Rio de Janeiro)*, 39(2), 101-106.
- Guadalupe, S., & Cardoso, J. (2018). As redes de suporte social informal como fontes de provisão social em Portugal: o caso da população idosa. *Sociedade e Estado*, 33(1), 213-248.
- Guedea, M. T. D., Albuquerque, F. J. B. D., Tróccoli, B. T., Noriega, J. A. V., Seabra, M. A. B., & Guedea, R. L. D. (2006). Relação do bem-estar subjetivo, estratégias de enfrentamento e apoio social em idosos. *Psicologia: reflexão e crítica*, 19, 301-308.
- Guido, G., Amatulli, C., & Sestino, A. (2020). Elderly consumers and financial choices: A systematic review. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(3), 76-85.
<https://doi.org/10.1057/s41264-020-00077-7>
- Guillemin, I., Marrel, A., Arnould, B., Capuron, L., Dupuy, A., Ginon, E., Layé, S., Lecerf, J.-M., Prost, M., Rogeaux, M., Urdapilleta, I., & Allaert, F.-A. (2016). How French subjects describe well-being from food and eating habits? Development, item reduction and scoring definition of the Well-Being related to Food Questionnaire (Well-BFQ©). *Appetite*, 96, 333-346. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2015.09.021>
- Guimarães, F., Ito, G., & Yamanoe, M. C. P. (2019). Inclusão Digital na Terceira Idade: Considerações sobre a Experiência com a Informática. *Anais do Workshop de Informática na Escola*, 25(1), 964-973.

- Hegel, G. W. F. (1977). *Hegel's phenomenology of spirit*. Trans. A. V. Miller. Oxford University Press [Orig. pub. 1807].
- Hemais, M. W. (2018). Uma perspectiva pós-colonial sobre organizações consumeristas no Brasil. *Cadernos Ebape. br*, 16, 594-609.
- Hill, R., Betts, L. R., & Gardner, S. E. (2015). Older adults' experiences and perceptions of digital technology:(Dis) empowerment, wellbeing, and inclusion. *Computers in Human Behavior*, 48, 415-423.
- Hollebeek, L. D., & Belk, R. (2021). Consumers' technology-facilitated brand engagement and wellbeing: Positivist TAM/PERMA-vs. Consumer Culture Theory perspectives. *International Journal of Research in Marketing*, 38(2), 387-401.
<https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2021.03.001>
- Hong, S. J., & Tam, K. Y. (2006) Understanding the adoption of multipurpose information appliances: the case of mobile data services, *Information Systems Research*, 17(2), 162-179. <https://doi.org/10.1287/isre.1060.0088>
- Hwangbo, H., Yoon, S. H., Jin, B. S., Han, Y. S., & Ji, Y. G. (2013). A study of pointing performance of elderly users on smartphones. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 29(9), 604-618.
- Ijsselsteijn, W., Nap, H. H., de Kort, Y., & Poels, K. (2007, November). *Digital game design for elderly users*. In Proceedings of the 2007 conference on Future Play (pp. 17-22).
- Ikeuchi, T., Itoh, S., Miwa, H., Watanabe, K., & Wakui, T. (2023). Does smartphone use make older adults feel younger? A cross-sectional online survey during the COVID-19 pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 20(3), 1710.
- Ilha, S., Backes, D. S., Santos, S. S. C., Gautério-Abreu, D. P., Silva, B. T. D., & Pelzer, M. T. (2016). Doença de alzheimer na pessoa idosa/família: Dificuldades vivenciadas e estratégias de cuidado. *Escola Anna Nery*, 20, 138-146.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2020). *Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua: PNAD contínua: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal PNAD contínua 2018*. https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Anual/Acesso_Internet_Televisao_e_Posse_Telefone_Movel_2018/Analise_dos_resultados_TIC_2018.pdf
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2022). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*. <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html>
- Jahn, S., Gaus, H., & Kiessling, T. (2012). Trust, commitment, and older women: Exploring brand attachment differences in the elderly segment. *Psychology & Marketing*, 29(6), 445–457. <https://doi.org/10.1002/mar.20533>
- Jain, A., Dash, S., & Malhotra, N. K. (2023). Consumption coping to deal with pandemic stress: impact on subjective well-being and shifts in consumer behavior. *European Journal of Marketing*, 57(5), 1467-1501.
- Jarvenpaa, S. L., & Lang, K. R. (2005). Managing the paradoxes of mobile technology. *Information systems management*, 22(4), 138-146.
<https://doi.org/10.1201/1078.10580530/45520.22.4.20050901/90026.2>

- Joia, L. C., Ruiz, T., & Donalisio, M. R. (2007). Condições associadas ao grau de satisfação com a vida entre a população de idosos. *Revista de Saúde Pública*, 41, 131-138.
- Kahneman, D., & Deaton, A. (2010). Alta renda melhora a avaliação da vida, mas não o bem-estar emocional. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 107(38), 16489-16493. <https://doi.org/10.1073/pnas.101149210>
- Khan, A., McLeod, G., Hidajat, T., & Edwards, E. J. (2023). Excessive Smartphone Use is Associated with Depression, Anxiety, Stress, and Sleep Quality of Australian Adults. *Journal of Medical Systems*, 47(1), 109. <https://doi.org/10.1007/s10916-023-02005-3>
- Khoury, H. T. T., & Sá-Neves, Â. C. (2014). Percepção de controle e qualidade de vida: comparação entre idosos institucionalizados e não institucionalizados. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 17(3), 553-565.
- Kilbourne, W., Mcdonagh, P., & Prothero, A. (1997). Sustainable consumption and the quality of life: a *Macromarketing* challenge to the dominant social paradigm. *Journal of Macromarketing*, 17(1), 4–24. <https://doi.org/10.1177/027614679701700103>
- King, S. C., Snow, J., Meiselman, H. L., Sainsbury, J., Carr, B. T., McCafferty, D., Serrano, D., Gillette, M., Millard, L., & Li, Q. (2015). Development of a questionnaire to measure consumer wellness associated with foods: The WellSense Profile™. *Food Quality and Preference*, 39, 82–94. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2014.06.003>
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Administração de marketing*. (12a ed.). Pearson Education do Brasil.
- Krug, R. D. R., Silva, A. Q. A. D., Schneider, I. J. C., Ramos, L. R., d’Orsi, E., & Xavier, A. J. (2017). Cognitive cooperation groups mediated by computers and internet present significant improvement of cognitive status in older adults with memory complaints: a controlled prospective study. *Arquivos de Neuro-Psiquiatria*, 75, 228-233.
- Kubik, S. (2009). Motivations for cell phone use by older Americans, *Gerontechnology*, 8(3), 150-164. <https://doi.org/10.4017/gt.2009.08.03.007.00>
- Kumar, V., Rajan, B., Salunkhe, U., & Joag, S. G. (2022). Relating the dark side of new-age technologies and customer technostress. *Psychology & Marketing*, 39(12), 2240-2259.
- Kurniawan, S. H. (2008) Older people and mobile phones: a multi-method investigation, *International Journal of Human-Computer Studies*, 66(12), 889–901.
- Lambert-Pandraud, R., & Laurent, G. (2010). Why do older consumers buy older brands? The role of attachment and declining innovativeness. *Journal of Marketing*, 74(5), 104–121. <https://doi.org/10.1509/jmkg.74.5.104>
- Landim, M. J. R., & Oliveira, E. N. (2023). Promoção da qualidade de vida para idosos por meio da Inclusão Digital: Projeto EnvelheSer. *Research, Society and Development*, 12(3), 1-10. <https://doi.org/10.33448/rsd-v12i3.40593>
- Lang, F. R., Wagner, J., & Neyer, F. J. (2009). Interpersonal functioning across the lifespan: Two principles of relationship regulation. *Advances in life course research*, 14(1-2), 40-51.
- Laville, C., & Dionne, J. (1999). *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Artmed UFMG.
- Layton, R. A., & Grossbart, S. (2006). Macromarketing: Past, Present, and Possible Future. *Journal of Macromarketing*, 26(2), 193-213.

- Lebrão, M. L., & Laurenti, R. (2005). Saúde, bem-estar e envelhecimento: o estudo SABE no Município de São Paulo. *Revista brasileira de epidemiologia*, 8(2), 127-141.
- Lebrão, M. L., Duarte, Y. A. D. O., Santos, J. L. F., & Silva, N. N. D. (2018). 10 anos do estudo SABE: antecedentes, metodologia e organização do estudo. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 21(2), 1-21. <https://doi.org/10.1590/1980-549720180002.supl.2>
- Lee, D-J, Sirgy, M., & Chenting, S. (1998). International quality of-life orientation: The construct, its antecedents, and consequences. *Research in Marketing*, 14, 151-184.
- Lee, D-J., & Sirgy, M. J. (2012). Consumer well-Being (CWB): Various conceptualizations and measures. In Land, A. K., Michalos, J., & Sirgy, M. J. (Eds.), *Handbook of social indicators and quality of life research*. (pp. 113 – 136). Springer.
- Lee, D-J., Sirgy, M. J., Larsen, V., & Wright, N. D. (2002). Developing a subjective measure of consumer well-being. *Journal of Macromarketing*, 22(2), 158-169.
- Leelakulthanit, O., Ralph, D., & Rockney, W. (1991). Investigating the relationship between marketing and overall satisfaction with life in a developing country. *Journal of Macromarketing*, 11, 3-23.
- Lesinhovski, A., Sales, M. B., & Amaral, M. A. (2015). Aplicação de Checklists de Acessibilidade e Usabilidade para o Redesign de Site Acessível para Usuários Idosos. *Revista Kairós-Gerontologia*, 18(1), 31-56.
- Li, M., & Woolrych, R. (2021). Experiences of older people and social inclusion in relation to smart “age-friendly” cities: A case study of Chongqing, China. *Frontiers in Public Health*, 9, 779913. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.779913>
- Li, X., & Chan, M. (2021). Smartphone uses and emotional and psychological well-being in China: the attenuating role of perceived information overload. *Behaviour & Information Technology*, 41(11), 2427–2437. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2021.1929489>
- Lin, T., Bautista, J. R., & Core, R. (2020). Seniors and mobiles: A qualitative inquiry of mHealth adoption among Singapore seniors. *Informatics for Health and Social Care*, 45(4), 360–373. <https://doi.org/10.1080/17538157.2020.1755974>
- Lini, E. V., Tomicki, C., Giacomazzi, R. B., Dellani, M. P., Doring, M., & Portella, M. R. (2016). Prevalence of self-referred chronic pain and intercurrents in the health of the elderly. *Revista Dor*, 17(4), 279-282.
- Liu, Q., Wang, Y., Yao, M. Z., Tang, Q., & Yang, Y. (2019). The effects of viewing an uplifting 360-degree video on emotional well-being among elderly adults and college students under immersive virtual reality and smartphone conditions. *Cyberpsychology, Behavior, & Social Networking*, 23(3), 157-164.
- Llorente-Barroso, C., Kolotouchkina, O., & Mañas-Viniegra, L. (2021). The enabling role of ICT to mitigate the negative effects of emotional and social loneliness of the elderly during COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3923. <https://doi.org/10.3390/ijerph18083923>
- Lopes, T., Afonso, R., & Ribeiro, Ó. (2014). Impacto de intervenções de reminiscência em idosos com demência: revisão da literatura. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 15(3), 597-611.

- López Ulloa, B.F., Møller, V. & Sousa-Poza, A. (2013). *How Does Subjective Well-Being Evolve with Age? A Literature Review*. *Population Ageing* 6, 227–246.
<https://doi.org/10.1007/s12062-013-9085-0>
- López-Díaz, L., Castellanos-Soriano, F., & Muñoz-Torres, E. (2016). Cuidado popular de familias con un adulto mayor sobreviviente del primer accidente cerebrovascular. *Aquichan*, 16(2), 169-178.
- Lucas, R. E., Diener, E., & Suh, E. (1996). Discriminant validity of well-being measures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(3), 616–628.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.71.3.616>
- Machado, L. (2017). *Bem-estar subjetivo*. MedBook: Editora.
- Machado, W.L., & Bandeira, D.R (2012). Bem-estar psicológico: definição, avaliação e principais correlatos. *Estudos de Psicologia*, 29(4), 587-595.
- Majumdar, R. (1997). Impact of marketing on the quality of life. In *Developments in quality-of-life studies* (1 ed.). H. Lee Meadow, 53. Blacksburg, VA: International Society for Quality-of-Life Studies.
- Malhotra, N. K. (2006). Consumer well-being and quality of life: an assessment and directions for future research. *Journal of Macromarketing*, 26(1), 77-80.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0276146705285970>
- Mantovani, E. P., Lucca, S. R. D., & Neri, A. L. (2016). Associações entre significados de velhice e bem-estar subjetivo indicado por satisfação em idosos. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 19, 203-222.
- Marconi, M. A. & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5. ed.). Atlas.
- Marques, L. P., Schneider, I. J. C., & D'orsi, E. (2016) Quality of life and its association with work, the Internet, participation in groups and physical activity among the elderly from the EpiFloripa survey, Florianópolis, Santa Catarina State, Brazil. *Caderno de Saúde Pública*, 32(12), 1-11. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00143615>
- Martins, V. M. C., Oliveira, M. O. R., & Corso, K. B. (2018). Sou o que eu Consumo? Smartphones e o self estendido a luz de paradoxos tecnológicos. *ReMark-Revista Brasileira de Marketing*, 17(3), 329-343. <https://doi.org/10.5585/remark.v17i3.3528>
- Marucci, M. D. F. N., Roediger, M. D. A., Dourado, D. A. Q. S., & Bueno, D. R. (2019). Comparação do estado nutricional e da ingestão alimentar referida por idosos de diferentes coortes de nascimento (1936 a 1940 e 1946 a 1950): Estudo Saúde, Bem-Estar e Envelhecimento (SABE). *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 21(2), 1-11.
<https://doi.org/10.1590/1980-549720180015.supl.2>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. (2a ed.). Harper.
- Mason, J. B., & Smith, B. E. (1974). An exploratory note on the shopping behavior of the low income senior citizen. *The Journal of Consumer Affairs*, 8(2), 204–210.
- Mathias, G. K., & Souza, D. A. (2018). A Inclusão Digital como prática social: a alfabetização digital da terceira idade. In Antunes, G. (Org). *Gestão e Tecnologia: Reflexões e Práticas* (pp. 32-42). Poisson.

- Matoschitz, C., Lurf, R., & Bammer, M. (2018). *Energy Harvesting Based Glucose Sensor*. In International Conference on Wireless Mobile Communication and Healthcare (pp. 75-80). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-98551-0_9
- Mattos, E. B. T., & Kovács, M. J. (2020). Doença de Alzheimer: a experiência única de cuidadores familiares. *Psicologia USP*, 31, 1-11. <https://doi.org/10.1590/0103-6564e180023>
- Mattos, E. B. T., Francisco, I. D. C., Pereira, G. C., & Novelli, M. M. P. C. (2021). Grupo virtual de apoio aos cuidadores familiares de idosos com demência no contexto da COVID-19. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 29, 1-16. <https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoRE2201>
- Mazmanian, M. A., Orlikowski, W. J., & Yates, J. (2005, August). *Crackberries: The social implications of ubiquitous wireless e-mail devices*. In Designing Ubiquitous Information Environments: Socio-Technical Issues and Challenges: IFIP TC8 WG 8.2 International Working Conference, August 1–3, 2005, Cleveland, Ohio, USA (pp. 337-343). Boston, MA: Springer US. https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/0-387-28918-6_25.pdf
- McCullough, G., Huebner, E. S., & Laughlin, J. E. (2000). Life events, self-concept, and adolescents' positive subjective well-being. *Psychology in the Schools*, 37(3), 281-290. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1520-6807\(200005\)37:3%3C281::AID-PITS8%3E3.0.CO;2-2](https://doi.org/10.1002/(SICI)1520-6807(200005)37:3%3C281::AID-PITS8%3E3.0.CO;2-2)
- McGaughey, R. E., Zeltmann, S. M., & McMurtrey, M. E. (2013). Motivations and obstacles to smartphone use by the elderly: developing a research framework. *International Journal of Electronic Finance*, 7(3-4), 177-195.
- McLean, G., Krey, N., & Barhorst, J. B. (2024). Revealing the double-edged sword: Introducing the Technology and Consumer Well-being Paradox Model. *Psychology & Marketing*, 42(1), 5-20.
- Meadow, H. Lee. (1983). *The relationship between consumer satisfaction and life satisfaction for the elderly* [Dissertação de Mestrado]. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Medeiros, L. K. A., & Martins, R. R. (2020). Análise comparativa de estudos sobre bem-estar subjetivo no Brasil: Aspectos epistemológicos, metodológicos e teóricos. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 20(3), 953-975.
- Meiselman, H. L. (2016). Quality of life, well-being and wellness: Measuring subjective health for foods and other products. *Food Quality and Preference*, 54, 101-109. <https://doi.org/10.1016/j.foodqual.2016.05.009>
- Mendes, R. G., Silva, G. M. V., & Martins, S. (2021). Atuação do conselho estadual da pessoa idosa de Minas Gerais frente à pandemia da Covid-19. *Revista Brasileira de Administração Científica*, 12(1), 158-169.
- Mendez, F., Urrea-Giraldo, F., & Ortega, D. (2020). Skin color, social inequalities and health in older adults: an analysis based on the SABE survey in Colombia. *Cadernos de Saúde Pública*, 36, 1-13. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00121419>
- Mick, D. G., & Fournier, S. (1998). Paradoxes of technology: Consumer cognizance, emotions, and coping strategies. *Journal of Consumer research*, 25(2), 123-143. <https://doi.org/10.1086/209531>

- Mick, D.G. (2008). Introduction: the moment and place for a special issue, *Journal of Consumer Research*, 35(3), 377-379.
- Miguel, F. K. (2014). Mitos e verdades no ensino de técnicas projetivas. *Psico-USF*, 19, 97-106.
- Minor, M. S., & Mowen, J. C. (2003). *Comportamento do Consumidor*. Pearson Prentice Hall.
- Miranda, L, M. & Farias, S. F. (2009). As contribuições da internet para o idoso: uma revisão de literatura. *Interface (Botucatu)*, 13(29), 383-394. <https://doi.org/10.1590/S1414-32832009000200011>
- Mogilner, C. (2019). It's time for happiness. *Current Opinion in Psychology*, 26, 80-84. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2018.07.002>
- Mol, A., & Ishitani, L. (2010). *Avaliação de interface de um aplicativo para uso em telefone celular e voltado para a terceira idade*. In Anais, Simpósio de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais. Belo Horizonte, MG: SBC, pp. 01-10.
- Monteiro, A., von Humboldt, S., & Leal, I. P. (2017). How do formal caregivers experience the sexuality of older adults? Beliefs and attitudes towards older adults' sexuality. *Psychology, Community and Health*, 6(1), 77-92.
- Monteiro, S., Monteiro, B., Candida, M., Adler, N., Campos, C., Rocha, N. B. F., ... & Machado, S. (2016). Association between depression severity and executive functioning in late-life depression: a systematic review. *MedicalExpress*, 3(6), 1-9.
- Moretti, F. A., Scazu, M., Nakamura, C. A., de Souza, C. H. Q., Seward, N., Araya, R., & Moreno-Agostino, D. (2022). Use of WhatsApp by older adults screened for depression in socioeconomically deprived areas of Guarulhos, São Paulo State, Brazil: challenges and possibilities for telehealth. *Cadernos de Saúde Pública*, 38(12), 1-8. <https://doi.org/10.1590/0102-311XEN093422>
- Mountian, A. G., & Diaz, M. D. M. (2018). Aposentadoria e a transição para o trabalho por conta própria no Brasil metropolitano. *Nova Economia*, 28, 849-878. <https://doi.org/10.1590/0103-6351/3399>
- Moura, F. P., & Hamdan, A. C. (2020). Relations between subjective well-being and Alzheimer's disease: a systematic review. *Dementia & Neuropsychologia*, 14, 153-158.
- Muller, E. F., & Moser, L. (2019). Globalização e exclusão: influência dos paradigmas funcionais na formulação das políticas sociais brasileiras para o idoso. In *Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais*, 16(1), 1-15.
- Navikas, F. H., Moreira, M. D., Higa, G. D., Granollers, T., Abou Mourad, J. P. F., & Martins, V. F. (2022, June). *The Experience of the Elderly in Using Applications: Case Study of a Banking Application*. In 2022 17th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI) (pp. 1-6). IEEE. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9820389/>
- Neal, J., Sirgy, M. J., & Muzzafer, U. (2004). Measuring the effect of tourism services on travelers' quality of life: Further validation. *Social Indicators Research*, 69, 243-277.
- Nelson, P. (1970), Information and consumer behavior, *Journal of Political Economy*, 78, 311-329.

- Noronha, K. V. M. D. S., & Andrade, M. V. (2005). Desigualdades sociais em saúde e na utilização dos serviços de saúde entre os idosos na América Latina. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 17, 410-418.
- Nunes, A. M. H., Nunes, C. H., Borges, M., Ferreira, B. D. S. F., & DE, L. F. P. (2016). *Política de saúde do idoso no município de campos dos Goytacazes RJ*. In Congresso de Ensino Pesquisa e Extensão-CONPEPE.
- Nunes, S. F. L., Alvarez, A. M., Costa, M. F. B. N. A. D., & Valcarenghi, R. V. (2019). Determining factors in the situational transition of family members who care of elderly people with parkinson's disease. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 28, 1-13. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2017-0438>
- Oliveira, G. L., Lula-Barros, D. S., Silva, D. L. M., & Leite, S. N. (2020). Fatores relacionados à adesão ao tratamento sob a perspectiva da pessoa idosa. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 23(4), 1-10.
- Oliveira, M. Z. P. B., & Barbas, S. (2013). Autonomia do idoso e distanásia. *Revista de Bioética*, 21(2), 328-337.
- Oliveira, P. S., Garcia, R. C., Oliveira, D. V., Batista, D. M., Silva, G. V., & Bertolini, S. M. M. G. (2023). Inclusão tecnológica: efeitos na saúde mental e qualidade de vida de idosos. *Saúde e Pesquisa*, 16(1), 1-9.
- Oliveira, R. C., & Coelho, R. H. (2021). Efeitos das aposentadorias por tempo de contribuição e por idade sobre saúde e bem-estar dos indivíduos no Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 37(10), 1-15. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00084120>
- Ottaviani, A. C., Bregola, A. G., Terassi, M., Luchesi, B. M., Souza, É. N., Oliveira, N. A. D., ... & Pavarini, S. C. I. (2020). Comparison of cognitive performance and aspects of the care context in elderly caregivers in Brazil: A follow-up study. *Dementia & neuropsychologia*, 14(2), 159-164.
- Pancer, E., & Handelman, J. (2012). The evolution of consumer well-being, *Journal of Historical Research in Marketing*, 4(1), 177-189. <https://doi.org/10.1108/17557501211195118>
- Páscoa, G., & Gil, H. (2021). O envelhecimento ativo e o contexto digital. *Egitania Scientia*, 27, 9-24. <https://doi.org/10.46691/es.vi.95>
- Pérez Olmos, Y. (2020). Benefícios del uso del smartphone en la calidad de vida del adulto mayor. *Revista Qualitas*, 20(20), 121-132.
- Pérez-Truglia, R. (2020). Os efeitos da transparência de renda no bem-estar: evidências de um experimento natural. *American Economic Review*, 110(4), 1019–1054. <https://doi.org/10.1257/aer.20160256>
- Perlini, N. M. O. G., Leite, M. T., & Furini, A. C. (2007). Em busca de uma instituição para a pessoa idosa morar: motivos apontados por familiares. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 41, 229-236.
- Petersen, D. A. W., Kalempa, V. C., & Pykosz, L. C. (2013) Envelhecimento e Inclusão Digital. *Revista Extensio*. 10(15), 121-128. <https://doi.org/10.5007/1807-0221.2013v10n15p120>
- Pettigrew, S., Mizerski, K., & Donovan, R. (2005). The three ‘big issues’ for older supermarket shoppers. *Journal of Consumer Marketing*, 22(6), 306–312. <https://doi.org/10.1108/07363760510623894>

- Phua, P., Kennedy, R., Trinh, G., Page, B., & Hartnett, N. (2020). Examining older consumers' loyalty towards older brands in grocery retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101893. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101893>
- Pinto, J. M., & Neri, A. L. (2013). Fatores associados à baixa satisfação com a vida em idosos residentes na comunidade: *Estudo FIBRA. Cadernos de Saúde Pública*, 29, 2447-2458
- Pires, A. K., & Nunes, I. D. (2020, November). *O uso de smartphones por Idosos durante a pandemia do COVID-19 no RN: um estudo exploratório*. In Anais do XXVI Workshop de Informática na Escola (pp. 479-488). SBC.
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. Universidade FEVALE.
- Queluz, F. N. F. R., Barham, E. J., Prette, Z. A. P. D., & Santos, A. A. A. D. (2018). Inventário de habilidades sociais para cuidadores familiares de idosos (IHS-CI): relações com indicadores de bem-estar psicológico. *Trends in Psychology*, 26(2), 537-564.
- Rabelo, D. F., & Neri, A. L. (2014). A Complexidade Emocional dos Relacionamentos Intergeracionais e a Saúde Mental dos Idosos. *Pensando Famílias*, 18(1), 138-153.
- Ramos, M. (2007). Impact of socioeconomic status on Brazilian elderly health. *Revista de Saúde Pública*, 41, 616-624.
- Raymundo, T. M., & Santana, C. S. (2017). Percepção de trabalhadores mais velhos sobre o trabalho e a inserção de tecnologias nas atividades laborais. *Revista Kairós-Gerontologia*, 20(4), 111-133.
- Reis, A. F. D. (2022). Da bio à necropolítica: a política de saúde, narrativas e ações do neoliberalismo do governo Bolsonaro e seus impactos junto aos idosos na pandemia de Covid-19. *Revista Katálysis*, 25, 392-403.
- Reis, R. L. R. (2017). *Benefícios da Inclusão Digital na vida da Pessoa Idosa: revisão de literatura*. [Especialização]. Universidade de Brasília, Brasília. https://bdm.unb.br/bitstream/10483/20627/1/2017_RayssaLunaRodriguesReis.pdf
- Ribeiro, P. R. de O., & Janeiro, C. (2015). *População Idosa. Coleção Caravana de Educação em Direitos Humanos*. Brasília: Edição da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR e Faculdade Latino-americana de Ciências Sociais –Flacso Brasil.
- Richins, M. L. (1987). Media, materialism, and human happiness. In Wallendorf, M., & Anderson, P. (eds). *Advances in consumer research* (pp. 352-356). Association for Consumer Research.
- Richins, M. L. (1994). Value things: The public and private meanings of possessions. *Journal of Consumer Research* 21(3), 504-21.
- Richins, M. L., & Dawson, S. (1992). A consumer values orientation for materialism and its measurement: Scale development and validation. *Journal of Consumer Research*, 19(3), 303-316.
- Robertson, T. S., Zielinski, J., & Ward. S. (1984). *Consumer behavior*. Scott, Foresmann and Company.

- Rocha, M. S., Longo, P. L., & Montiel, J. M. (2021). Utilização de smartphones por idosos durante o distanciamento físico causado pelo covid-19. *Tecnologias em projeção*, 12(1), 9-17.
- Rocha, R. G. O., Faria, J. R. G., Sales, A. B. de, Brito, R., Amaral, M. A., & Sales, M. B. de. (2016). Inclusão Digital de Pessoas Idosas: Um Estudo de Caso utilizando Computadores Desktop e Tablets. *Revista Renote. Novas Tecnologias na Educação*, 14, 01-11.
- Rodrigues, L., Souza & Soares, G., A. (2006). Velho, idoso e terceira idade na sociedade contemporânea. *Revista Ágora*, 4, 1-29.
- Rodrigues, M. A. S., Rodrigues, T. P., Zatz, M., Lebrão, M. L., Duarte, Y. A., Naslavsky, M. S., ... & Amaro, E. (2019). Quantitative evaluation of brain volume among elderly individuals in São Paulo, Brazil: a population-based study. *Radiologia Brasileira*, 52(5), 293-298.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovation*. (3a ed.). The Free Press.
- Ronnaritivichai, B. (2021). Digital inclusion and quality of life: A case study of elderly citizens living in an era of disruption. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24, 1-10.
- Rosa, T. E. D. C., Benício, M. H. D. A., Alves, M. C. G. P., & Lebrão, M. L. (2007). Aspectos estruturais e funcionais do apoio social de idosos do Município de São Paulo, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 23, 2982-2992.
- Rosa, T. E. D. C., Benício, M. H. D. A., Latorre, M. D. R. D. D. O., & Ramos, L. R. (2003). Fatores determinantes da capacidade funcional entre idosos. *Revista de Saúde Pública*, 37, 40-48.
- Roscoe, L. J. (2009). Wellness: A review of theory and measurement for counselors. *Journal of Counseling and Development*, 87, 216-226. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2009.tb00570.x>
- Ruger, J. P. (2008). Ethics in American health: Ethical approaches to health policy. *American Journal of Public Health*, 98(10), 1751–1756. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2007.121343>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Saatcioglu, B., & Corus, C. (2014). Poverty and Intersectionality: A Multidimensional Look into the Lives of the Impoverished. *Jornal de Macromarketing*, 34(2), 122-132. <https://doi.org/10.1177/0276146713520600>
- Sagong, H., & Yoon, J. Y. (2022). The effects of smartphone use on life satisfaction in older adults: The mediating role of depressive symptoms. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 40(8), 523-530.
- Sales, M. B. (2007). *Modelo multiplicador utilizando a aprendizagem por pares focado do idoso*. [Tese de doutorado]. Universidade Federal de Santa Catarina. <https://core.ac.uk/download/pdf/30371152.pdf>
- Sales, M. B., Silveira, R. A., Sales, A. B., & Gonçalves, L. H. T. (2009). *Designing learning material for Digital Inclusion to elderly People*. In: Proceedings of 9thIFIP World Conference on Computers in Education (WCCE'2009), Bento Gonçalves, RS. World.

- Sales, M. B., Souza, J. J. de, & Sales, A. B. de. (2019). Idosos, aplicativos e smartphone: uma revisão integrativa. *Revista Kairós-Gerontologia*, 22(3), 131-151.
- Samli, A. C. (2003). The Consumer Price Index and consumer well being: Developing a fair measure. *Journal of Macromarketing* 23(2), 105-111.
<https://doi.org/10.1177/0276146703258248>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. (2013). *Metodologia de pesquisa* (5a ed.). Penso.
- Sánchez-Fernández, R., & Iniesta-Bonillo, M. Á. (2007). The concept of perceived value: a systematic review of the research. *Marketing theory*, 7(4), 427-451.
- Santos, S. D. O., Rodrigues, A. B. A. M., & Ribeiro, Í. M. D. S. (2023). *Usability Evaluation of mobile banking applications in the context of the elderly in a city of Ceará*. In Proceedings of the XXII Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems (pp. 1-11). <https://doi.org/10.1145/3638067.3638087>
- Santos, S. S. C., Tier, C. G., Silva, B. T., Barlem, E. L. D., Felicianni, A. M., & Valcarenghi, F. V. (2010). Diagnósticos e intervenções de enfermagem para idosos deprimidos e residentes em uma instituição de longa permanência (ILP). *Enfermaria Global*, 20, 1-14.
- Santos, V. R. D., Christofaro, D. G. D., Gomes, I. C., Codogno, J. S., Santos, L. L. D., & Freitas Júnior, I. F. (2013). Associação entre massa óssea e capacidade funcional de idosos com 80 anos ou mais. *Revista Brasileira de Ortopedia*, 48, 512-518.
- Santos-Souza, A. D., Cardoso-Santos, I. S., Campos-Meira, E., Coelho de Oliveira, B. B., & Souza Júnior, E. V. D. (2023). Uso de medicamentos e estilo de vida no gerenciamento do diabetes em idosos. *Revista de Salud Pública*, 21, 333-339.
- Saquetto, M., Schettino, L, Pinheiro, P., Silva Sena, E. L., Yarid, S. D., & Gomes Filho, D. L. (2013). Aspectos bioéticos da autonomia do idoso. *Revista Bioética* 21(3), 518-524.
- Schwendtner, T., Amsl, S., Teller, C., & Wood, S. (2024). Shopping behaviour of elderly consumers: change and stability during times of crisis. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 52(13), 1-15.
- Seligman, M. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press.
- Silva, B. C. D. O. (2020). “No poo” e “low poo”: um estudo netnográfico sobre anticonsumo e resistência. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Federal da Paraíba.
- Silva, I. T. D., Pinto Junior, E. P., & Vilela, A. B. A. (2014). Autopercepção de saúde de idosos que vivem em estado de coresidência. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 17, 275-287.
- Silva, R. J. D. S., Smith-Menezes, A., Tribess, S., Rómo-Perez, V., & Virtuoso Júnior, J. S. (2012). Prevalência e fatores associados à percepção negativa da saúde em pessoas idosas no Brasil. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 15, 49-62.
- Silva, R. S., Bílio, E. S., & Pinto, K. T. R. (2020). O uso de smartphone e seu impacto no cotidiano da vida dos acadêmicos. *Revista Cereus*, 12(3), 53-67.
<https://doi.org/10.18605/2175-7275/cereus.v12n3p53-67>

- Silva, T. I. M., Braz, P. R., Cavalcante, R. B., & Alves, M. (2022). Teoria da difusão da inovação e sua aplicabilidade em pesquisas em saúde e enfermagem. *Texto & Contexto-Enfermagem*, 31, 1-12. : <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2021-0322>
- Silveira, D. T., & Córdova, F. P. (2009). Unidade 2 – A pesquisa científica. In: Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (Orgs.), *Métodos de pesquisa* (pp. 31-42). Editora da UFRGS
- Simões, C. A., & Lima Junior, W. T. (2019) Idosos, Internet e reconhecimento. *Brazilian Journal of Technology, Communication, and Cognitive Science*, 7(2), 1-18.
- Sirgy, M. J. (1998). Materialism and the quality of life. *Social Indicators Research*, 43, 227-260.
- Sirgy, M. J. (1998a). Does television viewership influence and propagate dissatisfaction with standard of living and overall life? *Journal of Advertising*, 27, 125–142.
- Sirgy, M. J. (2012). Integrative Theories of QOL. In: *The Psychology of Quality of Life. Social Indicators Research Series* (pp. 529-552), 50. Springer.
- Sirgy, M. J. (2021). *Macromarketing Metrics of Consumer Well-Being: An Update. Journal of Macromarketing*, 41(1), 124–131. <https://doi.org/10.1177/0276146720968096>
- Sirgy, M. J., & Cornwell, T. (2001). Further validation of the Sirgy et al.'s measure of community quality of life. *Social Indicators Research*, 56, 125-43. <https://doi.org/10.1177/0276146707307212>
- Sirgy, M. J., & Lee, D.-J. (2008). Well being marketing: An ethical philosophy for consumer goods firms. *Journal of Business Ethics*, 77, 377–403. <https://doi.org/10.1007/s10551-007-9363-y>
- Sirgy, M. J., Hansen, D. E., & Littlefield, J. E. (1994). Does hospital satisfaction affect life satisfaction? *Journal of Macromarketing*, 14(2), 36-46. <https://doi.org/10.1177/027614679401400204>
- Sirgy, M. J., Lee, D. J., & Rahtz, D. (2007b). Research on consumer well-being (CWB): overview of the field and introduction to the special issue, *Journal of Macromarketing*, 27(4), 341-349. <https://doi.org/10.1177/02761467073072>
- Sirgy, M. J., Lee, D.-J., & Yu, G. B. (2011). Consumer sovereignty in healthcare: Fact or fiction. *Journal of Business Ethics*, 101, 459–474.
- Sirgy, M. J., Lee, D.-J., Kamra, K., & Tidwell, J. (2007a). Developing and Validating a Measure of Consumer Well-Being in Relation to Cell Phone Use. *Applied Research in Quality of Life*, 2(2), 95–123. <https://doi.org/10.1007/S11482-007-9033-3>
- Sirgy, M. J., Lee, D.-J., Larsen, V., & Wright, N. (1998b). Satisfaction with material possessions and general wellbeing: The role of materialism. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 11, 103–118.
- Sirgy, M. J., Lee, D.-J., Miller, C., Littlefield, J. E., & Atay, E. G. (2007). The impact of exports and imports on a country's quality of life. *Social Indicators Research*, 83, 245–281
- Sirgy, M. J., Lee, D.-J., & Jeannie Bae. (2006). Developing a subjective measure of Internet well being: Nomological (predictive) validation. *Social Indicators Research*, 78(2), 205-49.

- Sirgy, M. J., Rahtz, D. R., Cicic, M., & Underwood, R. (2000). A method for assessing residents' satisfaction with community-based services: A quality-of-life perspective. *Social Indicators Research*, 49, 279-316.
- Sirgy, M. J., Rahtz, D., & Lee, D.-J. (2004). Further validation and extension of the quality of life community healthcare model and measures. *Social Indicators Research*, 69, 167–198.
- Sirgy, M.J. & Lee, D.-J. (2006). Macro measures of consumer well-being (CWB): a critical analysis and a research agenda. *Journal of Macromarketing*, 26(1), 27-44.
- Solomon, M. R. (2011). *O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo*. Tradução: Luiz Claudio Queiroz. (9a ed.). Bookman.
- Sousa, J. G. (2021). Atividades socioculturais como interface de bem-estar emocional e de prevenção da transmissão da Covid-19 em estruturas residenciais para pessoas idosas. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 25(1), 1-17.
<https://doi.org/10.1590/interface.200576>
- Sousa, L., Galante, H., & Figueiredo, D. (2003). Qualidade de vida e bem-estar dos idosos: um estudo exploratório na população portuguesa. *Revista de Saúde Pública*, 37, 364-371.
- Souza, F. V. S. D. (2023). *Modelo explicativo para o envelhecimento bem-sucedido: explorando o papel da atenção plena, dos fatores da autocompaixão e do bem-estar subjetivo em idosos*. [Dissertação de Mestrado]. Universidade Federal de Sergipe.
- Souza, J. J. de, & Sales, M. B. de. (2016). Tecnologias da Informação e Comunicação, smartphones e usuários idosos: uma revisão integrativa à luz das Teorias Sociológicas do Envelhecimento. *Revista Kairós-Gerontologia*, 19(4), 131-154.
<https://doi.org/10.23925/2176-901X.2016v19i4p131-154>
- Steffens, T., Molinari, T., & Dias, C. P. (2019). Relação entre estado cognitivo e variáveis sociodemográficas e funcionais em idosos longevos: estudo observacional no município de Porto Alegre/RS. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 24, 61-74. <https://doi.org/10.22456/2316-2171.97675>
- Stepansky, D. V., Costa Filho, W. M. D., & Muller, N. P. (2013). *Estatuto do Idoso: dignidade humana como foco*. In Estatuto do idoso: dignidade humana como foco (pp. 254-254).
http://www.mpg.go.br/portal/arquivos/2015/07/31/15_24_37_455_Publica%C3%A7%C3%A3o_Estatuto_do_Idoso_Dignidade_Humana_em_Foco.pdf
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (2008). *Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada*. Artmed.
- Talukder, M. S., Laato, S., Islam, A. K. M. N., & Bao, Y. (2021). Continued use intention of wearable health technologies among the elderly: an enablers and inhibitors perspective, *Internet Research*, 31(5), 1611-1640. <https://doi.org/10.1108/INTR-10-2020-0586>
- Tavares, D. M. S., Gomes, N. O., & Ferreira, P. C. S. (2020). Apoio social e condições de saúde de idosos brasileiros da comunidade. *Ciencia y enfermería*, 26(9), 1-12.
- Tendais, I., & Ribeiro, A. I. (2020). Espaços verdes urbanos e saúde mental durante o confinamento causado pela Covid-19. *Finisterra-Revista Portuguesa de Geografia*, 55(115), 183-188.

- The Consumer Price Index – CPI. (2025). *Consumer Price Index (CPI) Databases*. <http://www.bls.gov/cpi/home>
- Tilvitz, A. I., & Areosa, S. V. C. (2022). Inclusão Digital de Idosos: As (TICS) e o Uso do Smartphone. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento, Porto Alegre*, 27(1), 29-46. <https://doi.org/10.22456/2316-2171.96322>
- Tootelian, Dennis H., & Varshney, Sanjay B.. (2010). The grandparent consumer: a financial “goldmine” with gray hair?. *Journal of Consumer Marketing*, 27(1): 57-63. <https://doi.org/10.1108/07363761011012958>
- Torrão, A., Laranjeira, C., Roque, C., & Gil, H. (2020, June). *The use of e-banking by elderly people over 65 years: A Study case at the council of Castelo Branco (Portugal)*. In 2020 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI) (pp. 1-5). IEEE.
- Triviños, A. N. S. (1987). *Três enfoques na pesquisa em ciências sociais: o positivismo, a fenomenologia e o marxismo*. Atlas.
- United Nations Development Programme. (1998). *Human development report 1998*. Oxford University Press.
- Usnayo, R. E. K., Monteiro, G. T. R., Amaral, C. D. A., Vasconcellos, M. T. L. D., & Amaral, T. L. M. (2020). Autoavaliação negativa da saúde em pessoas idosas associada a condições socioeconômicas e de saúde: inquérito populacional em Rio Branco, Acre. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 23(5), 1-12.
- Valero, C. N. A., Meira, T. F. G., Assumpção, D. D., & Neri, A. L. (2021). Significados de ser feliz na velhice e qualidade de vida percebida segundo idosos brasileiros. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 24(2), 1-16. <https://doi.org/10.1590/1981-22562021024.200298>
- Vargas-Santillán, M. D. L., Arana-Gómez, B., García-Hernández, M. D. L., Ruelas-González, M. G., Melguizo-Herrera, E., & Ruiz-Martínez, A. O. (2017). Significado de salud: la vivencia del adulto mayor. *Aquichan*, 17(2), 171-182.
- Veenhoven, R. (2002). Why Social Policy Needs Subjective Indicators. *Social Indicators Research*, 58(1), 33-45.
- Velho, F. D., & Herédia, V. B. (2020). O Idoso em Quarentena e o Impacto da Tecnologia em sua Vida. *Rosa dos Ventos*, 12(3), 1-9.
- Véras, M. P. B., & Felix, J. (2016). Questão urbana e envelhecimento populacional: breves conexões entre o direito à cidade e o idoso no mercado de trabalho. *Cadernos Metrópole*, 18(36), 441-459.
- Vergara, S. C. (2005). *Métodos de pesquisa em Administração*. Editora Atlas, 287p.
- Vieira, V. A., & Tibola, F. (2005). Pesquisa qualitativa em marketing e suas variações: trilhas para pesquisas futuras. *Revista de administração contemporânea*, 9, 9-33.
- Wichmann, F. M. A., Couto, A. N., Areosa, S. V. C., & Montañés, M. C. M. (2013). Grupos de convivência como suporte ao idoso na melhoria da saúde. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 16, 821-832.
- Wilson-Nash, C., & Pavlopoulou, I. (2024). Nostalgia and negotiation: The electronic word-of-mouth and social well-being of older consumers. *Psychology & Marketing*, 41(3), 532-546.

- Wilson-Nash, C., & Tinson, J. (2022). 'I am the master of my fate': digital technology paradoxes and the coping strategies of older consumers. *Journal of Marketing Management*, 38(3-4), 248-278. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2021.1945662>
- Wright, N. D., & Larsen, V. (1993). Materialism and life satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 6, 158-165.
- Xu, Y., Zeng, K., Dong, L., Zheng, X., & Si, Y. (2023). Understanding older adults' smartphone addiction in the digital age: empirical evidence from China. *Frontiers in Public Health*, 11, 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1136494>
- Yap, S. F., Xu, Y., & Tan, L. (2021). Coping with crisis: The paradox of technology and consumer vulnerability. *International Journal of Consumer Studies*, 45(6), 1239-1257.
- Yoshany, N., Mazloomi-Mahmoodabad, S. S., Mihanpour, H., Seyed-khameshi, S. S., Gerayllo, S., & Nabil, A. (2020). The Role of Using Smartphones on Depression Rate in Retired Elderly. *Iranian Journal of Health Education and Health Promotion*, 8(3), 240-248.
- Yoshany, N., Rezaei, M., & Baghin, N. (2019). Relationship between quality of life and using smart phones in the elderly. *Journal of Education and Community Health*. 6(4), 247-255.
- Zanela, F. B., Bartholo Junior, R. S., & Naveiro, R. S. (2010). *Análise do uso de telefones celulares: o caso da população idosa*. Anais XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção: Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente. São Paulo, 01-14.
- Zhang, H. & He, R. (2022). A study on digital inclusion of Chinese rural older adults from a life course perspective. *Front Public Health*, 10, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.974998>



PUC Minas

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Pró-Reitoria de Pesquisa e de Pós-graduação Comitê de
Ética em Pesquisa - CEP

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
PRESENCIAL

N.º Registro CEP: CAAE

Título do Projeto: O Bem-Estar Subjetivo do Idoso por meio do uso do smartphone.

Prezado Sr(a),

O(A) Senhor(a) está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa que estudará como o uso de smartphones afeta o bem-estar subjetivo do consumidor idoso.

O(A) Senhor(a) foi selecionado(a) por fazer parte do público-alvo dos sujeitos da pesquisa, consumidores idosos (com idade igual ou superior a 60 anos) que fazem uso regular de smartphones. A sua participação nesse estudo consiste em responder um roteiro de entrevista pessoalmente.

Os riscos (e/ou desconfortos) envolvidos nesse estudo são mínimos, relacionados apenas ao desconforto de discutir experiências pessoais com o uso de smartphone. Como forma de minimizar os riscos/desconfortos adotaremos as seguintes medidas: nas entrevistas pessoalmente, através de entrevistas em ambientes confortáveis, horários flexíveis, consentimento informado, direito de desistência, apoio emocional, uso de linguagem adequada. O pesquisador irá salvar as informações em arquivo próprio e não deixará salvo na nuvem para assegurar total confidencialidade e potencial risco de sua violação.

Sua participação é muito importante e voluntária e, conseqüentemente, não haverá pagamento por participar desse estudo. Em contrapartida, você também não terá nenhum gasto.

As informações obtidas nesse estudo serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação em todas as fases da pesquisa, e quando da apresentação dos resultados em publicação científica ou educativa, uma vez que os resultados serão sempre apresentados como retrato de um grupo e não de uma pessoa. Você poderá se recusar a participar ou a responder as questões a qualquer momento, não havendo nenhum prejuízo pessoal se esta for a sua decisão.

Todo material coletado durante a pesquisa ficará sob a guarda e responsabilidade do pesquisador responsável pelo período de 5 (cinco) anos e, após esse período, será destruído.

Os resultados dessa pesquisa servirão para beneficiar os participantes a oportunidade de refletir sobre o uso da tecnologia em suas vidas.

Para todos os participantes, em caso de eventuais danos decorrentes da pesquisa, será observada, nos termos da lei, a responsabilidade civil.



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Pró-Reitoria de Pesquisa e de Pós-graduação Comitê de
Ética em Pesquisa - CEP

O(A) Senhor(a) receberá uma via deste termo onde constam os dados de contato do pesquisador responsável, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Pesquisador responsável: Lucas Alexandre Barquette, telefone (031) 99795-7440 e e-mail lucasbarquette@gmail.com.

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, que poderá ser contatado em caso de questões éticas, pelo telefone (31)3319-4517 ou e-mail cep.proppg@pucminas.br

O Comitê de Ética em Pesquisa é uma autoridade local e porta de entrada para os projetos de pesquisa que envolvem seres humanos, e tem como objetivo defender os direitos e interesses dos participantes em sua integridade e dignidade, contribuindo também para o desenvolvimento das pesquisas dentro dos padrões éticos.

() autorizo gravação em áudio () autorizo gravação em vídeo () não autorizo gravação

O presente termo será assinado em 02 (duas) vias de igual teor.

Belo Horizonte, .

Dou meu consentimento de livre e espontânea vontade para participar deste estudo.

Nome do participante (em letra de forma)

Assinatura do participante ou representante legal

Data

Eu, Lucas Alexandre Barquette, comprometo-me a cumprir todas as exigências e responsabilidades a mim conferidas neste termo e agradeço pela sua colaboração e sua confiança.

Pesquisador Lucas Alexandre Barquette

Data



PUC Minas

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS

Pró-Reitoria de Pesquisa e de Pós-graduação Comitê de

Ética em Pesquisa - CEP

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

VIRTUAL

N.º Registro CEP: CAAE

Título do Projeto: O Bem-Estar Subjetivo do Idoso por meio do uso do smartphone.

O(A) Senhor(a) está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa que estudará como o uso de smartphones afeta o bem-estar subjetivo do consumidor idoso.

O(A) Senhor(a) foi selecionado(a) por fazer parte do público-alvo dos sujeitos da pesquisa, consumidores idosos (com idade igual ou superior a 60 anos) que fazem uso regular de smartphones. A sua participação nesse estudo consiste em responder um roteiro de entrevista de forma virtual pela plataforma zoom, meet ou outra plataforma.

Os riscos (e/ou desconfortos) envolvidos nesse estudo são mínimos, relacionados apenas ao desconforto de discutir experiências pessoais e quando realizados de forma virtual há riscos de violação de privacidade e interrupções técnicas. Como forma de minimizar os riscos/desconfortos adotaremos as seguintes medidas: horários flexíveis, consentimento informado, direito de desistência, apoio emocional, uso de linguagem adequada. As entrevistas serão de forma virtuais pela plataforma zoom, meet ou outra plataforma, os riscos serão mitigados por medidas de segurança e suporte técnico adequados. O pesquisador irá salvar as informações em arquivo próprio e não deixará salvo na nuvem para assegurar total confidencialidade e potencial risco de sua violação.

Sua participação é muito importante e voluntária e, conseqüentemente, não haverá pagamento por participar desse estudo. Em contrapartida, você também não terá nenhum gasto.

As informações obtidas nesse estudo serão confidenciais, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação em todas as fases da pesquisa, e quando da apresentação dos resultados em publicação científica ou educativa, uma vez que os resultados serão sempre apresentados como retrato de um grupo e não de uma pessoa. Você poderá se recusar a participar ou a responder as questões a qualquer momento, não havendo nenhum prejuízo pessoal se esta for a sua decisão.

Todo material coletado durante a pesquisa ficará sob a guarda e responsabilidade do pesquisador responsável pelo período de 5 (cinco) anos e, após esse período, será destruído.

Os resultados dessa pesquisa servirão para beneficiar os participantes a oportunidade de refletir sobre o uso da tecnologia em suas vidas.

Para todos os participantes, em caso de eventuais danos decorrentes da pesquisa, será observada, nos termos da lei, a responsabilidade civil.



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Pró-Reitoria de Pesquisa e de Pós-graduação Comitê de
Ética em Pesquisa - CEP

O(A) Senhor(a) deve guardar uma cópia deste termo onde constam os dados de contato do pesquisador responsável, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Pesquisador responsável: Lucas Alexandre Barquette, telefone (031)997957440 e e-mail lucasbarquette@gmail.com.

Este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, que poderá ser contatado em caso de questões éticas, pelo telefone (31)3319-4517 ou e-mail cep.proppg@pucminas.br.

O Comitê de Ética em Pesquisa é uma autoridade local e porta de entrada para os projetos de pesquisa que envolvem seres humanos, e tem como objetivo defender os direitos e interesses dos participantes em sua integridade e dignidade, contribuindo também para o desenvolvimento das pesquisas dentro dos padrões éticos.

Após a leitura do Termo, o(a) Senhor(a) deve manifestar verbalmente que concorda em participar da pesquisa de acordo com as informações registradas neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e se manifestar verbalmente em relação às seguintes opções:

autorizo gravação em áudio autorizo gravação em vídeo não autorizo gravação

Eu, Lucas Alexandre Barquette, comprometo-me a cumprir todas as exigências e responsabilidades a mim conferidas neste termo e agradeço a sua colaboração e sua confiança.