2177-2576 versão online

PARADOXOS TECNOLÓGICOS VIVENCIADOS POR PESSOAS IDOSAS

Autoria

Lucas Alexandre Barquette - lucasbarquette@gmail.com
Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA / PUC Minas - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
Vinculo Empregatício - Professor / Centro Universitário UNA

RAMON SILVA LEITE - ramonsleite@gmail.com
Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA / PUC Minas - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

Resumo

Este trabalho teve por objetivo analisar os Paradoxos Tecnológicos vivenciados por consumidores idosos e as relações desses paradoxos com as temáticas de Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia. Trata-se de uma investigação de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, baseada em entrevistas semiestruturadas. A análise dos dados foi baseada na Análise de Conteúdo. Em termos de resultado foi identificado que: i) quanto às relações dos Paradoxos Tecnológicos com o Bem-Estar Subjetivo, constatou-se como, simultaneamente, os dispositivos podem gerar sensações de bem-estar e, por outro lado, ocasionar momentos de frustração ou percepção de incompetência, ilustrando, assim, como os Paradoxos Tecnológicos permeiam o Bem-Estar Subjetivo do consumidor idoso.; ii) sobre a relação entre Paradoxo Tecnológico e Inclusão Digital, identificou-se que as experiências de uso do smartphone podem, simultaneamente, reforçar e desafiar a Inclusão Digital, revelando pontos de tensão; iii) No que tange as relações entre Paradoxo Tecnológico e Inclusão Social, evidenciou-se que o uso do smartphone pode tanto ampliar o convívio social quanto gerar situações de isolamento e, ao mesmo tempo, de liberdade; e iv) as relações entre Paradoxo Tecnológico e Autonomia permite compreender que o uso do smartphone promove tanto a sensação de competência como sentimentos de incompetência.

PARADOXOS TECNOLÓGICOS VIVENCIADOS POR PESSOAS IDOSAS

Resumo

Este trabalho teve por objetivo analisar os Paradoxos Tecnológicos vivenciados por consumidores idosos e as relações desses paradoxos com as temáticas de Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia. Trata-se de uma investigação de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, baseada em entrevistas semiestruturadas. A análise dos dados foi baseada na Análise de Conteúdo. Em termos de resultado foi identificado que: i) quanto às relações dos Paradoxos Tecnológicos com o Bem-Estar Subjetivo, constatou-se como, simultaneamente, os dispositivos podem gerar sensações de bem-estar e, por outro lado, ocasionar momentos de frustração ou percepção de incompetência, ilustrando, assim, como os Paradoxos Tecnológicos permeiam o Bem-Estar Subjetivo do consumidor idoso.; ii) sobre a relação entre Paradoxo Tecnológico e Inclusão Digital, identificou-se que as experiências de uso do *smartphone* podem, simultaneamente, reforçar e desafiar a Inclusão Digital, revelando pontos de tensão; iii) No que tange as relações entre Paradoxo Tecnológico e Inclusão Social, evidenciou-se que o uso do *smartphone* pode tanto ampliar o convívio social quanto gerar situações de isolamento e, ao mesmo tempo, de liberdade; e iv) as relações entre Paradoxo Tecnológico e Autonomia permite compreender que o uso do *smartphone* promove tanto a sensação de competência como sentimentos de incompetência.

Palavras-chave: Pessoa Idosa; Bem-Estar Subjetivo; Inclusão Digital; Inclusão Social; Autonomia; Paradoxos Tecnológicos.

1. Introdução

O uso do *smartphone* tende a promover a Inclusão Digital do idoso, o que favorece a Inclusão Social desses (Reis, 2017; Domingues *et al*., 2021). Afonso *et al*. (2020) 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*.

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, enquanto a Inclusão Social proporciona Autonomia para que esse participe da sociedade de maneira mais efetiva (Sales *et al*., 2009).

Por conseguinte, a Autonomia tende a promover o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa, sendo esse um equilíbrio entre os campos psicológico, social e físico de um indivíduo, os quais envolvem, a exemplo, a prosperidade e a felicidade (Guillemin *et al*., 2016). Porquanto, o Bem-Estar Subjetivo é uma avaliação pessoal da qualidade de vida, que inclui dimensões como prazer, satisfação, propósito, relacionamentos positivos e funções sociais.

Não obstante, ao utilizar a tecnologia, os consumidores idosos enfrentam paradoxos, que são contrapontos positivos e negativos em relação à tecnologia, que podem gerar conflito e estresse, afetando sua autoestima (Wilson-Nash & Tinson, 2022). Assim, assume-se que os Paradoxos Tecnológicos tendem a se relacionar com o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa, haja vista as características sociais e psicológicas desses. Por sua vez, a Inclusão Digital

proporciona Autonomia (Sales *et al*., 2009) para a realização de serviços, enquanto a Inclusão Social promove Autonomia à Pessoa Idosa para determinar sua participação social (Sales *et al*., 2009). Adicionalmente, a Autonomia tende a promover o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa (Guillemin *et al*., 2016).

Esta pesquisa se posiciona no âmbito do *Marketing*, tendo por ênfase a perspectiva dos Paradoxos Tecnológicos. Estudos deste tipo podem ser vistos em Kumar *et al.* (2021), o qual explora características de consumo mediadas pela tecnologia, enquanto McLean, Krey e Barhorst (2022) tratam da interação do cliente junto a essas. Analogamente, Franco (2023) aborda o consumo e adoção de tecnologia por Pessoas Idosas, do mesmo modo que Yap, Xu e Tan (2025). Desse modo, esta pesquisa é orientada pelo objetivo de analisar os Paradoxos Tecnológicos vivenciados por consumidores idosos e as relações desses com as temáticas Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia.

Conforme salienta Franco (2023, p. 92) a "[...] adoção e o consumo de tecnologias por consumidores mais velhos continuam sendo uma importante área de pesquisa". Ademais, Yap, Xu e Tan (2025, p. 5) demarcam que "[...] a tecnologia tem propensão [...] a aumentar o bem-estar dos consumidores". Portanto, acredita-se que esta investigação contribui ao analisar como os Paradoxos Tecnológicos são vivenciados por Pessoas Idosas, considerando não somente a relação desses com o Bem-Estar Subjetivo, mas também com Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia desses idosos.

2. Fundamentação Teórica

2.1. Paradoxos Tecnológicos

Mick e Fournier (1998) foram os pioneiros ao identificarem que usuários de produtos tecnológicos vivenciam sentimentos ambivalentes. Eles afirmaram que "[...] a tecnologia pode proporcionar menos esforço ou tempo gasto em certas atividades, mas também pode levar a mais esforço ou tempo em certas atividades" (Mick & Fournier, 1998, p. 126).

A ambivalência 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 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).

Assim, os Paradoxos Tecnológicos são aspectos contraditórios, vivenciados por usuários mediante uma mesma tecnologia, os quais são percebidos ao mesmo tempo (Mick & Fournier, 1998). Segundo Jarvenpaa e Lang (2005), esse embate provocado pelo Paradoxo Tecnológico tende a afetar a experiência de uso e o comportamento relativo à tecnologia. Por isso, estudos como os de Kumar *et al*. (2021), Gammarano e Silva (2020), Wilson-Nash e Tinson (2022), McLean, Krey e Barhorst (2022), Franco (2023) e Yap, Xu e Tan (2025) têm sido desenvolvidos visando identificar a ocorrência desses paradoxos. Algumas dessas ocorrências são relacionadas na Tabela 1.

Tabela 1 – Paradoxos tecnológicos

Paradoxo	**Descrição**
Controle / Caos	A tecnologia pode facilitar o controle e a ordem das atividades, mas também pode gerar desordem, descontrole e revolta.
Eficiência / Ineficiência	A tecnologia pode permitir realizar tarefas com mais rapidez e menos esforço, mas pode exigir mais tempo e esforço em outras.
Liberdade / Escravidão	A tecnologia pode permitir a independência, mas pode também provocar dependência aos usuários.
Assimilação / Isolamento	A tecnologia pode facilitar a união entre pessoas, mas também pode separar
Competência / 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.
Apego / 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 se vivencia a sensação de não apego, a qual promove alívio após esse afastamento.

Fonte: Adaptado de Angelkorte, Pessôa e Santos (2021).

O controle / 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) 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.

A tecnologia também pode proporcionar menos esforço ou tempo gasto em atividades, levando a uma maior eficiência, mas 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.

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/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 à tecnologia, que pode elevar 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).

O apego/não apego revela a relação emocional profunda que os usuários estabelecem com seus dispositivos móveis, refletindo uma complexa interação entre a tecnologia e o bem-estar emocional (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Esses seis Paradoxo Tecnológico são agrupados por Wilson-Nash e Tinson (2022) em três grupos: Funcional, Social e Psicológico. O Funcional revela benefícios e problemas em termos de funcionamento prático, abrigando a eficiência/ineficiência e o controle/caos (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

O Social, que abriga assimilação/isolamento e liberdade/escravização, refere-se às contradições nas interações e nas relações sociais que são influenciadas pela tecnologia, a qual molda ou altera as dinâmicas sociais, tanto para melhor quanto para pior (Wilson-Nash & Tinson, 2022).

Já o Psicológico 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). Este grupo engloba a competência/incompetência e o apego/não apego.

2.2. Bem-estar Subjetivo

O bem-estar resulta de um equilíbrio entre as dimensões psicológica, social e física do indivíduo, englobando fatores como felicidade e saúde, sendo uma experiência subjetiva positiva (Guillemin *et al*., 2016). Embora não haja uma definição única e universal (Roscoe, 2009; Guillemin *et al*., 2016), 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 (Guillemin *et al*., 2016).

Neste âmbito, Gasper (2005) secciona o bem-estar em faces, havendo dois pontos diferentes ligados à investigação: um voltado ao Bem-Estar Objetivo e outro ao Bem-Estar Subjetivo. 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 Bem-Estar Subjetivo 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.

O Bem-Estar Subjetivo pode ser visto como 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 (Sirgy, 2012).

Assim, três componentes básicos perfazem o Bem-Estar Subjetivo: satisfação de vida, altos níveis de afeto positivo e baixos níveis de afeto negativo (Diener, *et al*., 1999). Estudos descobriram que os afetos positivos e negativos formam dimensões independentes, e a satisfação de vida tende a ser o componente mais estável ao longo do tempo (Diener *et al*., 1999; Machado & Bandeira, 2012).

Contudo, o Bem-Estar Subjetivo pode ser afetado pela vivência de Paradoxos Tecnológicos, os quais podem gerar conflito, estresse e impacto à autoestima (Wilson-Nash & Tinson, 2022). Assim, assume-se que há uma relação entre Paradoxo Tecnológico e Bem-Estar Subjetivo. As pessoas experimentam uma sensação de realização quando conseguem utilizar com sucesso a tecnologia, o que contribui para sua autoestima. Isso revela a intersecção emocional profunda que os usuários estabelecem com seus dispositivos móveis, refletindo uma complexa interação entre a tecnologia e o bem-estar emocional (subjetivo) (Wilson-Nash & Tinson, 2022). Enquanto a tecnologia pode promover sensação de realização, seu uso excessivo pode levar a sentimentos de estresse, ansiedade e dependência digital (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Gammarano & Silva, 2020).

2.3. Inclusão Digital

Inclusão Digital é prover meios, por meio da tecnologia, para acesso à informação, dentre outros (Landim *et al*., 2023). 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 e jogos são instrumentos utilizados que geram benefícios para os idosos. Não obstante, funcionalidades do *smartphone*, tais como a marcação de consultas médicas, solicitar alimentação, fazer compras de supermercado, solicitar transporte e afins, facilitam a vida diária (Rocha *et al.*, 2021).

Guimarães *et al.* (2019) investigaram o impacto da Inclusão Digital na qualidade de vida das pessoas idosas. Os resultados 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 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

Ante o exposto, os *smartphones* permitem que os usuários estejam conectados em qualquer ambiente (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).

2.4. 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, Kalempa & Pykosz, 2013). Para Olmos (2020) o *smartphone* desponta como uma ferramenta tecnológica que pode promover Inclusão Social, bem como melhorar a qualidade de vida.

Chan (2018) demostrou 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. Nesse sentido, 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.

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, Kalempa e Pykosz (2013) 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.

Assim, a tecnologia digital oferece uma plataforma para uma comunicação com amigos e familiares, reduzindo barreiras geográficas e facilitando a integração social (Mick & Fournier, 1998; Wilson-Nash & Tinson, 2022). Contudo, essa também causa bolhas informacionais – espaços virtuais onde indivíduos são expostos a ideias que confirmam suas crenças –, distanciando esses mesmos indivíduos de pessoas que apresentem ideias diferentes de suas crenças, caracterizando o Paradoxo Tecnológico.

2.5. 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). A 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).

A autonomia pessoal pode ser influenciada por fatores controladores, ao nível das funções sensoriais e, principalmente, pela capacidade mental, racionalidade suficiente 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 a falta de independência financeira e a 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. Segundo os autores, a necessidade de autonomia se refere à liberdade e a capacidade de escolher e controlar as ações. Quando essa necessidade é satisfeita, as pessoas se sentem mais motivadas e empoderadas.

Neste âmbito, têm-se que as pessoas idosas buscam utilizar a tecnologia para controlar vários aspectos de suas vidas (Mick & Fournier, 1998; Gammarano & Silva, 2020), conferindo autonomia às pessoas idosas ao decidirem o que é bom para si (Beauchamp & Childress, 2002; Flores *et al*., 2010; Oliveira & Barbas, 2013; Saquetto *et al*., 2013). No entanto, a dependência tecnológica também pode restringir a autonomia genuína do indivíduo, pois mediante falha da tecnologia o indivíduo pode se tornar menos autossuficiente. A autonomia em utilizar a tecnologia para a organização de compromissos sociais, por exemplo, pode ter efeito adverso quando a tecnologia falha, culminando na insuficiência em marcar compromissos dessa natureza sem o apoio tecnológico, restringindo e, ou, derrocando a autonomia genuína.

3. Procedimentos Metodológicos

Esta pesquisa é de natureza descritiva, uma vez que visa relatar características da população e as relações estabelecidas entre o uso do *smartphone*, por pessoas idosas, com as temáticas Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia, Bem-Estar Subjetivo e Paradoxo Tecnológico.

A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, ao se apoiar na constituição do universo de significados e de semânticas mais profundas das relações (Silveira & Córdova, 2009), sendo essas relações advindas das conexões do Paradoxo Tecnológico e demais temáticas.

A coleta de dados foi conduzida por meio de entrevistas semiestruturadas, guiadas por um roteiro construído com base na teoria, sendo realizadas em formato presencial e virtual (on-line), em respeito à disponibilidade de dias e horários dos participantes. Cabe mencionar que esta pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética, por meio da Plataforma Brasil. Todos aceitaram participar da pesquisa, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Esta investigação contempla o *corpus* de oito idosos (Tabela 2), 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. Ademais, ratifica-se a suficiência deste *corpus* mediante os seguintes números 1) 06 horas e 50 minutos de entrevistas; 2) 49.230 palavras de transcrição; 3) 53 horas de identificação e associação dos códigos das categorias de análise aos trechos das transcrições.

Tabela 2 – 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	Divorcia-do	Solteiro
Cor ou etnia	Branca	Pardo	Pardo	Branca	Negro	Branca	Branco	Branco
Profissão	Advoga-do	Domésti-ca	Comerci-ante	Aposen-tado	Aposentado	Profes-sor	Aposen-tado/ Professor	Contador/ profes-sor
Formato da entrevista	P	P	P	P	P	V	V	V

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Após a realização das entrevistas, as mesmas foram transcritas e, procedeu-se à codificação. Para a análise, foi empregada a Análise de Conteúdo (Bardin, 1997) Nesta pesquisa as categorias de análise e os códigos foram mistas (Laville; Dionne, 1999), ou seja, definidas *à priori* para os Paradoxos Tecnológicos (Wilson-Nash & Tinson, 2022), e abertas – emergiram do exame das entrevistas – para o Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia, sendo essas expressas por meio da Tabela 3.

Tabela 3 – Temáticas, subcategorias de análise e códigos

Temáticas (categoria)	**Subcategoria de Análise**	**Códigos**
Bem-Estar Subjetivo	Alegria	"bom", "família", "feliz", "gostar", "perfeito", "pessoas" e "sorriso"
	Satisfação	"agilidade", "domínio", "facilidade", "família", "organização", "praticidade", "sucesso", "tecnologia" e "vida"
	Segurança	"segurança"
	Serenidade	"calmaria" e "tranquilidade"
Inclusão Digital	Funcionalidade	"consulta médica", "e-gov", "fotografia", "pesquisa", "rastreamento veicular" e "treinamento"
	Locomoção	"localização" e "serviço de transporte individual"
	Compras	"alimentos" e "produtos"
	Financeiro	"bancos"
Inclusão Social	Relacionamento	"amigos", "conhecidos", "encontros", "evento", "família", "lazer", "pessoas", "sociedade" e "trabalho"
	Grupos	"amigos", "esporte", "faculdade", "família", "lazer", "oração", "patrimônio", "pessoas", "segurança" e "trabalho"
	Interação	"ligação" e "mensagem"
Autonomia	Digital	"aprendizado", "aquisição", "financeira", "segurança" e "uso"
	Pessoal	"lazer", "saúde" e "tempo"
	Profissional	"trabalho"
	Social	"auxílio" e "interação"
Paradoxo Tecnológico [Social]	Assimilação	comunicação instantânea com amigos e familiares
	Isolamento	reclusão e sensação de isolamento social
	Liberdade	sensação de liberdade
	Escravização	sentimento de escravização
Paradoxo Tecnológico [Psicológico]	Competência	sensação de conquista
	Incompetência	sensação de desânimo e falta de confiança
	Apego	desconforto após distanciamento
	Não apego	alívio após afastamento
Paradoxo Tecnológico [Funcional]	Eficiência	agilidade e assertividade
	Ineficiência	introdução de distrações
	Controle	controle de compromissos
	Caos	caos diante da complexidade

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Para a etapa de análise dos dados, as transcrições das oito entrevistas foram lidas integralmente e repetidamente, visando identificar a presença dos códigos das categorias de análise de cada temática. À medida que essas foram identificadas as mesmas foram assinaladas, de modo a permitir o regresso aos trechos das transcrições em momento posterior. Nesta etapa foi utilizado o *software* Atlas.TI, versão 9.1, como recurso de apoio à Análise de Conteúdo.

4. Resultados

Visando analisar os Paradoxo Tecnológico vivenciados e as relações desses com as temáticas de Inclusão Digital, Inclusão Social, Autonomia e Bem-Estar Subjetivo, foram identificados os trechos das entrevistas em que houve subcategorias de análise em mais de uma temática.

A exemplo, no questionamento "Você pode descrever uma situação em que o uso de *smartphone* ajudou a organizar a sua vida, mas também gerou sentimentos de causa ou confusão?", o Participante 1 (P1) respondeu:

> Olha atualmente eu vendi meu carro e fiz toda a transferência via *smartphone* [T1]. E eu tive um pouco de dificuldade [T2], de preencher algumas coisas que tinham pedidos ali, mas facilitou a questão de não precisar de sair para ir num cartório, para poder fazer a transferência, isso eu achei tudo muito bom [T3].

A afirmativa expressa no trecho T1 demonstra uma sensação de P1 ter sido capaz de realizar a referida transferência. Essa capacidade é compreendida como um êxito pessoal mediante operacionalização da tecnologia (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Gammarano & Silva, 2020; Martins, Oliveira & Corso, 2018; Wilson-Nash & Tinson, 2022) e, portanto, a esse extrato foi atribuído o código "Sensação de conquista", pertinente a subcategoria "[Psicológico] Competência", concernente à temática Paradoxo Tecnológico, com ênfase no Paradoxo Tecnológico Psicológico.

Contudo, no trecho T2 o P1 indica uma sensação de desânimo – incompetência – face a dificuldades enfrentadas no uso da tecnologia (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Gammarano & Silva, 2020; Martins, Oliveira & Corso, 2018; Wilson-Nash & Tinson, 2022), sendo a esse extrato atribuído o código "Sensação de desânimo e falta de confiança", pertinente a subcategoria "[Psicológico] Incompetência", também concernente à temática Paradoxo Tecnológico, com ênfase no Paradoxo Tecnológico Psicológico. Desse modo, o paradoxo entre competência (conquista) e incompetência (desânimo e falta de confiança) foi identificado nestes trechos.

Além disso, no trecho T3 o P1 evidencia um sentimento de felicidade, oriundo da reflexão conclusiva positiva, expressa pela fala "isso eu achei tudo muito bom", sendo essa concernente a sensação de bem-estar subjetivo (Gasper, 2005; Roscoe, 2009; Machado & Bandeira, 2012). Desse modo, ao trecho T2 foi assinalado o código "Bom", circunscrito na subcategoria "Alegria" da temática Bem-Estar Subjetivo. Assim, em um extrato de fala, duas temáticas foram identificadas, a saber Paradoxo Tecnológico e Bem-Estar Subjetivo, respectivamente.

Mediante exposto, seguiu-se à etapa de efetivação da análise das relações entre as temáticas. Desse modo, para expressar a relação, 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 Paradoxo Tecnológico com Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia. Essas são expressas nos subtópicos a seguir.

4.1. Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito do Bem-Estar Subjetivo

O sentimento de Alegria, oriundo do Bem-Estar Subjetivo, é recorrentemente associado a Competência, ou seja, a sensação de conquista, pertinente ao Paradoxo Tecnológico Psicológico. A P2 anunciou que "Eu fico feliz [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria'] quando eu consigo realizar minhas tarefas [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência']", bem como o P4 destacou que é "Muito bom [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria'], isso é muito prático, né? A gente não precisa ir no local, por telefone resolve [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência']". A análise dos depoimentos evidencia que, de modo geral, os participantes associam o uso do *smartphone* a sentimentos positivos e a uma sensação de competência, embora haja nuances e variações entre eles.

Por exemplo, P5 declara que "Sinto bem, telefone é bom [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria'], telefone ajuda [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência']", sugerindo que o aparelho não somente gera alegria, mas também contribui para a resolução de problemas do dia a dia com sensação de conquista. P6 reforça essa ideia ao

afirmar que o uso do *smartphone* facilita a solução de desafios, proporcionando uma experiência "muito boa", onde a competência em lidar com o recurso tecnológico é evidente. P6 pronuncia que "Se utilizar "[...] para solução de um problema [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência']. [...] está muito bom [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria']".

P7 também compartilha essa percepção, destacando que, ao utilizar o aplicativo, ele se sente feliz e capaz de resolver suas demandas de maneira eficaz – uma combinação de sentimentos de alegria e competência que reforçam a utilidade prática do dispositivo. Para P7, se "[...] você está usando o aplicativo, eu me sinto feliz [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria']. Deu para usar? [...] Deu para resolver o meu problema [...] ótimo [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência']".

Em contrapartida, 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 [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria'] aquela sensação de que você ganha tempo [Paradoxo Tecnológico 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* [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência'] [...] tive um pouco de dificuldade [Paradoxo Tecnológico 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 [Bem-Estar Subjetivo, 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 majoritariamente associada a sentimentos de alegria e competência, ela não é isenta de dificuldades. Essa ambivalência, onde o reconhecimento de competência – êxito – convive com momentos de incompetência – dificuldades operacionais – permite compreender a dualidade tecnológica vivenciada pelo consumidor idoso e as implicações dessas em sentimentos durante a experiência digital. Os relatos indicam uma tendência positiva geral, mas ressaltam que o uso das tecnologias digitais pode gerar experiências mistas.

Por outra perspectiva, a Assimilação, oriunda do Paradoxo Tecnológico Social pela comunicação instantânea com amigos e familiares influencia o sentimento de Alegria do Bem-Estar Subjetivo. Para P3 a aproximação com a filha é um fator preponderante: "Aproxima porque [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Assimilação'], por exemplo, eu tenho uma filha que mora fora [...] Não teria como comunicar [...] Se não fosse através do meu aparelho. Isso facilitou muito [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria']". Porquanto, para P6 o imperativo é o contato com sua progenitora: "[...] tenho minha mãezinha de 90 anos [...] olha que facilidade muito grande [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria'], sempre falar ali, no *WhatsApp* [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Assimilação']".

A comunicação com amigos é assinalada por P4, quando afirma que "[...] o celular para isso aí é muito bom [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria'], né? Para marcar um encontro de turma [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Assimilação'] e tudo". Para P5 "Aproxima [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Assimilação'] da melhor forma possível [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria 'Alegria']. Corroborando o exposto por P4 e P5, P8 afirma: "[...] você tem momentos de interação com pessoas [Paradoxo Tecnológico Social,

subcategoria ‘Assimilação’] [...] Eu acho que é muito positivo [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Alegria’]”

A sensação de Satisfação do Bem-Estar Subjetivo também é associada ao Paradoxo Tecnológico. O P1 expressa essa relação quando se refere ao controle de seus compromissos: “Olha, ele *[smartphone]* contribui [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Satisfação’] principalmente para agilizar a minha vida [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria ‘Controle’]”.

P1 também associa Satisfação à agilidade na marcação de compromissos sociais: “[...] meu bem-estar é afetado [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Satisfação’] na questão de que eu consigo resolver a minha vida [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria ‘Eficiência’]”. De forma enfática, P3 afirma que “[...] o *smartphone* me ajudou [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Satisfação’] a organizar a vida [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria ‘Eficiência’]”.

Assim como a Alegria do Bem-Estar Subjetivo foi associada a Assimilação do Paradoxo Tecnológico Social, a Satisfação do Bem-Estar Subjetivo também foi atrelada a esse Paradoxo Tecnológico. P4 ressalta que se sente satisfeito, pois “o “*Smartphone* facilita tudo [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Satisfação’] [...] com mensagens escrita ou por voz [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria ‘Assimilação’]”. Segundo o P4: “Minha vida hoje é o celular [...] para contato com amigos [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria ‘Assimilação’]” [...] Minha vida está boa [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Satisfação’]”. Do mesmo modo, para P5 “[...] o telefone celular ajuda [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Satisfação’] [...] Porque a vida da gente [...] Só família mesmo e amigos [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria ‘Assimilação’]”.

A Segurança do Bem-Estar Subjetivo foi associada ao Controle e Competência do Paradoxo Tecnológico por P8 e P1, respectivamente. A segurança é associada ao controle por P8 como “[...] uma sensação muito boa [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Segurança]” a partir do momento que [...] você faz as suas escolhas [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria ‘Controle’] com mais segurança”.

Por outro lado, P1 também associa a Segurança do Bem-Estar Subjetivo à Competência do Paradoxo Tecnológico Psicológico quando explana uma experiência em que “[...] as pessoas se perderam na estrada e, diante do *smartphone*, a gente conseguiu se agrupar [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria ‘Competência’] [...] eu senti que ali o *smartphone* é uma segurança [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Segurança’] que a gente tem também”.

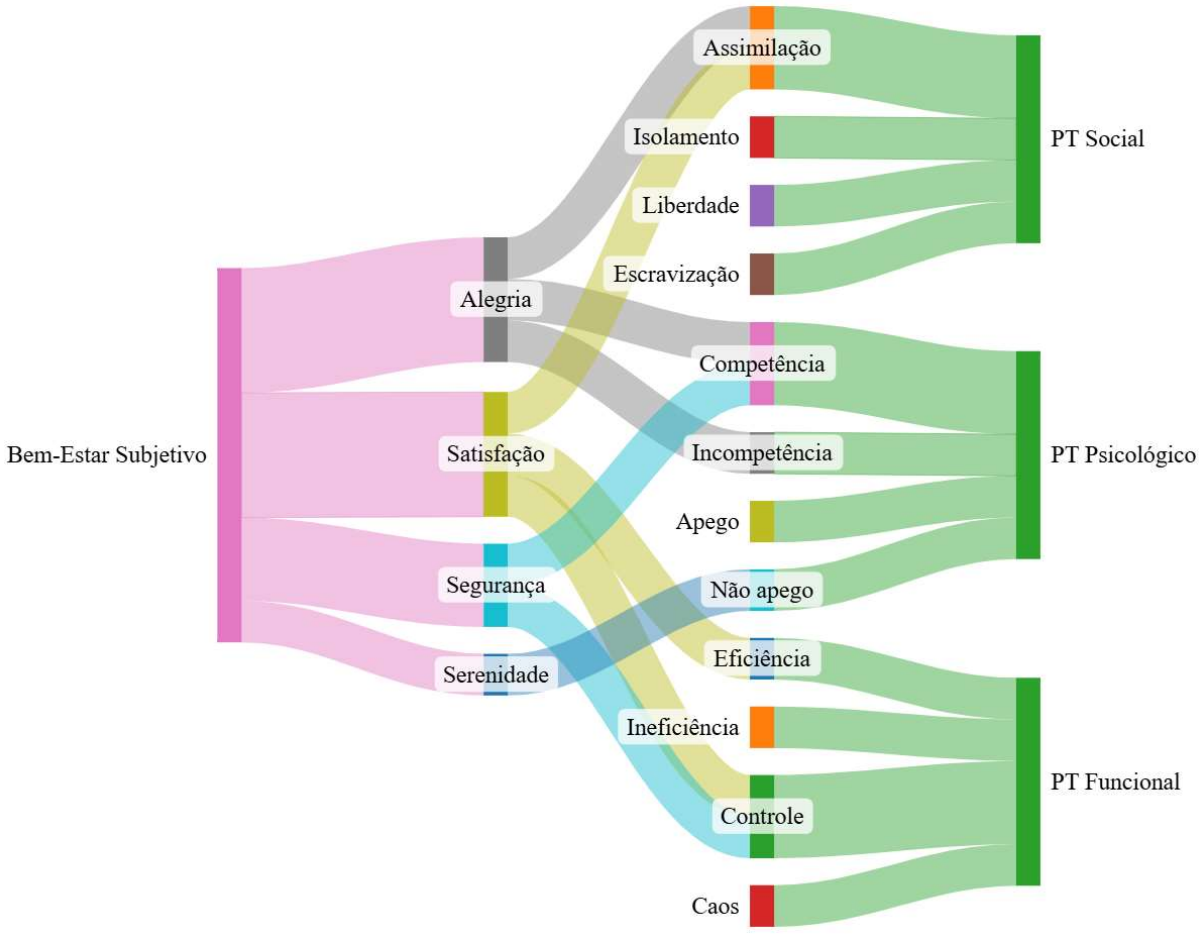
Por fim, para P6 há sentimento de serenidade no Bem-Estar Subjetivo quando não há apego ao *smartphone*, ou seja, não há desconforto após distanciamento do dispositivo. Conforme P6: “Eu não preciso levar o celular para lá [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria ‘Não apego’] [...] faço a minha caminhada tranquilo e depois eu vejo a minha rede social com calma [Bem-Estar Subjetivo, subcategoria ‘Segurança’]”.

O uso do *smartphone* apresenta paradoxos que impactam a vida dos idosos, proporcionando tanto benefícios quanto desafios (Martins; Oliveira & Corso, 2018). Desse modo, a competência atrelada a sensação de conquista na realização exitosa de uma tarefa (P1 a P8), associada ao Paradoxo Tecnológico Psicológico, influencia a percepção positiva de alegria do Bem-Estar Subjetivo, embora a competência possa ser vivenciada junto a incompetência, atrelada a sensação de desânimo e falta de confiança (P1) do Paradoxo Tecnológico Psicológico. O sentimento de alegria também é influenciado pela sensação de assimilação do Paradoxo Tecnológico Social, proporcionada pela comunicação com amigos e familiares (P3, P4, P5, P6 e P8), assim como o sentimento de satisfação do Bem-Estar Subjetivo

na socialização com amigos e familiares (P4 e P5), oriundo da eficiente agilidade (P1 e P3) e controle (P1) desses compromissos sociais do Paradoxo Tecnológico Funcional. Ademais, há a sensação positiva de segurança, mediante controle (P8) e competência (P1), bem como o sentimento de serenidade pelo não apego ao *smartphone*.

A Figura 1 apresenta as relações entre as subcategorias de análise dessas temáticas. Optou-se pela apresentação de todas as subcategorias, visando expressar a totalidade das relações. Com ênfase, destaca-se, no âmbito do Paradoxo Tecnológico Psicológico, a dualidade competência/incompetência, estando essa associada a alegria, inerente ao Bem-Estar Subjetivo.

Figura 1 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito do Bem-Estar Subjetivo



Legenda: PT: Paradoxo Tecnológico.
Fonte: Autor da pesquisa.

Destacando o Paradoxo Tecnológico Psicológico, têm-se que os consumidores idosos experimentam uma sensação de realização quando conseguem utilizar com sucesso a tecnologia digital, o que contribui para sua autoestima. Isso revela a intersecção emocional profunda que os idosos estabelecem com seus dispositivos móveis, refletindo uma complexa interação entre a tecnologia e o bem-estar emocional (subjetivo) (Wilson-Nash & Tinson, 2022). Enquanto a tecnologia pode promover sensação de realização, seu uso excessivo pode levar a sentimentos de estresse, ansiedade e dependência digital (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005; Gammarano & Silva, 2020). Neste sentido, o Paradoxo Tecnológico (Psicológico) parece influenciar, de forma positiva e negativa, o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa.

4.2. Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Digital

Para os Paradoxo Tecnológico vivenciados no âmbito da Inclusão Digital, foram identificadas ocorrências nas entrevistas de P1, P3, P5 e P8. O P1 associa a realização de compras da Inclusão Digital à eficiência do Paradoxo Tecnológico Funcional: "[...] tudo que eu vou fazer hoje [Paradoxo Tecnológico, subcategoria 'Eficiência'] eu uso a *smartphone*, para [...] compras [Inclusão Digital, subcategoria 'Compras'] principalmente".

A eficiência do Paradoxo Tecnológico Funcional também é associada à perspectiva financeira da Inclusão Digital por P1 e P8. Para P1 "[...] eu consigo resolver a minha vida [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria 'Eficiência'] e sem precisar sair [...] sem ter que pegar filas quilométricas dentro de banco [Inclusão Digital, subcategoria 'Financeiro']" e, do mesmo modo, para P8: "[...] já está tudo resolvido. [...] você mesma resolve [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria 'Eficiência']. Você mesmo controla suas finanças [Inclusão Digital, subcategoria 'Financeiro']".

Referente às funcionalidades obtidas por meio da Inclusão Digital, destaca-se a competência e incompetência proporcionada pela tecnologia, sendo essas feições do Paradoxo Tecnológico Psicológico. O P8 menciona essas feições no contexto da funcionalidade de transferência veicular pelo E-Gov: "[...] algumas fichas, no E-Gov [Inclusão Digital, subcategoria 'Funcionalidade], alguma coisa assim, a nível de transferência de automóvel também, que eu vi que é um pouco mais complicado para gente [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Incompetência'], mas consegui fazer [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência']".

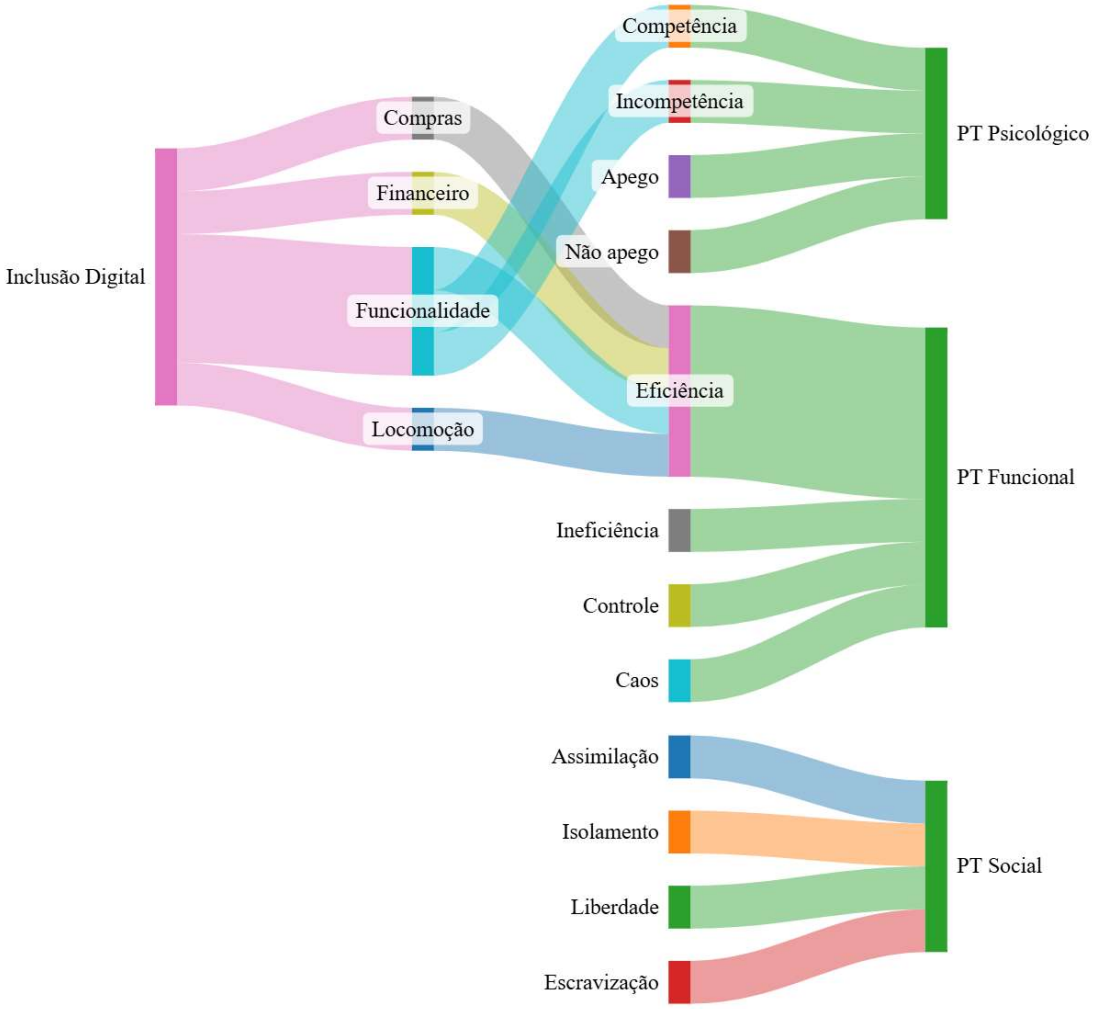
Porquanto, o P3 assinala que "[...] eu consigo [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria 'Eficiência'] marcar uma consulta [Inclusão Digital, subcategoria 'Funcionalidade'] [...]. Mas [...] eu tenho até dificuldade [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Incompetência'], associando a Inclusão Digital à feições de eficiência, do Paradoxo Tecnológico Funcional, e incompetência, do Paradoxo Tecnológico Psicológico. Neste mesmo âmbito, quando o P5 foi questionado sobre como o *smartphone* contribui na realização de tarefas cotidianas, o entrevistado conclui, com tom de êxito: "Rastreador dos meus veículos [Inclusão Digital, subcategoria 'Funcionalidade'] [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência']"

Ademais, a Locomoção, subcategoria da Inclusão Digital, também é ponderada por P1 e P3 de forma associada a Eficiência do Paradoxo Tecnológico Funcional quanto a assertividade de serviços de transporte. Para P1 "[...] quando eu preciso de um transporte [Inclusão Digital, subcategoria 'Locomoção'] da minha casa, eu peço o Uber, um 99 [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria 'Eficiência']", enquanto para P3, "[...] com o celular e o Uber [Inclusão Digital, subcategoria 'Locomoção'], [...] resolveu noventa por cento dos problemas [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria 'Eficiência']".

A Inclusão Digital provê meios para a realização de compras (P1) e acesso a serviços financeiros, (P1 e P8) bancários, sendo considerada a eficiência mediante Paradoxo Tecnológico Funcional, bem como provê acesso a funcionalidades (P1), como serviços do E-Gov, com competência (sensação de sucesso), ainda que haja momentos de incompetência (desânimo), ambos associados ao Paradoxo Tecnológico Psicológico. A funcionalidade (P3) de serviços médicos também é conferida eficiência e momentos de incompetência, ao passo que para a funcionalidade de rastreamento veicular (P5) é atribuída competência em seu uso. A locomoção (P1 e P3), por meio de aplicativos de transporte, é costumeiramente atribuída eficiência.

A Figura 2 apresenta as relações entre as subcategorias de análise dessas temáticas. Destaca-se, no âmbito do Paradoxo Tecnológico Psicológico, a dualidade competência/incompetência, associada a funcionalidade (subcategoria) da Inclusão Digital.

Figura 2 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Digital



Legenda: PT: Paradoxo Tecnológico.
Fonte: Autor da pesquisa.

Para Martins, Oliveira e Corso (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).

4.3. Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Social

Em relação aos Paradoxo Tecnológico vivenciados no âmbito da Inclusão Social, 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, 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 há diálogos presenciais, espera-se maior intensidade. Assim, embora seja um meio de aproximação, esse, ao mesmo tempo, distancia as pessoas. Conforme o P1:

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

A P2 ressalta aspectos de assimilação/isolamento em termos 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 [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria "Assimilação"], é através disso aqui, do celular [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria "Assimilação"], então assim, está longe [Paradoxo Tecnológico 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 [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Escravização', 'Liberdade']".

Segundo P3, o *smartphone* a "[...] aproxima [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria "Assimilação"], [da] filha que mora fora [...]. Não teria como comunicar [Inclusão Social, subcategoria 'Interação'], né? Se não fosse através do meu aparelho [...] Então eu acho que isso facilitou muito [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria "Eficiência"]. Mesmo diante da eficiência da tecnologia, a P3 afirma que "Consigo [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Competência'] conversar [Inclusão Social, subcategoria 'Interação'] com quem eu quero. Mas [...] eu tenho até dificuldade de adicionar a pessoa [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Incompetência']".

Mesmo diante deste benefício, a P3 compreende o maleficio da tecnologia e, por isso, renega ser serva do dispositivo, alegando que "[...] fora disso [Inclusão Social, subcategoria 'Interação'], eu não sou aquela pessoa que estou procurando toda hora o celular [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Liberdade']".

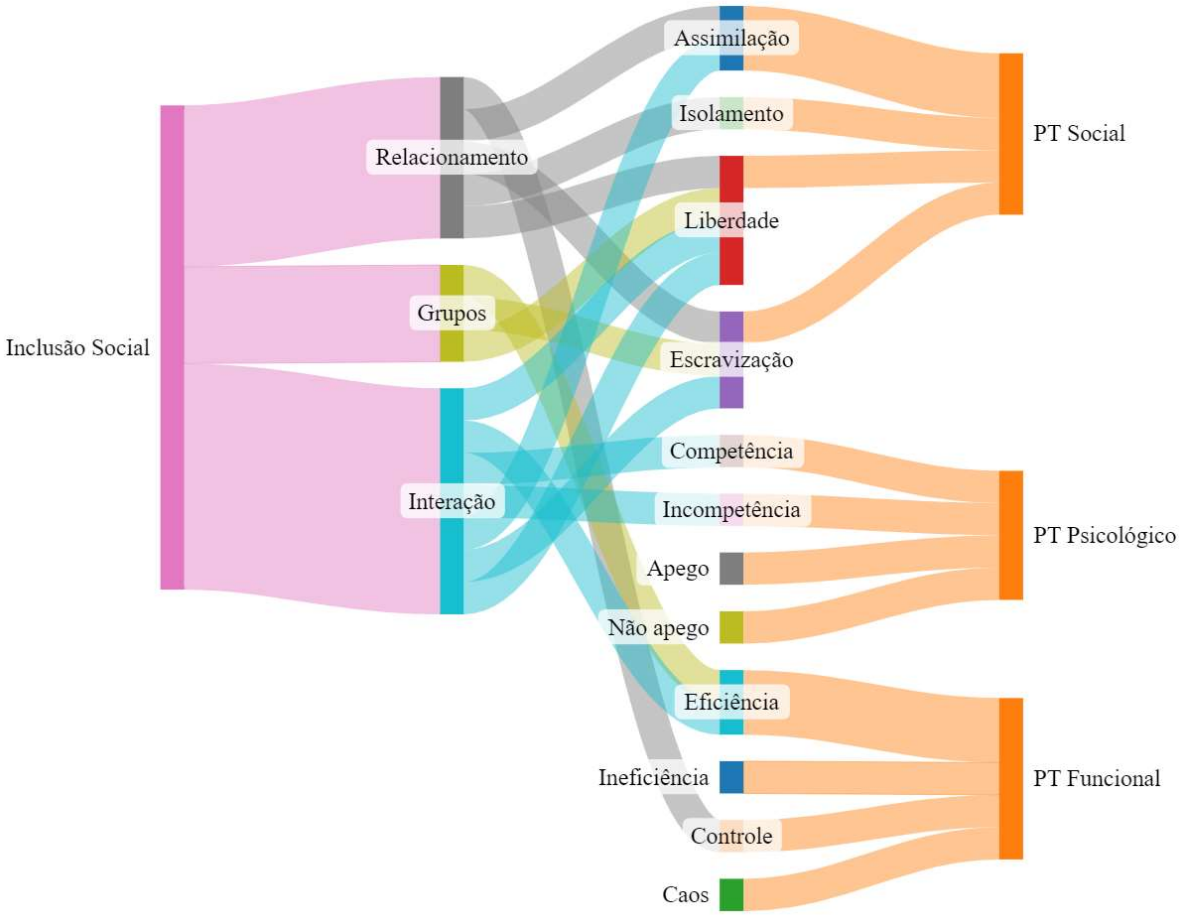
P4 advoga pela eficiência do dispositivo para interação, mencionando que o "*Smartphone* facilita tudo [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria 'Eficiência'] [...] mesmo com mensagens escrita ou por voz [Inclusão Social, subcategoria 'Interação']", sendo útil para a marcação de encontros "com amigos [Inclusão Social, subcategoria 'Grupos']. Mas, compreende sua situação de dependente do dispositivo, ao relatar que "minha vida hoje é o celular [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Escravização', 'Liberdade']"

Analogamente ao P4, o P6 menciona que "*WhatsApp* facilita [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria 'Eficiência'] muito essa comunicação [Inclusão Social, subcategoria 'Relacionamento']" para você organizar pequenos eventos e também grandes eventos [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria "Controle"], mas reconhece que usa o dispositivo "[...] o dia inteiro" e que o "[...] mal uso pode te levar também ao vício e a escravidão [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Escravização', '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 [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Escravização', 'Liberdade']".

Nesta mesma esteira, P7 destaca a dualidade do *smartphone*: “Positivamente a comunicação [Inclusão Social, subcategoria ‘Relacionamento’] e negativamente eu acho que é mais essa dependência [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria ‘Escravização’]”, e admite, veementemente, sua não servidão ao dispositivo, quando afirma: “[...] dependência eu já falei que eu não, eu não sou dependente [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria ‘Liberdade’]”. Isso 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 [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria ‘Escravidão].

A Figura 3 apresenta as relações entre as subcategorias de análise dessas temáticas. Há uma expressiva relação entre as subcategorias, sendo a dualidade presente na assimilação/isolamento e liberdade/escravização, no âmbito do Paradoxo Tecnológico Social, com a subcategoria relacionamento da Inclusão Social. Do mesmo modo, há ambivalência da liberdade/escravização também com as subcategorias grupos e interação da Inclusão Social, estando a interação também adjunta a dualidade entre competência/incompetência do Paradoxo Tecnológico Psicológico.

Figura 3 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Inclusão Social



Legenda: PT: Paradoxo Tecnológico.
Fonte: Autor da pesquisa.

O uso da tecnologia provoca benefícios e malefícios, acarretando em dualidades dicotômicas. A perspectiva dos participantes expressa que o *smartphone* é um instrumento utilizado para Inclusão Social do indivíduo, fomentando suas interações e relacionamentos com grupos. Contudo, mesmo diante do senso de assimilação social (P3 e P6), os indivíduos sentem

isolamento (P1), provocados pela transposição de relacionamentos presenciais para virtuais, ambos sem intensidade (P1), conferindo dualidade mediante o Paradoxo Tecnológico Social. O *smartphone* é reconhecido como uma ferramenta, sob a perspectiva do Paradoxo Tecnológico Funcional, eficiente para fins de interação (P3 e P4) e comunicação com grupos (P4), mas convive-se com sentimento de competência e incompetência (P3) mediante sua operacionalização, atrelada ao Paradoxo Tecnológico Funcional. Essa eficiência tende a promoção do controle, associado ao Paradoxo Tecnológico Funcional, para marcação de relacionamento, a exemplo de eventos (P6). Contudo, a forte dependência tecnológica influencia o indivíduo em suas relações sociais, pois torna-o um escravo (P2, P4, P6, P7, P8) da tecnologia, acarretando no embate desse em busca de sua liberdade (P2, P3, P4, P6, P7, P8) para manutenibilidade de suas relações sociais de forma analógica.

4.4. Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Autonomia

No que tange os Paradoxo Tecnológico vivenciados no âmbito da Autonomia, foram identificadas ocorrências junto aos participantes P1, P3, P6, P7 e P8. A Autonomia Digital é vista na narrativa de P7, relacionada a competência (subcategoria de análise) do Paradoxo Tecnológico Psicológico, quando esse decide auxiliar outrem, por se sentir capaz, exprimindo uma sensação de conquista: "Sou eu que ajudo os outros [Autonomia, subcategoria 'Digital'] [...] porque às vezes eles compram celular novo e não sabem mexer [Paradoxo Tecnológico 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 [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Incompetência'] [Autonomia, subcategoria 'Digital'] [...] o aplicativo pode estar errado".

Do mesmo modo que P7, a P3 também vivencia o desânimo e a falta de confiança mediante *smartphone*, pois, segundo ela, "eu comprei o celular, depois que saiu, eu comprei [Autonomia, subcategoria 'Digital']. [...] Mas nunca aprendi muito mexer com esse negócio não [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Incompetência']".

Outra perspectiva é expressa por P6, ao decidir não utilizar o dispositivo e experimenta alívio após este afastamento: "[...] quando estou de férias, por exemplo, eu procuro utilizar o menos possível [Autonomia, subcategoria 'Digital'] [...] eu passo até quatro, cinco, seis horas do dia sem utilizar o *smartphone* [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria 'Não apego']". Essa Autonomia Digital também é associada, mediante relato de P8, à decisão de utilizar o dispositivo para comunicação com amigos: "[...] eu uso o telefone [Autonomia, subcategoria 'Digital'] para [...] combinar meus encontros com meus amigos [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria 'Assimilação']".

No contexto da Autonomia Pessoal, quando foi solicitado que P8 descrevesse uma experiência sobre como um amigo ou parente de mesma idade manteria sua autonomia por meio do *smartphone*, ele expressou uma mescla entre a decisão pessoal de amigos em optar pelo lazer e a sua competência em utilizar o *smartphone* para chamar *Uber* para sua irmã. Essa associação entre Autonomia Pessoal e Competência do Paradoxo Tecnológico Psicológico foi assim expressa:

> [...] por exemplo [...] tem gente que vive jogando [...] As pessoas que já são mais tecnológicas da minha idade [...] seja lá qual for o universo que elas navegam [jogos], isso é muito positivo, isso ajuda demais a independência dela, autonomia [Autonomia, subcategoria "Pessoal"] [...] Então, quando ela [irmã] vem, por exemplo, se ela vier de ônibus, ela pede, 'chama um Uber para mim', daí na rodoviária, para eu ir para sua casa. Não tem coragem de pegar o telefone e aprender como chama o Uber, de instalar um aplicativo [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria "Competência"].

Para P6, a Autonomia Pessoal é expressa pela perspectiva de manutenibilidade da saúde mental, mediante afastamento da tecnologia: “Aí você tem que ter o domínio mental [...] Então eu procuro [Autonomia, subcategoria ‘Pessoal’] me afastar [do *smartphone*] [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria ‘Não apego’] [...] já faço isso de propósito”.

Na esfera da Autonomia Profissional, P8 expressa como é impactante a competência tecnológica mediante experiência anterior sem uso da tecnologia digital no contexto do trabalho. Assumindo a irmã como eixo de sua narrativa, ele anuncia que essa competência é aterrorizante:

> Ela [irmã mais velha] sempre trabalhou com coisas mais manuais [...] fazendo banco de carro, capa de banco de carro, muita área de costura, de manufatura e tal. E aí acaba que não usou muita tecnologia [Autonomia, subcategoria “Profissional”]. Quando a tecnologia chega numas pessoas assim, elas têm muita dificuldade. Então assim, aquilo ainda lhe parece muito estranho. Ainda parece uma coisa que morde, que vai explodir na mão dela [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria “Incompetência”]

Adiante, no cenário da Autonomia Social, o P1 expressa a decisão de como se comunicar com amigos: "Às vezes a gente deixa de conversar com amigos pessoalmente [Autonomia, subcategoria ‘Social’] para conversar pelo telefone [Paradoxo Tecnológico Social, subcategoria ‘Assimilação’]”. Nesta mesma esteira, a P3 assinala que decide pelo diálogo pelo *smartphone* e o faz com eficiência, associando a Autonomia Social com o Paradoxo Tecnológico Funcional, embora tenha dificuldade, imputando incompetência do Paradoxo Tecnológico Psicológico. Para P3, com o *smartphone*

> [eu] consigo conversar com quem eu quero [Autonomia, subcategoria “Social”] [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria “Eficiência”]”. Mas eu sou uma pessoa, que eu tenho até dificuldade de adicionar a pessoa. Eu dependo [Paradoxo Tecnológico Psicológico, subcategoria “Incompetência”]”

Para o P8, o contato por meio de uma ligação convencional ou por meio de algum aplicativo são escolhas próprias, mas quando realizado por meio de aplicativo há eficiência, corroborando o relato de eficiência de P3. Conforme P8:

> É muita agilidade, você não perde tempo, é aquilo que eu falei. Se você liga no telefone [Autonomia, subcategoria “Social”], 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* [Autonomia, subcategoria “Social”], 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 [Autonomia, subcategoria “Social”] e tá resolvido. Eu acho que o que traduz isso aí é agilidade [Paradoxo Tecnológico Funcional, subcategoria “Eficiência”]

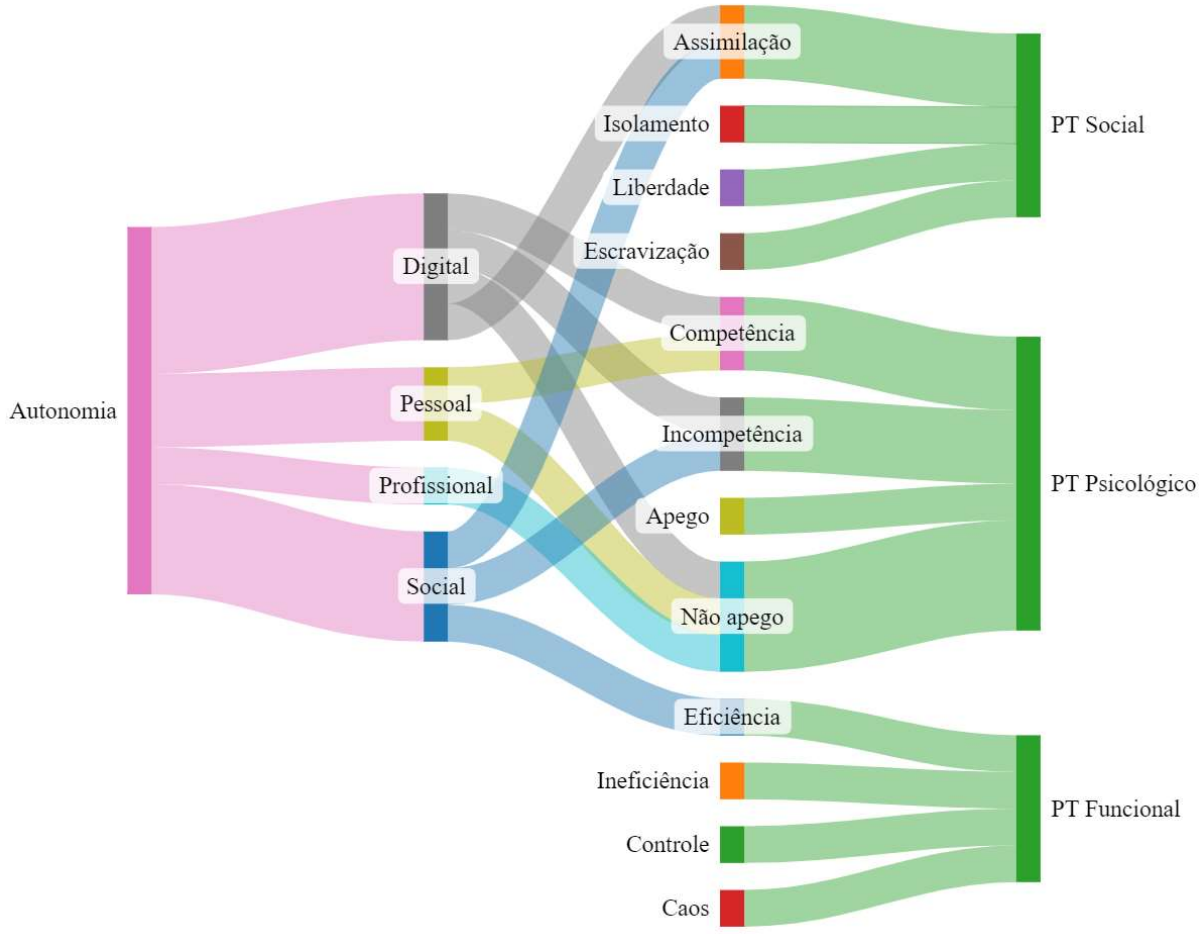
A Autonomia é relacionada ao Paradoxo Tecnológico quando há decisão de utilizar o *smartphone*, na qual experimenta-se a dualidade psicológica, mediante esse contexto digital, de competência (P7) e incompetência (P3 e P7) nessa operacionalização. Não obstante, a decisão de não utilizar o dispositivo digital promove a experiência de alívio após este afastamento, acarretando na perspectiva do Paradoxo Tecnológico Psicológico de não apego (P6). Ainda no âmbito digital, quando se decide pelo uso para comunicação com amigos há promoção de assimilação (P8), pertinente ao Paradoxo Tecnológico Social. No cenário da Autonomia Pessoal, opta-se pelo lazer por jogos no dispositivo e há competência em auxiliar outros (P8), mas considera-se importante o não apego (P6) tecnológico. Na esfera da Autonomia Profissional, a ausência de uso da tecnologia no trabalho tende a acarretar na incompetência (P8) em sua operacionalização *a posteriori*, enquanto, no contexto da Autonomia Social, assim como na Autonomia Digital, a decisão pela comunicação com amigos promove assimilação (P1), atinente ao Paradoxo Tecnológico Social, sendo realizada de forma eficiente (P3),

conforme Paradoxo Tecnológico Funcional, embora apresente desafios que podem imputar incompetência (P3) em situações específicas, tal como adicionar um contato (P3).

Evidenciando o Paradoxo Tecnológico Funcional, os consumidores idosos buscam utilizar a tecnologia para controlar vários aspectos de suas vidas, como organização de compromissos sociais, marcação de consultas e gerenciamento de arquivos (Wilson-Nash & Tinson, 2022), conferindo autonomia aos consumidores idosos ao decidirem o que é bom para si (Beauchamp & Childress, 2002; Flores *et al*., 2010; Oliveira & Barbas, 2013; Saquetto *et al*., 2013).

A Figura 4 apresenta as relações entre as subcategorias de análise dessas temáticas. Dá-se ênfase a dualidade entre competência/incompetência do Paradoxo Tecnológico Psicológico, estando essa associada à subcategoria de análise digital da Autonomia.

Figura 4 – Paradoxos Tecnológicos vivenciados no âmbito da Autonomia



Legenda: PT: Paradoxo Tecnológico.
Fonte: Autor da pesquisa.

Assim, a Autonomia assume a capacidade da Pessoa Idosa de decidir sobre o que é bom para si, de forma digna e capaz (Beauchamp & Childress, 2002; Oliveira & Barbas, 2013), enquanto o Paradoxo Tecnológico proporciona tanto benefícios quanto desafios (Martins; Oliveira & Corso, 2018). No âmbito do Paradoxo Tecnológico Funcional, P3 e P8 assinalam

eficiência, relacionadas à agilidade na marcação de compromissos sociais, estando essa associada à Autonomia, de cunho social (subcategoria).

5. Considerações Finais

Este trabalho buscou analisar os Paradoxos Tecnológicos vivenciados por Pessoas Idosas e as relações desses com as temáticas Bem-Estar Subjetivo, Inclusão Digital, Inclusão Social e Autonomia.

Quanto às relações dos Paradoxos Tecnológicos com o Bem-Estar Subjetivo, observou a existência de desafios e as oportunidades na interface entre tecnologia e Bem-Estar Subjetivo. Constatou-se 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 Paradoxos Tecnológicos que permeiam o Bem-Estar Subjetivo da Pessoa Idosa. Essas contradições fornecem uma visão integrada dos impactos emocionais do uso intensivo da tecnologia, fundamentando a discussão sobre a necessidade de intervenções que potenciem os benefícios enquanto mitigam os efeitos adversos, o que é crucial para o desenvolvimento de práticas e políticas voltadas à promoção do bem-estar dos usuários

Já em termos da relação entre Paradoxo Tecnológico e Inclusão Digital, a principal contribuição foi demonstrar como, na prática, as experiências de uso do *smartphone* podem, simultaneamente, reforçar e desafiar a Inclusão Digital, revelando pontos de tensão, a exemplo do Participante 8 quando do acesso a funcionalidades, como serviços do E-Gov, com competência (sensação de sucesso), ainda que haja momentos de incompetência (desânimo). Essa dualidade pode orientar futuras intervenções ou políticas de capacitação e acessibilidade.

No que tange as relações entre Paradoxo Tecnológico e Inclusão Social, evidenciou-se que o uso do *smartphone* por pessoas idosas pode tanto ampliar o convívio social via tecnologias digitais quanto gerar situações de isolamento e, ao mesmo tempo, de liberdade. Ao expor graficamente essas tensões, o estudo contribui para o entendimento de como a Inclusão Social pode ser potencializada ou prejudicada pelo uso do *smartphone*.

Por fim, as relações entre Paradoxo Tecnológico e Autonomia apresentam tensões entre as diferentes dimensões da Autonomia (digital, pessoal, profissional e social) e Paradoxos Tecnológicos identificados (Social, Psicológico e Funcional), permitindo compreender que o uso do *smartphone* promove tanto a sensação de competência como sentimentos de incompetência. A contribuição central para o estudo é evidenciar que a Autonomia também é impactada pelas dualidades inerentes ao Paradoxo Tecnológico.

Acredita-se que a limitação desta pesquisa é o número de entrevistados. Entretanto, o *corpus* de oito participantes forneceu conteúdo significativo – 49.230 palavras de transcrições – que permitiu, mediante esforço nas transcrições e construção das relações, atingir o objetivo ambicionado. Desse modo, sugere-se, em pesquisas futuras, fazer estudo semelhante com pessoas idosas de estados diferentes, com vistas a ampliar os achados e compreender se há distinções em outras regiões do Brasil.

Referências

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.

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.

Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Beauchamp T. L, & Childress, J. F. (2002). *Princípios de ética biomédica*. São Paulo: Edições Loyola.

Chan, Michael. (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.

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.

Deci, E., & Ryan, R. (2008). Teoria da autodeterminação: uma macroteoria da motivação, desenvolvimento e saúde humanos. *Psicologia Canadense*, *49*(3), 182-185.

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.

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.

Duarte, J. (2005). Entrevista em profundidade. In: Barros, A., & Duarte, J. (Orgs.), *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação* (pp. 62-83). São Paulo: Atlas.

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.

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.

Franco, P. (2023). Older consumers and technology: A critical systematic literature review. *AMS Review*, *13*(1), 92-121.

Gammarano, I. D. J. L. P., & da 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.

Gasper, D. (2005). Subjective and objective well-being in relation to Economic Inputs: Puzzles and Responses. *Review of Social Economy*, *63*(2), 177-206.

Gil, A. C. (2002). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 4. ed. São Paulo: Atlas.

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.

Jarvenpaa, S. L., & Lang, K. R. (2005). Managing the paradoxes of mobile technology. *Information systems management*, *22*(4).

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.

Landim, M. J. R., & de Oliveira, E. N. (2023). Promoção da qualidade de vida para idosos por meio da Inclusão Digital: Projeto EnvelheSer. Research, Society and Development, 12(3), e11812340593-e11812340593.

Laville, C., & Dionne, J. (1999). *A construção do saber*: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Artmed; UFMG.

Machado, W. D. L., & Bandeira, D. R. (2012). Psychological well-being: definition, assessment and principal correlates. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 29, 587-595.

Martins, V. M. C., De 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.

McLean, G., Krey, N., & Barhorst, J. B. (2025). Revealing the double-edged sword: Introducing the Technology and Consumer Well-being Paradox Model. *Psychology & Marketing*, *42*(1), 5-20.

Mick, D. G., & Fournier, S. (1998). Paradoxes of technology: Consumer cognizance, emotions, and coping strategies. *Journal of Consumer research*, 25(2), 123-143.

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).

Oliveira, M. Z. P. B.; Barbas, S. (2013). Autonomia do idoso e distanásia. https://www.scielo.br/j/bioet/a/R3tjH6bcBMhQ6TcGzc9tbyb/?format=pdf&lang=pt

Pérez Olmos, Y. (2020). Beneficios del uso del smartphone en la calidad de vida del adulto mayor. *Revista Qualitas, 20*(20), 121-132.

Petersen, D. A. W.; Kalempa, V. C.; Pykosz, L. C. (2013) Envelhecimento e Inclusão Digital. Revista Extensio. *10*. https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/view/1807-0221.2013v10n15p120

Reis, R. L. R. (2017). *Benefícios da Inclusão Digital na vida da Pessoa Idosa*: revisão de literatura (Especialização). Universidade de Brasília, Brasília.

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.

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.

Roscoe, L. J. (2009). Wellness: A review of theory and measurement for counselors. *Journal of Counseling and Development*, *87*, 216-226.

Saquetto, M., Schettino, L, Pinheiro, P., Da Silva Sena, E. L., Yarid, S. D., Gomes Filho, D. L.; (2013). Aspectos bioéticos da autonomia do idoso. Rev. bioét. (Impr.). *21*(3): 518-524.

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). Porto Alegre: Editora da UFRGS

Sirgy, M. J. (2012). Integrative Theories of QOL. In: *The Psychology of Quality of Life. Social Indicators Research Series* (pp. 529-552), *50*. Springer, Dordrecht.

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.

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.