

Karla Ferreira Angelkorte

Participação ou Isolamento?

**A visão do consumidor de terceira idade sobre os
efeitos da utilização de *smartphones***

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Luís Alexandre Grubits de Paula Pessoa

Rio de Janeiro
Abril de 2018



Karla Ferreira Angelkorte

Participação ou Isolamento?

A visão do consumidor de terceira idade sobre os efeitos da utilização de smartphones

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção de grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas do Departamento de Administração da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Luís Alexandre Grubits de Paula Pessôa

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Profº Marcus Wilcox Herais

Departamento de Administração - PUC-Rio

Profa Letícia Moreira Casotti

Instituto COPPEAD - UFRJ

Profº. Augusto Pinheiro da Silva

Vice-Decana de Pós-Graduação do Centro de Ciências Sociais – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 10 de abril de 2018.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e da orientadora.

Karla Ferreira Angelkorte

Graduação em Administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil (2014) e Pesquisador e Aluno de Mestrado da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro , Brasil.

Ficha Catalográfica

Angelkorte, Karla Ferreira

Participação ou Isolamento? A visão do consumidor de terceira idade sobre os efeitos da utilização de smartphones/ Karla Ferreira Angelkorte; Orientador: Luís Alexandre Grubits de Paula Pessoa – Rio de Janeiro: PUC, Departamento de Administração, 2018.

136 f; 29,7 cm

Dissertação (mestrado) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

Inclui referências bibliográficas.

1. Administração – teses. 2. Divisão Digital. 3. Terceira Idade. 4. Idosos. 5. Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). 6. Smartphone. 7. Participação Digital. I. Luís Alexandre Grubits de Paula Pessoa. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. IV. Título.

CDD: 340

Agradecimentos

Esta etapa representa não só a finalização de um curso, mas o início de uma nova carreira profissional (inclusive com a entrada no Doutorado), que foi muito idealizada, planejada, desejada e perseguida por mim. Eu tenho certeza que é só o início de uma história dedicada à boa Educação, ao Ensino e à Pesquisa.

Para chegar neste ponto, muitas pessoas foram importantes na construção das minhas decisões e no gerenciamento das minhas emoções. Muitas pessoas me deram inspiração e força durante esse processo, e a elas eu tenho muito a agradecer. Dessas pessoas, à duas eu quero dedicar minha gratidão especial porque permitiram que tudo acontecesse: minha mãe, Leila, e meu marido, João.

Minha mãe é quem incentiva e acredita profundamente em todos os meus sonhos, fornecendo toda a base que qualquer pessoa na minha posição de cobrança pessoal poderia precisar. Ela participou ativamente de todas as etapas do meu Mestrado, estando junto comigo desde quando fui à PUC para a entrevista do processo seletivo para o curso, na condução do grupo de foco, na identificação de sujeitos de pesquisa para as entrevistas e, finalmente, ocupará uma das cadeiras no público da defesa desta dissertação. É minha maior incentivadora e fã, buscando sempre dar asas e viabilidade aos meus sonhos mais improváveis de conquistar.

Meu marido, João, me apoia tão incondicionalmente que seria impossível enumerar tudo que eu deveria agradecer. Além de ser uma fonte inesgotável de carinho, mimo, cuidado e amor no dia-a-dia, é ele quem segura as pontas da minha ansiedade, confia cegamente no meu potencial, alerta sobre a necessidade de viver um dia após o outro, me mostra que a vida real vai muito além do resultado da próxima avaliação, aceita e se adapta à minha rotina de trabalho sem horário de início e fim – até mesmo tendo se acostumado a dormir com a luz acesa, porque diz que prefere que eu esteja por perto ao dormir, ainda que lendo ou escrevendo – e ainda organiza as necessidades da casa e dos nossos cachorros, aos quais, aliás, eu também deveria agradecer, por movimentarem e trazerem

graça para a atividade solitária da pesquisa e por completarem o ambiente de amor e conforto emocional que nosso lar representa.

Além disso, quero agradecer ao meu orientador, Luís Pessoa, por ser uma fonte de segurança, compreensão e desenvolvimento para todos os seus orientandos e por nos oferecer abertura para explorar de forma interpretativa as questões sociais importantes que estão relacionados ao consumo.

Ao meu irmão, Igor, eu quero agradecer pela inspiração constante desde que me entendo por gente. Além de sempre ter sido um exemplo, me instiga, questiona, e não se conforma em me ver exercendo qualquer atividade menor do que acredita que sou capaz de exercer. À minha avó Marlene, por ter plantado em mim a semente que originou esse estudo: o cuidado e a preocupação com o bem-estar dos idosos.

Também quero agradecer à minha sogra, Lilian, por ter me ajudado na etapa das entrevistas e por ser mais um exemplo de mulher forte e guerreira que venceu na vida mesmo diante das condições mais adversas. E ao meu pai, Horst, por ser uma grande inspiração de alguém que chegou onde chegou através dos estudos.

Meus amigos merecem igual reconhecimento por terem me compreendido com amor em tantas ocasiões. Minhas amigas Lelê Souza e Luê Dantas são as que aturam os desabafos nas crises, contestam minha insegurança e compreendem quem eu sou até mais do que eu mesma. Meus amigos que são considerados uma só família, a minha família, Priscila Barbosa, Rodrigo Milfont, Rebeca Garcia, Bruno Trindade, Guilherme Castro e Felipe Heleodoro, só tenho a agradecer por terem muitas vezes me obrigado a parar pra respirar e em outras por terem compreendido e apoiado minhas ausências e renúncias. Além disso, vocês são responsáveis por me fazer esquecer os prazos por alguns minutos, extravasar e conseguir curtir o melhor da vida: a amizade verdadeira.

No Mestrado também fui abençoada com a companhia de pessoas incríveis que me mostraram que é possível se ajudar, apoiar e construir junto várias histórias vitoriosas, mesmo em um ambiente, à primeira vista, tão competitivo. Quero agradecer especialmente à Renata Quelha, Gabriella Berman e Lais Tavares por terem sido minhas principais parceiras nessa jornada, dividindo comigo tantos aprendizados no processo e construindo coragem para seguir.

Por fim, não poderia deixar de mencionar a força de Deus e da Nossa Senhora Desatadora dos Nós na realização dos meus pedidos, e também do meu terapeuta Marllon na condução das melhores estratégias para lidar com os desafios envolvidos neste projeto.

Ao CNPQ pelo financiamento concedido por meio de bolsa.

Resumo

Angelkorte, Karla Ferreira; Pessôa, Luís Alexandre Grubits de Paula. **Participação ou Isolamento? A visão do consumidor de terceira idade sobre os efeitos da utilização de smartphones.** Rio de Janeiro, 2018. 136p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A exponencial perspectiva de aumento do número de idosos saudáveis pode representar um novo mercado para muitas indústrias, tornando cada vez mais relevante compreender as necessidades do idoso na busca pelo envelhecimento ativo, que compreende a otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, acarretando melhorias na qualidade de vida e participação contínua em questões sociais, econômicas e culturais na terceira idade. Pautado no conceito de exclusão digital do idoso, este estudo de natureza qualitativa centrou-se no *smartphone* para investigar não apenas o seu aspecto utilitário, mas sim compreendê-lo a partir do seu conteúdo simbólico, carregado de significados. A coleta de dados baseou-se em grupo de foco e entrevistas em profundidade com sujeitos a partir de 65 anos e posse de *smartphone*. Métodos projetivos foram utilizados para atingir temas sensíveis, tendo os dados sido tratados por meio de técnicas de análise de conteúdo. Revelaram-se duas camadas analíticas no estudo: em primeiro lugar, precedentes individuais e sociais da compreensão do *smartphone*; a seguir, o entendimento dos significados positivos e negativos atribuídos ao objeto. A divisão digital foi reconhecida através do apontamento da rejeição ao *smartphone* como escudo para camuflar limitações e problemas característicos dos idosos. Por um lado, se valorizou a praticidade oferecida, por outro, foram denunciados rituais prejudiciais às relações sociais e ao senso de coletividade. Essa relação análoga de aproximação e de exclusão social revelou vulnerabilidades de consumo que devem ser mais profundamente investigadas por estudos qualitativos que evitem reducionismos e generalizações.

Palavras-chave

Divisão Digital; Terceira Idade; Idosos; Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); *Smartphone*; Participação Digital.

Abstract

Angelkorte, Karla Ferreira; Pessôa, Luís Alexandre Grubits de Paula (Advisor). **Participation or Isolation? a perspective on the elderly though the use of smartphones.** Rio de Janeiro, 2018. 136p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The exponential prospect of increasing the number of healthy elderly people may represent a new market to many industries, becoming increasingly relevant understanding needs in the search of an active aging, which includes the optimization of opportunities in health, participation and security, resulting in improvements in quality of life and continuous participation in social, economic and cultural issues in the elderly. Lined in the concept of digital exclusion of the elderly, this qualitative research focused on the *smartphone*, not only for its practical aspect, but also to comprehend it starting from its symbolic content full of meanings. The data collection was based in a focus group and in-depth interviews with subjects from 65 years old who own a *smartphone*. Projective methods were used to reach sensitive issues, and the data were treated using content analysis techniques. Two analytics layers have emerged in this study: in first place, individual and social precedents of *smartphone* understanding; then the acknowledge of both positive and negative meanings assigned to the object. The digital divide was recognized by pointing the rejection to the *smartphone* as a shield to mask the limitations and problems characteristic of the elderly. On one hand, the practicality offered was appreciated, but on the other hand, there were denounced rituals detrimental to social relations and the sense of collectivity. This analogous relation of approximation and social exclusion revealed consumption vulnerabilities that should be deeply analyzed by qualitative researches that avoid reductions and generalizations.

Keywords

Digital Divide; Elderly; Old-Aged; Information and Communication Technologies (ICT); *Smartphone*; Digital Participation.

Sumário

1. Introdução	13
1.1. Problema	16
1.2. Objetivo	17
1.3. Delimitação.....	17
1.4. Relevância.....	18
2. Revisão Bibliográfica	20
2.1. Desigualdades de Consumo e a Divisão Digital	20
2.2. O Idoso Como Vulnerável Tecnológico e Digital	23
2.3. Consumo de Tecnologias da Informação e Comunicação por Idosos.....	28
2.3.1. O Uso do Smartphone.....	28
2.3.2. Atitude	30
2.3.3. Barreiras.....	32
2.3.4. Consequências do Uso	36
3. Método	43
3.1. Seleção de Sujeitos.....	43
3.2. Passos Metodológicos.....	44
3.3. Coleta de Dados.....	45
3.4. Tratamento dos Dados	50
3.5. Limitações do Estudo	50
4. Análise dos Resultados	52
4.1. Grupo de Foco	52
4.2. Entrevistas em Profundidade	56
4.2.1 Precedentes da Significação do <i>Smartphone</i> na Terceira Idade.....	57
4.2.1.1. Precedentes Individuais da Significação de <i>Smartphones</i>	58
4.2.1.2. Precedentes Macrossociais da Significação de <i>Smartphones</i>	68
4.2.2. A Significação de <i>Smartphones</i> na Terceira Idade	74

4.2.2.1. Os Significados Construtivos (Positivos)	76
4.2.2.1.1. Fonte de Informação.....	77
4.2.2.1.2. Facilitador.....	82
4.2.2.1.3. Fonte de Aprendizado.....	89
4.2.2.1.4. Forma de Distração.....	90
4.2.2.2. Os Significados Destrutivos (Negativos).....	93
4.2.2.2.1. Alterador das Relações Sociais.....	95
4.2.2.2.2. Gerador de Dependência.....	101
4.2.2.2.3. Dispensável.....	109
4.2.2.2.4. Arriscado.....	113
 5. Considerações Finais	 117
5.1. Implicações	126
5.2. Estudos Futuros	128
 6. Referências bibliográficas	 130
 ANEXO I: Fichas Temáticas do Protocolo de Entrevistas	 134
 ANEXO II: Imanges Utilizadas no Exercício Projetivo	 137

Lista de figuras

Figura 1: Construção do Embasamento Teórico	42
Figura 2: Relação de Engajamento Limitado do Consumidor Idoso com <i>Smartphones</i>	64
Figura 3: Imagem Usada no Exercício Projetivo	106
Figura 4: Imagem Usada no Exercício Projetivo	112

Lista de quadros

Tabela 1: Variáveis que Precedem o Comportamento de Uso.....	35
Tabela 2: Potencialidades Adquiridas Através do Engajamento do idoso com TICs	41
Tabela 3: Perfil Demográfico do Corpus do Grupo de Foco.....	47
Tabela 4: Perfil Demográfico do Corpus das Entrevistas em Profundidade.....	49
Tabela 5: Precedentes da Significação do <i>Smartphone</i> na Terceira Idade	58
Tabela 6: Framework da Significação de um " <i>Smartphone</i> Construtivo" .	77
Tabela 7: Framework da Significação de um " <i>Smartphone</i> Destrutivo" ...	95

1.

Introdução

Segundo pesquisa da Organização das Nações Unidas realizada em 2014, envelhecer bem deve se tornar uma prioridade global, porque a população idosa do planeta mais do que dobrará até 2050. Os dados apontam para um crescimento de 841 milhões em 2014 para aproximadamente 2 bilhões em 2050. No Brasil, de acordo com o IBGE (2016), a expectativa é de que o número de idosos triplique até 2050, passando de 19,6 milhões em 2010 para 66,5 milhões em 2050, o que representará 29,3% da população brasileira.

Além disso, há não só um aumento do número de idosos, mas também a perspectiva de um aumento do número de idosos ativos e saudáveis. A Organização Mundial de Saúde (OMS, 2002) define o envelhecimento ativo como "o processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das pessoas à medida que envelhecem". O termo "ativo" sugere "uma participação contínua em questões sociais, econômicas, culturais, espirituais e cívicas, não restringindo apenas a capacidade de ser fisicamente ativo" (OMS, 2002, p.79).

Visto isso, é necessário considerar que as tecnologias digitais estão se tornando onipresentes na vida cotidiana (Barnard et al., 2013). A aceitação de novas tecnologias por parte dos idosos e a incorporação das mesmas em seu dia-a-dia é um fator chave de sucesso para governos, empresas de tecnologia, empresas de cuidados com a saúde e outros prestadores de serviços atuantes em suas vidas (Mostaghel, 2016).

No atual ambiente tecnológico e globalizado, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm um papel fundamental, conforme observado pelo Fórum Econômico Mundial (WEF, 2011, p.109). Elas são

definidas, de forma geral como dispositivos, serviços, aplicações e plataformas de internet contemporâneas usadas em larga escala, como redes sociais, telefones móveis, *smartphones*, computadores e *tablets* (Damant et al, 2016).

Para Kushwaha & Agrawal (2016), o rápido crescimento de inovações tecnológicas tem modificado as necessidades e preferências dos consumidores. A adoção representativa de *smartphones* por parte da sociedade moderna, por exemplo, aumentou a demanda por *mobile marketing*; já a crescente adesão de canais de venda *on-line* modificou a necessidade de um contato físico do vendedor com o consumidor, alterando a natureza dessa relação. Logo, vivemos em uma sociedade em mudança, com muitos serviços e recursos acessíveis apenas através de meios digitais (Hill et al., 2015).

Um dos setores de maior relevância dentro das TICs é o de telefonia móvel. Empresas como bancos, seguros, mercado de ações, serviços de turismo e viagens, instituições educacionais, do setor automobilístico e outros se sentem atraídos pela rápida disseminação do potencial de negócios do marketing via dispositivos móveis, considerado como um instrumento promissor de interatividade e promoção, com profundo impacto no ambiente empresarial global (Kushwaha & Agrawal, 2016).

A abertura de serviços digitais móveis no setor financeiro, denominada *bank-line*, diminuiu as restrições geográficas de acesso. Esse serviço permitiu também que os consumidores exercitem conhecimentos financeiros importantes, além de habilidades inerentes à tecnologia que os beneficiam muito além do uso do telefone móvel (Figueiredo et al., 2015).

O alto consumo de dispositivos móveis pelos africanos, por exemplo, modificou a forma como vivem graças à promessa de transformação e desenvolvimento humano com aplicação desses dispositivos na agricultura, nos serviços financeiros, na medicina, na política e na educação. Isso acabou culminando no argumento de que a inclusão digital deve ser considerada um direito humano básico dos cidadãos (De Brujin et al., 2009).

Com relação à idade, Mostaghel (2016) afirma que há muitos impactos positivos em usar ferramentas de tecnologia na terceira idade. A tecnologia da informação permite que os membros da crescente população idosa permaneçam

independentes por mais tempo (Niehaves & Plattfaut, 2014), além de ser um mecanismo para aumentar a inclusão social na terceira idade (Hill et al., 2015). Com as tecnologias da informação e comunicação, muitos idosos alcançam um senso de controle e independência sobre suas vidas diárias, reforçam suas relações sociais, ganham senso de segurança, buscam passatempos e outras atividades significativas que têm potencial de aumentar a atividade de consumo e melhoram o bem-estar psicológico geral do indivíduo (Damant et al, 2016), empoderando o consumidor (Hill et al., 2015).

Apesar de muitos consumidores perseguirem o objetivo de superar estigmas por meio do consumo, pode-se dizer que não é possível alterar determinantemente fatores como idade, sexo e raça ou esconder determinada patologia física ou mental a partir de bens e serviços (Miller, 2012). Porém, Miller defende que existem produtos “turbinaadores de inteligência” capazes de elevar a capacidade intelectual do consumidor, auxiliando no processo decisório como muletas ou próteses cognitivas, como parece ser o caso dos *smartphones*.

Porém, a participação digital não parece levar a uma maior horizontalidade entre a população em geral, mas, ao contrário, à uma nova forma de elitismo (Morales et al., 2016). O acesso à informações e serviços *on-line* pode ser obtido praticamente em todos os momentos e lugares, mas ainda é significativo a parcela da população não se envolve com esses avanços (Barnard et al., 2013).

No contexto das comunicações via internet, variáveis demográficas tais como idade, sexo, educação e renda são determinantes no comportamento *on-line* e podem ser representativas da vulnerabilidade sofrida pelo consumidor nesse ambiente (Campbell & Sands, 2014). Assim, à medida que os consumidores mais jovens se tornam cada vez mais entendedores das TICs, seja pela adoção generalizada de dispositivos móveis, *tablets* ou aplicativos de redes sociais, os idosos permanecem na extremidade oposta da divisão digital (Vroman et al., 2015).

Para Figueiredo et al. (2015), o entendimento do bem-estar dos consumidores e das vulnerabilidades às quais estão expostos no ambiente de consumo dependem de estudos fundamentados sobre a natureza sistêmica dos mercados, envolvendo desigualdades na hierarquia de poder, problemas sociais e

fatores éticos. Nessa linha, acadêmicos de marketing e pesquisa do consumidor estão cada vez mais interessados em produzir conhecimentos que auxiliem populações com grandes desvantagens ou que estejam encontrando problemas sociais (Figueiredo et al, 2015).

A literatura selecionada sobre a utilização de TICs na terceira idade, porém, explicou majoritariamente as barreiras e propulsores individuais, isto é, inerentes ao consumidor (Agudo et al., 2012; Barnard et al., 2013; Braun, 2013; Hill et al., 2015; Igarria & Iivari, 1995; Iwasaki, 2013; Lee & Coughlin, 2014; Mostaghel, 2016; Niehaves & Plattfault, 2014; Peral et al., 2016, Vroman et al., 2015), sem fornecer explicações mais aprofundadas sobre as influências sociais (Braun, 2013; Hill et al., 2015; Mostaghel, 2016; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015).

Além disso, os autores do campo evidenciaram os efeitos positivos do engajamento do idoso com TICs (Agudo et al., 2012; Boot et al, 2015; Campbell & Sands, 2014; Damant et al, 2016; De Bruijn et al., 2009; Hill et al., 2015; Lee & Jun, 2007; Miller, 2012; Morales et al., 2016; Mostaghel, 2016; Niehaves & Plattfault, 2014; Peral et al., 2015; Pettigrew & Roberts, 2008; Tun & Lachman, 2010), negligenciando possíveis efeitos negativos (Barnard et al, 2013; Hill et al., 2015; Niehaves & Plattfault, 2014).

Assim, mesmo considerando a existência de elitismo no consumo de TICs, a literatura estudada sugere que uma vez ultrapassadas as barreiras individuais, tais ferramentas são capazes de gerar maior participação social e qualidade de vida na terceira idade, abordando majoritariamente os efeitos positivos desse consumo. Diante disso, o presente estudo buscou explorar mais amplamente todos os significados que emergem da utilização feita por idosos.

1.1. Problema

Para entender a relação de consumo em questão, o foco da pesquisa são os significados e práticas de consumo (Faria, 2015) do *smartphone* para idosos de mais de 65 anos e os efeitos da divisão digital, referenciada na literatura global como “*digital divide*” (Hill et al., 2015).

Visto que a literatura no campo apontou para a predominância de estudos sobre os efeitos inclusivos das ferramentas de informação e comunicação, a pergunta que norteou a pesquisa indagou: os consumidores idosos veem o *smartphone* como uma ferramenta capaz de aumentar o sentimento de integração social?

A partir do questionamento, o estudo se desdobrou em perguntas específicas, necessárias para construir o tal conhecimento:

- 1) A divisão digital é percebida pelos consumidores idosos na utilização de *smartphone*?
- 2) Que significados os consumidores idosos atribuem ao *smartphone*?
- 3) E, por fim, quais são as consequências sociais do consumo de *smartphones* percebidas por sujeitos da terceira idade?

1.2. Objetivo

Diante da importância do tema, esta pesquisa terá como objetivo central explorar significados atribuídos ao *smartphone* por idosos, considerando o contexto individual e social de vulnerabilidade digital em que podem estar inseridos.

Para tanto, tem-se como objetivos secundários:

- 1) Identificar a atitude do consumidor idoso perante o *smartphone* e as barreiras de uso enfrentadas, sejam elas psicológicas ou físicas.
- 2) Explorar as características sociais que estão envolvidas no consumo de *smartphone* pelos idosos.
- 3) Explorar as consequências percebidas pelos idosos a partir do consumo de *smartphones*.

1.3. Delimitação

Os sujeitos de pesquisa foram indivíduos a partir de 65 anos, moradores da cidade do Rio de Janeiro que possuem *smartphones*. Assim, o *corpus* da pesquisa

foi formado por entrevistas com idosos que se sentem envolvidos ou não com o potencial do *smartphone*. Para análise, foi considerado que a parcela entrevistada fossem representantes de diferentes classes sociais e níveis educacionais – variáveis demográficas que se apresentaram na literatura como geradoras de exclusão social e digital.

Não foram contemplados na pesquisa idosos que utilizam o celular tradicional, isto é, a antiga versão do *smartphone* sem acesso a internet. Além disso, apesar de os dados abordarem questões referentes à tecnologia digital como um todo, a análise dos resultados se ateve aos aspectos da divisão digital, da utilização e das consequências do uso do objeto de pesquisa, o *smartphone*.

1.4. Relevância

Existe uma tendência do uso da internet por meio de dispositivos móveis, como telefones inteligentes e *tablets*, ao invés da tradicional via por meio de computadores portáteis e computadores pessoais (Barnard et al., 2013), o que explica a escolha do *smartphone* como objeto de pesquisa. *Smartphones* possuem propriedades similares à Internet: promovem o consumo de comunicação e serviços, enquanto possuem uma interface de usuário que é, até certo ponto, semelhante às tecnologias anteriores (Niehaves & Plattfaut, 2014). Além disso, escolher um dispositivo como o *smartphone*, com funções *on-line* e *off-line*, é uma forma de alcançar e incluir aqueles que se encontram *off-line*, incluindo idosos (Hill et al., 2015).

Para Damant et al. (2016), o estudo de TICs por idosos ainda é subestimado. Porém, observa-se forte necessidade de desenvolver instrumentos adequados de pesquisa e de inclusão aos indivíduos não-usuários de terceira idade, porque quanto mais a “sociedade de negócios” é conduzida *on-line*, mais idosos se sentem sem habilidade para participar efetivamente (Hill et al., 2015).

Além da previsão de aumento no número de idosos no planeta e da preocupação com a melhoria na qualidade de vida da população da terceira idade, a perspectiva de aumento do número de idosos ativos e saudáveis pode representar um novo mercado para muitas indústrias (Mostaghel, 2016). Uma sociedade

multi-geracional demanda a criação de novas áreas de aprendizagem e comunicação para gerenciar as demandas dos idosos (Agudo et al., 2012).

Para Mostaghel (2016), isso implica também uma preocupação em relação à elevação dos custos governamentais para fornecer serviços e apoio a esse grupo de indivíduos, quando em muitos casos já não há mais geração de renda por parte deles. Sendo assim, o autor defende que o engajamento com a tecnologia tem potencial para melhorar a qualidade de vida dos idosos e, dessa forma, reduzir custos com seus cuidados em longo prazo.

Finalmente, deve-se considerar a lacuna apontada por Hill et al. (2016), que em seu artigo conceitual argumentou que há precariedade de pesquisas explorando os aspectos sociais que determinam o consumo de *smartphones* por idosos e, por isso, avança na defesa de um maior conhecimento dos efeitos sociais negativos advindos dessa interação.

2. Revisão Bibliográfica

Nesta seção, serão discutidos aspectos teóricos e estudos empíricos relacionados à temática do envolvimento digital na terceira idade, a partir do uso de *smartphones*. Esta seção está dividida em três partes que abordam, respectivamente: desigualdades de consumo e a divisão digital; o idoso como vulnerável tecnológico e digital; e, por fim, as formas de consumo de Tecnologias da Informação e Comunicação pela terceira idade, dando ênfase à usabilidade das ferramentas, atitude dos idosos, - barreiras encontradas e consequências positivas e negativas de uso.

2.1. Desigualdades de Consumo e a Divisão Digital

Tanto informação quanto serviços estão se tornando acessíveis exclusivamente pela internet (Barnard et al., 2013). A tecnologia da informação (TI) mudou significativamente a forma como vivemos e trabalhamos, com canais *on-line* complementando e às vezes até substituindo canais tradicionais *off-line* (Niehaves & Plattfaut, 2014).

Portanto, a informação se apresenta atualmente enquanto um recurso essencial para a atividade humana, em âmbitos social e individual. Evidentemente, os idosos, assim como a sociedade no geral, também percebem as tecnologias de informação e comunicação como uma das grandes revoluções históricas (Agudo et al., 2012).

A “divisão digital” é definida pela Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico como:

"A divisão entre pessoas, residências e áreas geográficas e econômicas com diferentes níveis socioeconômicos, tanto em relação às suas oportunidades de acesso à TICs e à Internet quanto a uma grande variedade de atividades envolvendo tecnologias" (OECD, 2001, p.5).

Um outro conceito fundamental para este trabalho é a "participação digital", no qual faz referência ao uso da Internet para produzir bens culturais que posteriormente serão compartilhados em uma escala global (Morales et al., 2016). Para os autores Morales et al. (2016), o oposto desse conceito é a "divisão da participação digital", que se refere às desigualdades geradas pela distribuição desigual das utilizações criativas da Internet em uma determinada população.

A desigualdade digital retrata diferenças entre indivíduos que usam e não usam os serviços, bem como as oportunidades advindas da Internet e outras ferramentas tecnológicas que geram vantagens competitivas (Morales et al., 2016). Para a OECD, a divisão digital nas famílias depende basicamente de duas variáveis principais, a saber: nível de renda e educação, se relacionando também com outras variáveis sociodemográficas, como idade, raça, gênero, tipo de família e limitações linguísticas.

As variáveis sociodemográficas exercem papel importante na literatura sobre divisão digital, ou seja, sobre a diferença entre aqueles que têm acesso efetivo e aproveitam o potencial de TI e aqueles que não o fazem (Niehaves & Plattfaut, 2014). Uma ilustração dessa divisão é a luta dos idosos para se integrar no desenvolvimento da codificação, normas e expectativas de interações sociais usando a tecnologia digital (Hill et al., 2015)

Muitas pesquisas sobre a divisão digital e o uso de tecnologias se concentraram na influência dos atributos pessoais (micro) no comportamento. No entanto, o uso da tecnologia não é apenas uma questão do indivíduo e suas capacidades, atitudes e percepções, mas também é influenciado por fatores ambientais (macro), como *hardware*, *software*, pessoas, interações e contexto de uso (Barnard et al., 2013). A pesquisa evidenciando os sistemas macro e o micro dos fenômenos da divisão digital deu luz à influência crescente da tecnologia digital na definição dos comportamentos humanos e da sociedade (Hill et al., 2015).

A Internet constitui uma imensa fonte de informação de todos os tipos: textos, fotografias, gráficos, música, vídeos, animações, programas informáticos,

entre outros, todos armazenados e conectados à rede e estruturados em diversos formatos, como páginas da *Web*, arquivos, fóruns de discussão, redes sociais, etc (Agudo et al., 2012). Do ponto de vista político, as TICs oferecem o potencial de aumentar o desempenho econômico, a qualidade de vida e incentivar a participação plena na sociedade (Niehaves & Plattfault, 2014).

Braun alerta que a descoberta das TICs baseadas na internet originou um mercado muito diversificado de opções de canais de comunicação, principalmente as redes sociais, que alcançaram uma popularidade generalizada, especialmente entre os jovens (Braun, 2013).

Os canais *on-line* oferecem um valor distinto (por exemplo, disponibilidade constante) e, devido à sua estrutura, muitas vezes são menos dispendiosos do que as distribuições vinculadas à loja (Niehaves & Plattfault, 2014). Como resultado, as empresas geralmente estabelecem canais *on-line* como "canais privilegiados" para apoiar seus objetivos de redução de custos e otimização de serviços, como por exemplo o check-in *on-line* com companhias aéreas (Niehaves & Plattfault, 2014).

Dessa forma, a Internet é uma janela para o mundo. Por isso, os idosos que usam a Internet têm muitas vantagens sobre os que não usam (Mostaghel, 2016). Apesar dos potenciais benefícios das TICs e da busca pela inclusão digital, ainda não alcançamos uma sociedade de informação totalmente inclusiva (Niehaves & Plattfault, 2014).

Tanto as vantagens competitivas que a Internet oferece, quanto a participação digital dependem de uma série de requisitos educacionais e digitais que apenas alguns grupos sociais possuem. Assim, a participação digital beneficia em maior grau os grupos que estão em melhor posição socialmente, produzindo desse modo um desequilíbrio social que afeta áreas-chave como a política e a economia (Morales et al., 2016).

O estudo dos autores Morales et al. (2016) mostrou que a percentagem de jovens e pessoas com níveis de ensino superior que utilizam a Internet é significativamente superior à percentagem daqueles com características opostas. Isso representa um problema de divisão de participação que afeta o desenvolvimento das redes de contato existentes na sociedade. Isto é, este

desajuste facilita o isolamento social, criando obstáculos na integração da sociedade em geral e nas situações sociais multigeracionais (Hill et al., 2015).

Morales et al. (2016) argumentam que os mesmos mecanismos que anteriormente causavam a divisão digital agora estão promovendo a divisão da participação digital, o que gera consequências sociais ainda mais negativas e severas. Para os autores, a divisão da participação digital é um fenômeno geracional, isto é, quanto mais idade, mais provável é o não envolvimento do indivíduo com essas práticas e, portanto, menor é a participação na criação e enriquecimento do ambiente *on-line*. Dessa forma, segundo os autores, a idade influencia diretamente na participação digital, diferentemente de outros fatores sociodemográficos que são mediados pelas habilidades digitais, como a renda e o nível educacional.

Por fim, à medida que a tecnologia digital afeta o nível micro e macro, isto é, individual e coletivo em relação à inclusão, deve haver políticas públicas e privadas para amenizar as barreiras ao uso da tecnologia digital pelos idosos (Hill et al., 2015).

2.2.

O Idoso Como Vulnerável Tecnológico e Digital

Segundo Faria (2015), o exercício do consumo é condição para que os indivíduos tenham uma vida considerada feliz e, por esse motivo, a “inadequação ao consumo” pode ser um dos maiores medos da sociedade contemporânea. O “complexo de inadequação” se refere a uma percepção sistemática do indivíduo sobre sua incapacidade de atingir o ajuste perfeito entre o esforço despendido e a recompensa correspondente na obtenção de uma mercadoria. Tal complexo advém da impossibilidade de consumo na pós-modernidade e é característico das assimetrias estruturais do sistema de mercado (Bauman, 2008).

Aqueles indivíduos com restrições de mobilidade no ambiente de consumo, inaptos a identificar ofertas fraudulentas, com menor acesso, entre outros, são considerados consumidores vulneráveis, visto que se encontram em desvantagem no que tange a aquisição de bens e serviços (Mansfield & Pinto, 2008).

Para Vroman et al. (2015), os indivíduos da terceira idade são um grupo emergente, porém importante, de consumidores de Tecnologias de Comunicação e Informação. Para os idosos é essencial ter acesso a oportunidades de aprendizado e inclusão digital para manter sua saúde e bem-estar (Hill et al., 2015).

Justamente pelo fato de vulnerabilidades relacionadas à idade afetarem relações sociais e habilidades funcionais, as TICs se apresentam como uma ferramenta relevante para diminuir esta condição de desigualdade no consumo, uma vez que facilitarão o acesso a serviços e informações de saúde e a conectividade social com a família e os amigos, aumentando o envolvimento no lazer e nas atividades rotineiras (Boot et al. 2015).

Além disso, muitos adultos que hoje já contemplam sua mudança para a categoria da terceira idade dependem mais extensivamente das TICs em suas vidas diárias do que os considerados idosos atualmente, tornando suas expectativas sobre as experiências com a sociedade digital, na terceira idade, diferentes do que se pratica atualmente (Damant et al, 2016).

Hill et al. (2015) reconhecem claramente o valor da tecnologia como uma entidade capacitadora, que poderia facilitar não só atividades diárias, mas também manter relações sociais, superando com êxito algumas das barreiras físicas e geográficas associadas ao envelhecimento.

Agudo et al. (2012), por sua vez, veem o uso das tecnologias digitais como uma forma de prover educação na terceira idade, visto que idosos precisam e querem aprender, e acreditam que seu momento de vida é o momento certo para se engajar com as TICs.

Pessoas que não desenvolveram habilidades digitais correm o risco de serem excluídas da participação na sociedade tanto no nível macro (coletivo) quanto no micro (individual) (Hill et al., 2015). Enquanto a tecnologia se torna cada vez mais infiltrada na sociedade, observa-se uma subutilização da tecnologia relacionada aos idosos (Niehaves & Plattfaut, 2014). De acordo com os autores, essa divisão digital impede que pessoas idosas usem TI para melhorar sua qualidade de vida através de ferramentas que a internet e a tecnologia oferecem.

No entanto, embora muitos aspectos positivos da tecnologia tenham sido identificados, os idosos também reconheceram que a tecnologia também pode

“desempoderar” (Hill et al., 2015). Embora os idosos representem um grupo crescente de usuários de tecnologia (Vroman et al. 2015), a natureza sempre evolutiva da tecnologia significa que os indivíduos precisam de níveis cada vez maiores de alfabetização digital para manter seu senso de inclusão (HILL et al., 2015).

Na maioria dos países, o uso de novas tecnologias pelas pessoas idosas é muito menor do que pelos jovens (Barnard et al., 2013). A divisão digital baseada na idade não é um problema que vai desaparecer facilmente, porque novas e mais importantes tecnologias estão em constante evolução, ou seja, sempre haverá novas tecnologias e novas gerações de idosos que terão que aprender como usar e extrair da melhor forma suas vantagens (Barnard et al., 2013).

O uso das TICs pelos idosos é um assunto complexo, porque há um estereótipo de que os idosos são isolados de novas tecnologias (Peral et al., 2016). Todavia, gradativamente um maior número de idosos estão envolvidos com tecnologias da informação, o que mostra que é possível aprender em qualquer idade e que a educação não se limita a estágios específicos da vida (Agudo et al., 2012).

Ainda assim, Braun (2013) obteve evidências por meio de pesquisa de que a idade seria negativamente correlacionada com a intenção de usar redes sociais e tecnologias da informação. Assim, idosos são significativamente menos propensos a usar a internet do que a população média (Niehaves & Plattfaut, 2014).

Até os dias de hoje, o advento e o desenvolvimento de microprocessadores e programas de Internet foram principalmente direcionados às gerações mais jovens, beneficiando-as, enquanto ignoram o consumidor mais velho, subestimando seu potencial de consumo (Vroman et al., 2015).

Existem muitos fatores geradores de exclusão digital, incluindo aqueles relacionados às restrições financeiras, falta de treinamento e experiência prévia. À título de ilustração, pessoas mais jovens aprenderam frequentemente a usar um computador na escola ou no trabalho, o que geralmente não é o caso das pessoas mais velhas, especialmente aqueles cuja ocupação não envolveu uso do computador e/ou internet (Barnard et al., 2013).

De acordo com Peral et al. (2016), não só a idade, mas fatores como sexo, nível de educação e classe socioeconômica influenciam no comportamento digital dos idosos. A literatura identifica a idade e a educação como fatores significativos para a adoção de ferramentas tecnológicas na terceira idade (Mostaghel, 2016). Quanto maior o nível de educação, maior o número de recursos tecnológicos possuídos pelo idoso (Agudo et al., 2012).

As pessoas que usaram computador no trabalho normalmente tiveram alguma introdução formal, seguiram cursos, progrediram com novas tecnologias e continuaram usando após a aposentadoria, descobrindo e dominando novas aplicações (Barnard et al., 2013). Para os autores Barnard et al. (2013), esses são os idosos que têm autoconfiança em sua capacidade de usar tecnologia e aprender sobre isso. No entanto, Bernard et al. (2013) ressaltam que se a nova tecnologia começa a diferir muito do que eles estavam acostumados no trabalho, eles ainda correm o risco de serem deixados para trás.

Pesquisas anteriores evidenciaram impactos no micro (individual), sem refletir o nível macro (social), o que deixou dúvidas se os idosos percebem e vivenciam essa divisão digital na sociedade (Hill et al., 2015). Porém, de acordo com Hill et al. (2015), os idosos acreditam que essa divisão digital existente representa um “espiral de isolamento cumulativo e autopropulsor”, em que engajados digitais continuam a ser incluídos e os “não-digitais” continuam a se isolar dentro de uma sociedade onde cada vez mais cultura e negócios são conduzidos por meio da tecnologia.

Houve um reconhecimento claro de que, sem habilidades apropriadas ou medidas para enfrentar o medo associado ao uso da tecnologia, a divisão digital provavelmente se ampliará, à medida que mais serviços migrem para o mundo virtual (Hill et al., 2015). Dessa forma, idosos podem enfrentar isolamento social quando têm problemas para usar tecnologia, uma vez que a participação ativa na sociedade depende dos meios de comunicação mais funcionais e estes a cada vez mais se limitam às tecnologias digitais móveis (Mostaghel, 2016).

Ademais, outro elemento importante a considerar é que o envolvimento dos idosos com a Internet ainda é de baixo nível, uma vez que ainda não descobriram todas as suas possibilidades em termos de comunicação e

informação, ou se sabe, não estão interessados em aproveitá-las (Agudo et al., 2012).

Alguns idosos são afirmativos em dizer que não conseguem acessar informações nem podem participar de certas comunidades e atividades, graças a mobilidade limitada, conhecimento limitado de atividades sociais e/ou métodos limitados de conexão com outros (Hill et al., 2015).

Apesar de alguns pesquisadores darem luz às restrições de habilidades motoras, sensoriais e cognitivas como explicação para o uso limitado das TICs pelos idosos, outros pesquisadores contradizem a afirmação, apontando que esta limitação está mais relacionada com barreiras auto impostas em decorrência de atitudes negativas advindas do medo, ansiedade, falta de motivação e interesse (Vroman et al., 2015), todas apontadas pelo autor como barreiras modificáveis.

Peral et al. (2016) acreditam que a divisão digital continua a existir, mas está evoluindo para outros aspectos que são inerentes ao indivíduo (micro), isto é, fatores psicológicos. A falta de habilidade digital dos idosos é frequentemente confundida com limites de mobilidade física ou com diminuição do ciclo social, presente na terceira idade (Hill et al., 2015).

Peral et al. (2015) confirmam que o estereótipo dos idosos em relação à divisão digital de fato ocorre, e que as variáveis psicológicas servem, em maior medida, para mostrar as diferenças na determinação do seu perfil como consumidores de tecnologias. Para os autores, em geral, as características psicológicas oferecem um poder mais discriminatório do que aquelas que são sociodemográficas, de forma que haja não apenas o conceito de divisão-digital, mas também o que foi denominado por eles como “psico-divisão-digital”.

Ao considerar os benefícios da tecnologia digital para aumentar a inclusão e a conectividade social, é importante reconhecer as percepções dos idosos sobre as habilidades para completar as tarefas necessárias, em vez de simplesmente conhecer suas tarefas específicas (Hill et al., 2015).

A discussão da inclusão digital por idosos discute as barreiras de uso percebidas e também pela reflexão do uso da tecnologia de forma facilitadora e inclusiva de empoderamento, de forma a se proteger dos efeitos negativos da divisão digital, referenciada na literatura global como “*digital divide*” (Rogers,

2003). Juntamente com o fato de se sentirem "muito velhos", a ansiedade, a alienação e a falta de percepção de um propósito útil influenciam na exclusão (Barnard et al., 2013). Nesse sentido, as percepções sobre o uso e sobre a própria habilidade são os maiores problemas no uso do computador pela terceira idade (Barnard et al., 2013).

A percepção sobre a própria capacidade pode ser baseada tanto em experiências individuais quanto em concepções sociais (por exemplo, a crença de que as pessoas idosas têm dificuldades em aprender novas tecnologias), o que permite que o ambiente social possa influenciar a autopercepção em relação às suas habilidades de aprendizagem (Barnard et al., 2013). Segundo os autores Barnard et al. (2013), a ideia que idosos são muito velhos para aprender pode vir de um indivíduo, mas também do ambiente fazendo com que o ambiente social desempenhe um papel importante ao encorajar (ou desencorajar) essa intenção.

2.3.

Consumo de Tecnologias da Informação e Comunicação por Idosos

2.3.1.

O Uso do Smartphone

Para Barnard et al. (2013), a usabilidade é mais do que um atributo do design da tecnologia, justamente porque envolve dar ao usuário uma experiência que vai além da funcionalidade pura, provocando uma resposta emocional.

Lee & Jun (2007) agruparam a experiência de consumo com dispositivos móveis a partir de três diretrizes: transações (por exemplo, compras no celular e negociação de ações), informações (notícias, localização, características do trânsito) e serviços de entretenimento (jogos, aplicativos de música e redes sociais). A criação de conteúdo, socialização com os outros e busca de informações foram apontadas como três dimensões relevantes no cenário *on-line* (Campbell & Sands, 2014).

Em 2012, Agudo et al. (2012) viram que os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação mais utilizados pelos idosos eram os computadores e a Internet, tendo o tipo de uso agrupado em quatro categorias: educação, informação, comunicação e entretenimento. O contato com outras pessoas, especialmente parentes (filhos e netos), é o tipo de uso que mais se destaca.

Para Vroman et al. (2015) há cinco categorias de uso relevantes para as TICs: conexões familiares, acesso à informação, entretenimento e lazer, atividades pessoais e conexões sociais, o que parece encapsular todas as definições anteriores. Quando se trata do consumo de *social networks* por idosos, Vroman et al. (2015) observam três dimensões de interesse e motivação: a mais próxima se refere a relacionamentos pessoais com amigos e família via redes sociais, a segunda está ligada à utilidades gerais e a terceira, e mais distante, se refere a comunidades virtuais de relacionamento com desconhecidos.

Além disso, Vroman et al. (2015) foram além, fornecendo uma lista detalhada com as 15 atividades das TICs com significado pessoal para os idosos e mais utilizadas por eles. São elas, em ordem de maior uso para menor: comunicação via *e-mail* com a família; busca de informações sobre saúde e bem estar; estar em contato com amigos distantes por meio de conexões sociais; trocar fotos e vídeos com familiares; informações a respeito de bens e serviços; informações sobre viagens; envio de saudações; compras *on-line*; contato rápido com amigos próximos; fazer reservas; ler o noticiário *on-line*; jogos *on-line*; troca de experiências pessoais via redes sociais; informações de lazer; e informações sobre hobbies e novos interesses. Assim, corroboraram com a informação de que a maioria dos participantes idosos utilizou as TICs para manter conexões familiares e sociais, além de acessar informações sobre saúde e suas atividades do dia-a-dia.

Porém, esse modelo teórico proposto por Vroman et al. (2015) é criticado por Hill et al. (2015), porque é desenvolvido por meio de análise quantitativa, o que, para os autores, pode falhar em englobar as experiências dos idosos, visto que são um grupo heterogêneo e diferente em relação ao uso de tecnologia digital, dependendo da ocupação no passado, motivação e conhecimento existente que varia de idoso para idoso (Lee & Coughlin, 2014).

Além disso, menciona-se também outra forma de utilização possível das ferramentas de tecnologia menos mencionada no campo da administração ocorre por meio do monitoramento e vigilância da saúde de forma remota, o que pode diminuir o número de visitas médicas domiciliares e seus custos (Mostaghel, 2016).

2.3.2. Atitude

Um tema emergente em torno da independência e do controle por parte dos consumidores foi a adoção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como forma de se preparar para o futuro (Damant et al., 2016). A sociedade abriu espaços para os idosos se tornarem alfabetizados digitalmente e alguns já abordam as TICs com a intenção principal de aprender sobre como funcionam, adquirir as competências básicas necessárias para gerenciá-las e usá-las nas suas necessidades particulares (Agudo et al., 2012).

A atitude diante da tecnologia é uma provável contribuinte dos benefícios psicossociais encontrados com seu uso, e a partir dela podem-se extrair barreiras e facilitadores de acesso (Hill et al., 2015). No que tange aos consumidores da terceira idade, o maior uso de TICs foi feito por aqueles que carregam um autoconceito sociopessoal de satisfação com as atividades, perseverança, independência física e emocional e atitude positiva diante da vida (Vroman et al., 2015).

Foi visto que os idosos que acreditam em suas próprias habilidades e capacidades, e que percebem também facilidade na Internet, são os mais propensos ao uso (Niehaves & Plattfaut, 2014). Quanto maior a sensação de autoeficácia de um indivíduo maior é o uso, aceitação e percepção da tecnologia digital (Barnard et al., 2013; Hill et al., 2015; Igbaria & Iivari, 1995; Peral et al., 2016). Em outras palavras, a crença de um indivíduo em suas capacidades para realizar certas tarefas e organizar informações de forma que elas possam produzir resultados positivos forma a sua atitude diante da tecnologia digital.

Os idosos mais aventureiros e com uma maior autoconfiança relacionada à tecnologia são aqueles que usam redes sociais, criam contas e também estão em mais de uma rede social (Peral et al., 2016). O perfil dos idosos usuários digitais é

representado por aqueles que se sentem mais jovens, sentem menos medo, se sentem mais confiantes e têm um maior nível de suporte ao risco (Peral et al., 2016). Ainda segundo os autores, por outro lado, idosos que têm mais medo quando usam tecnologia são aqueles que usam menos redes sociais. Se a autopercepção do idoso for muito negativa, ele rejeitará a tecnologia por acreditar ser muito difícil para eles (Barnard et al., 2013).

Peral et al. (2016) dividem os idosos em dois grupos: aqueles com idade cognitiva igual à idade cronológica (pessoas que sentem sua idade) e aqueles com idade cognitiva inferior à idade cronológica (pessoas que sentem que são mais jovens). A pesquisa defende que idosos com idade cognitiva inferior à cronológica são os mais envolvidos com tecnologias. De acordo com eles, o engajamento nas redes sociais tem relação com o fato de se sentirem mais jovens.

O apoio de familiares também é muito importante para que os idosos adotem tecnologia ou não (Mostaghel, 2016). Idosos que tem um parceiro, cônjuge ou membro presente da família são mais propensos a adotar as TICs, porque recebem maior influência e terem alguém para encorajá-los, diferentemente daqueles que vivem de forma solitária (Vroman et al., 2015).

Os indivíduos que veem a Internet como um meio a ganhar poder de influência e/ou como uma ferramenta que gera integração na comunidade se envolvem em maior medida com conteúdo político no ambiente digital (Morales et al., 2016).

Os usuários que sentiam que as redes sociais eram úteis e confiáveis eram mais propensos a usar (Braun, 2013). Quando os usuários começam a usar a tecnologia, torna-se claro para eles como o sistema é útil. Então, a usabilidade está relacionada às características intrínsecas do sistema em relação às habilidades, conhecimentos, percepções e atitudes do usuário (Barnard et al., 2013). Para criar crenças sobre a utilidade, é preciso destacar recursos que são úteis para a terceira idade, especialmente recursos diferentes das ferramentas de comunicação já populares, baseadas na internet, tais como *e-mail* (Braun, 2013).

Sendo assim, a diferença entre usuários mais velhos e mais jovens notoriamente não está em seu conhecimento real sobre o uso do computador, mas sim no nível de confiança e na tendência dos idosos em subestimar seus

conhecimentos e habilidades (Vroman et al., 2015). Idosos não usuários de TICs afirmaram aceitar a adoção caso suas preocupações de segurança sejam garantidas, recebam apoio das suas famílias e principalmente se a percepção dos benefícios for clara (Vroman et al., 2015).

Idosos se comportam de maneira heterogênea/diversa diante de novas tecnologias (Agudo et al., 2012; Barnard et al., 2013; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015). Por isso, as formas como utilizam as TIC estão relacionadas as necessidades e interesses individuais (Agudo et al., 2012), e personalidades, atitudes, educação e idade da população mais velha geram diferentes respostas e abordagens dentro do mesmo grupo de consumidores (Vroman et al., 2015). Por exemplo, a forma como os usuários idosos lidam com os erros que cometem pode levar a rejeição ou não, isto é, caso atribuam os erros a eles mesmos e não ao sistema pode haver diminuição da confiança e percepção de que não são capazes de aprender a utilizar (Barnard et al., 2013).

A rejeição também é percebida quando refletem sobre os efeitos do uso do *smartphone*. Alguns idosos chegaram a relatar que a independência e a autossuficiência foram destruídas pelas gerações mais novas, graças ao contato constante que novos dispositivos móveis permitem (Hill et al., 2015). Para os idosos, o mais jovem necessita estar sempre *on-line*, disponível e fazendo conexões (Hill et al., 2015).

Assim, a heterogeneidade entre os idosos atuais fornece diferentes arquétipos, muitos se encontrando bem distantes do estereótipo inicial (Peral et al., 2016), não sendo possível haver qualquer afirmação de que um comportamento seja representativo, nem um problema exaustivo à todas as esferas (Barnard et al., 2013).

2.3.3. Barreiras

Peral et al. (2015) consideram que as variáveis sociodemográficas não são suficientes para explicar o uso ou a não utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) por idosos. Para eles, as variáveis psicológicas, como a idade cognitiva, a ansiedade tecnológica e o nível de risco percebido

complementam as questões sociodemográficas e podem até explicar mais o comportamento da pessoa idosa em relação ao uso de redes sociais *on-line*, por exemplo.

Segundo Mostaghel (2016) a literatura existente identifica inúmeras barreiras para idosos no uso de ferramentas tecnológicas, sendo elas classificadas como físicas (questões cognitivas, como memória e velocidade de entendimento, ou motoras e audiovisuais), e mentais (a atitude, medos e apreensões). Os idosos usaram ferramentas de tecnologia apenas se a tecnologia fosse acessível (possível de comprar e manter), disponível (informações e serviços sobre a tecnologia estão disponíveis) e utilizáveis (facilidade de uso, o uso não leva a sentimentos de estresse e/ou apreensão) (Iwasaki, 2013). A utilidade e a segurança relativa do uso das redes sociais também são vistas como preditivas do comportamento dos idosos *on-line* (Braun, 2013).

Vroman et al. (2015) defendem em sua pesquisa que a disposição dos idosos para comprar, investir tempo e ganhar domínio *on-line* é afetada diretamente pela aparente falta de conscientização dos benefícios percebidos e por hesitações profundas sobre o valor social das TICs por parte dos mesmos.

A complexidade percebida, medo e apreensão da linguagem digital limitam a confiança e interesse no uso, os impedindo de buscar conhecimentos e habilidades para se engajar com a tecnologia digital (Hill et al., 2015). Segundo os autores, se removida ou superada, a confiança e o interesse pelo conhecimento aumentam, as habilidades se desenvolvem e isso leva a um maior uso.

Barnard et al. (2013) e Hill et al. (2015) evidenciaram que as barreiras de uso envolvem seus medos de quebrar coisas e a importância de ter alguém perto que seja capaz de consertar caso algo dê errado. Para os autores, a disponibilidade desse suporte também influencia a forma como os idosos percebem as dificuldades.

Além desse, há o medo associado a segurança e à vulnerabilidade do sistema, no qual há uma preocupação com a proteção de seus dados pessoais (identidade, dados bancários, etc.) (Hill et al., 2015). O medo da violação dos dados é uma barreira muito limitante, visto que se sentem razoavelmente

desamparados para proteger, identificar e resolver o problema se a violação acontecesse (Hill et al., 2015).

Por fim, uma vez que uma das principais barreiras continua a ser a ansiedade da tecnologia, que configura um estado, é possível ultrapassá-la com treinamentos e com a própria experiência dos idosos (Peral et al., 2016). Conforme os autores, faz-se necessário incentivar a autoconfiança com a tecnologia para que os idosos se vejam como capazes de incorporá-la à sua rotina.

Os resultados de Braun (2013) evidenciaram que a maneira mais eficaz de fazer com que um idoso utilize redes sociais é ajudando no processo de entrada e estimulando oportunidades e experiências pessoais. Ajudar o indivíduo a começar o sistema remove muitas barreiras associadas ao uso. Além disso, é importante o acesso a uma tecnologia que facilita a sua entrada *on-line*, uma vez que a frequência do uso da internet está associada a uma maior intenção de uso (Braun, 2013).

O medo relacionado a consequências econômicas, tais como quebrar/prejudicar um equipamento novo foi removido uma vez que os participantes experimentaram em um ambiente seguro ou aprenderam que a tecnologia não seria fácil de destruir (Hill et al., 2015).

Facilitar as condições de aprendizagem e uso também se torna possível quando sentem que há suporte para o caso de algo dar errado e não se saiba o que fazer (pessoas de apoio por perto, mesas de ajuda, cursos, materiais de aprendizagem, etc.), além de um contexto social em que se sintam confortáveis para aprender (Barnard et al., 2013).

Por fim, de forma a sistematizar e confrontar os achados da literatura, oferecendo uma síntese dos estudos sobre a utilização de TICs na terceira idade, apresenta-se em seguida a Tabela 1. A partir dela, foi possível categorizar os limitadores e propulsores do engajamento do idoso com TICs por meio de seu caráter individual e social, permitindo, então, perceber a carência de estudos que abordem as influências sociais nesta relação de consumo.

	LIMITADOR		PROPULSOR	
	TIPO / O QUE É	REFERÊNCIA	TIPO / O QUE É	REFERÊNCIA
SOCIAL	Ambiente Social desencorajador	(Barnard et al., 2013); (Hill et al., 2015)	Percebem como uma grande revolução histórica	(Agudo et al., 2012)
	Diminuição do ciclo social	(Hill et al., 2015)	Incentivo de familiares e outros	(Braun, 2013) ; (Mostaghel, 2016); (Vroman et al., 2015); (Peral et al., 2016)
	Existência da crença de que idosos tem dificuldade em aprender novas tecnologias	(Barnard et al., 2013).	Disponibilidade de Suporte de Terceiros	(Barnard et al., 2013); (Hill et al., 2015)
INDIVIDUAL	Falta de interesse e propósito	(Agudo et al., 2012); (Barnard et al., 2013); (Braun, 2013); (Lee & Coughlin, 2014); (Niehaves & Plattfaut, 2014); (Vroman et al., 2015)	Percepção de Utilidade	(Braun, 2013); (Iwasakil, 2013)
	Cruzamento com outras características demográficas (restrições financeiras, sexo, escolaridade)	(Agudo et al., 2012); (Mostaghel, 2016); (Peral et al., 2016); (Vroman et al., 2015)	Percepção de Segurança	(Braun, 2013)
	Falta de experiência tecnológica (na escola ou trabalho)	(Barnard et al., 2013); (Lee & Coughlin, 2014)	Conhecimento prévio / Autoconfiança	(Barnard et al., 2013).
	Falta de habilidade	(Agudo et al., 2012); (Barnard et al., 2013); (Hill et al., 2015); (Lee & Coughlin, 2014)	Satisfação e atitude positiva diante da vida	(Vroman et al., 2015)
	Insegurança e ansiedade	(Barnard et al., 2013) ; (Braun, 2013) ; (Hill et al., 2015) ; (Igbaria & Ivari, 1995) ; (Niehaves & Plattfaut, 2014) ; (Peral et al., 2016); (Vroman et al., 2015)	Idade cognitiva inferior a cronológica	(Peral et al., 2016)

Tabela 1: Variáveis que Precedem o Comportamento de Uso¹¹ Elaboração da própria autora.

2.3.4. Consequências do Uso

Com relação aos consumidores da terceira idade, muitas pesquisas foram afirmativas em dizer que a qualidade de vida é melhorada quando adotam tecnologias como internet, telefones móveis e computadores (Damant et al., 2016; Hill et al., 2015; Mostaghel et al., 2016; Niehaves & Plattfaut, 2014), o que permite que vivam de forma mais independente até mesmo dentro de suas casas, além de prover possibilidades suficientes para melhorar seu estado de saúde, como, por exemplo, o acompanhamento de exercícios físicos ou intelectuais diariamente via internet (Mostaghel, 2016).

Em pesquisas anteriores, houve fortes evidências de efeitos positivos na habilidade dos idosos em realizarem suas atividades de trabalho, lazer, passatempos e busca de informação, a partir do uso de TICs (Damant et al., 2016). Para Agudo et al. (2012), aprender é viver e aprender novas tecnologias promove a criatividade, aumenta a autoestima, exercita a mente, etc. Outras pesquisas também forneceram dados sobre idosos experimentando um sentimento de realização, orgulho, capacitação e aumento da autoestima pelo uso do e-mail e da Internet e pela participação em treinamentos das TICs (Damant et al., 2016). Além disso, sugere-se que as pessoas mais velhas se sentem mentalmente alertas, desafiadas e, conseqüentemente mais jovens, só pelo fato de se encontrarem em um ambiente *on-line* (Independent Age, 2010; Peral et al., 2015).

Uma interação bidirecional em que ambas as partes estão envolvidas na comunicação digital tem efeitos positivos para os idosos como o aumento da autoestima e motivação, desenvolvimento de habilidades (especialmente habilidades sociais, escapar do isolamento, etc.), além de representar uma razão para a satisfação pessoal (Agudo et al., 2012).

Tecnologias como cartões de crédito, já incorporadas no dia-a-dia dos idosos, são vistas como necessárias para eles (Mostaghel, 2016). Porém, a incorporação de outras tecnologias poderia melhorar sua independência, sensação de segurança e reduzir os custos de vida em comparação aos métodos tradicionais (Mostaghel, 2016). Transações eletrônicas, compras *on-line* e serviços bancário

são particularmente úteis para pessoas com restrições de mobilidade, problemas de saúde ou opções de transporte limitadas (Agudo et al., 2012).

Em função do contato com a família e amigos, há uma progressão natural de atividade *on-line*, visto que os idosos passam a receber *hiperlinks* via *e-mail* e conexões sociais para acessar fotos de família, produtos, destinos de férias e informações de saúde pertinentes, passando a se engajar em outras atividades, como compras *on-line*, atualidades e outros artigos de interesse (Vroman et al., 2015). O uso de *e-mail*, *Skype* e *Facebook* por parte desses representa um maior nível de contato com amigos e parentes (Damant et al., 2016), o que pode inclusive aumentar a influência de grupos de referência na atividade de consumo. Esse engajamento permite o consumo de passatempos e atividades que trazem prazer, facilitando sentimentos positivos que contribuem para o aumento dos níveis de bem-estar, garantindo a independência e mantendo o papel do idoso como ativo na sociedade (Hill et al., 2015).

O acesso à informação também pode ser benéfico para os idosos na preservação das capacidades cognitivas, aumento do sentido de integração na sociedade, oportunidade de aprender, entre outros, e pode ser uma fonte de imensa satisfação pessoal (Agudo et al., 2012). O tempo gasto de forma construtiva reduz os sentimentos de solidão (Hill et al., 2015; Pettigrew & Roberts, 2008) e evita o declínio cognitivo (Hill, 2015; Tun & Lachman, 2010). Esse consumo tem o potencial de superar barreiras físicas como a distância, mobilidade pessoal, limitações de tempo e condições climáticas (Damant et al., 2016; Hill et al., 2015); facilitar tarefas diárias, porque traz maior flexibilidade no dia a dia; compensar mudanças de estilo de vida que são sinônimo de envelhecimento (Hill et al., 2015).

Por exemplo, o cuidado remoto, que se apresentou como uma das novas utilidades de TICs ainda em expansão de mercado, se refere a tecnologias de "vida assistida" que utilizam dispositivos e redes de telecomunicações para prestar assistência médica e social remotamente (Damant et al., 2016), podendo representar um grande aliado aos consumidores idosos no que tange a necessidade de ir ao médico no futuro. Assim, a tecnologia da informação (TI) permite que os membros da crescente população idosa permaneçam independentes por mais tempo (Niehaves & Plattfaut, 2014).

Nesta linha, quando os indivíduos de terceira idade obtém sucesso no uso das aplicações das TICs, estudos mostraram que houve diminuição da preocupação e vários benefícios em termos de conexões sociais e vida comunitária (Vroman et al., 2015). Assim, TICs permitem participar de atividades sociais, culturais e cívicas por meio das redes sociais, aumentando a inclusão social o relacionamento com outros e reduzindo o sentimento de solidão (Agudo et al., 2012; Hill et al., 2015; Mostaghel, 2016).

Segundo Mostaghel (2016), ferramentas de tecnologia de comunicação, como os *smartphones* e tablets, permitem que idosos se envolvam mais na vida de suas famílias e amigos através da leitura de suas redes sociais e blogs, por exemplo. Segundo os autores, o uso da tecnologia pelos idosos também tem impactos positivos em sua família, porque, por exemplo, com o uso das ferramentas de comunicação, familiares poderão se envolver mais na vida dos idosos, mesmo que haja limitações de distância ou tempo.

Dessa forma, o usuário pode manter um relacionamento mais próximo com a família (principalmente no que tange à filhos e netos), o que fomenta as relações intergeracionais - tão importantes para a saúde e o bem-estar (Agudo et al., 2012; Damant et al, 2016). As atividades em que os idosos se envolvem ao usar tecnologia digital, como treinamentos ou momentos de aprendizagem em família, podem facilitar a inclusão social (Hill et al., 2015). Os não usuários relataram falta de mudança em suas atividades rotineiras, além de ansiedade e intimidação no contato com a tecnologia (Vroman et al., 2015).

Finalmente, as consequências de consumo apontadas pelos estudos anteriores foram listadas na Tabela 2, evidenciando o potencial positivo das ferramentas de informação e comunicação para o consumidor da terceira idade. Assim, se pôde contar com a síntese dos estudos sobre a utilização de TICs na terceira idade para sistematizar e confrontar os achados da presente pesquisa.

POTENCIAL DO USO DAS TICs PARA A TERCEIRA IDADE			
POTENCIALIDADES POSITIVAS		POTENCIALIDADES NEGATIVAS	
O QUE É	REFERÊNCIA	O QUE É	REFERÊNCIA
<i>Aumentam a inclusão social na terceira idade / Oportunidade de escapar do isolamento</i>	(Agudo et al., 2012); (Boot et al., 2015); (Campbell & Sands, 2014); (Damant et al., 2016); (Hill et al., 2015); (Mostaghel, 2016); (Niehaves & Plattfault, 2014); (Pettigrew & Roberts, 2008); (Vroman et al., 2015)	Elitismo / Aumentam a Exclusão Digital ocasionada por idade	(Agudo et al., 2012); (Barnard et al., 2013); (Campbell & Sands, 2014); (Hill et al., 2015); (Morales et al., 2016); (Niehaves & Plattfault, 2014); (Peral et al., 2016); (Vroman et al., 2015)
<i>Provém informação</i>	(Agudo et al., 2012); (Boot et al., 2015); (Campbell & Sands, 2014); (Damant et al., 2016); (Lee & Jun, 2007); (Vroman et al., 2015)	Provocam o isolamento de recursos e serviços disponíveis exclusivamente <i>on-line</i>	(Barnard et al., 2013); (Hill et al., 2015); (Niehaves & Plattfault, 2014)
<i>Aumentam a qualidade de vida e bem-estar</i>	(Agudo et al., 2012); (Damant et al., 2016); (Hill et al., 2015); (Mostaghel, 2016); (Niehaves & Plattfault, 2014)	Natureza evolutiva exige níveis de alfabetização digital cada vez maiores / exclusão de novos idosos para novas tecnologias	(Barnard et al., 2013); (Hill et al., 2015)
<i>Diminuem restrições físicas e geográficas</i>	(Agudo et al., 2012); (Figueiredo et al., 2015); (Hill et al., 2015); (Mostaghel, 2016)	Geram Dependência	(Hill et al., 2015)
<i>Aumentam o senso de controle e independência</i>	(Damant et al., 2016); (Hill et al., 2015); (Mostaghel, 2016); (Niehaves & Plattfault, 2014)	Provocam obstáculos na integração da sociedade em geral (isolamento)	(Hill et al., 2015).
<i>Oferecem oportunidade de melhorar a saúde</i>	(Boot et al., 2015); (Damant et al., 2016);	Desempoderam o consumidor	(Hill et al., 2015).

	(Hill et al., 2015); (Mostaghel, 2016)		
<i>Aumentam a atividade de consumo</i>	(Braun, 2013); (Damant et al., 2016); (Lee & Jun, 2007); (Vroman et al., 2015)		
<i>Aumentam o entretenimento e lazer</i>	(Boot et al., 2015); (Damant et al., 2016); (Lee & Jun, 2007); (Vroman et al., 2015)		
<i>Oferecem oportunidade de aprendizado</i>	(Agudo et al., 2012); (Hill et al., 2015); (Tun & Lachman, 2010)		
<i>Aumentam o sentimento de realização e satisfação pessoal (sentem-se mais jovens)</i>	(Agudo et al., 2012); (Damant et al., 2016); (Peral et al., 2015)		
<i>Facilitam a comunicação</i>	(Agudo et al., 2012); (Braun, 2013); (Miller, 2012)		
<i>Aumentam o senso de segurança</i>	(Damant et al., 2016); (Mostaghel, 2016)		
<i>Aumentam a produção de bens culturais / Participação digital com criação de conteúdo</i>	(Campbell & Sands, 2014); (Morales et al., 2016)		
<i>Gera vantagens competitivas</i>	(Morales et al., 2016) (Mostaghel, 2016)		
<i>Aumentam o desempenho econômico</i>	(Mostaghel, 2016); (Niehaves & Plattfaut, 2014)		
<i>Empoderam o consumidor</i>	(Hill et al., 2015).		

<i>Melhoram o bem estar psicológico</i>	(Damant et al, 2016)
<i>Geram maior flexibilidade no dia a dia</i>	(Hill et al., 2015).
<i>Aumentam a participação no conteúdo político</i>	(Morales et al., 2016)
<i>Trazem melhorias na atividade de trabalho</i>	(Damant et al., 2016).
<i>Geram Transformação e Desenvolvimento Humano</i>	(De Bruijn et al., 2009)
<i>Auxiliam na tomada de decisão mais acertada</i>	(Miller, 2012)

Tabela 2: Potencialidades Adquiridas Através do Engajamento do idoso com TICs²

A categorização da literatura em duas tabelas síntese se fez necessária, visto que envolveu duas vertentes: as características relacionadas ao contexto de utilização (*input*: influências individuais e sociais na significação) e os efeitos percebidos a partir do uso (*output*: ganhos ou perdas associadas com o consumo). Assim sendo, a primeira tabela síntese se referiu aos limitadores e propulsores do engajamento do idoso com TICs, enquanto a segunda se referiu às potencialidades positivas e negativas que são adquiridas no consumo de TICs por idosos.

Portanto, as tabelas ilustram que, de forma geral, a literatura estudada apontou para mais influências individuais do que sociais, além de evidenciar predominantemente as potencialidades positivas do uso das TICs, capazes de gerar maior participação social e qualidade de vida na terceira idade.

A Figura 1 permite compreender como o levantamento bibliográfico foi sendo construído para que pudesse gerar o conhecimento necessário sobre a utilização de tecnologias digitais por idosos, explicando as variáveis que antecedem as consequências positivas e negativas do uso de *smartphone* na terceira idade e promovendo uma visão ampla desta situação de consumo.

Dessa forma, pode-se perceber que fatores demográficos como renda, escolaridade e idade exercem influência tanto na atitude dos idosos perante ferramentas tecnológicas digitais, quanto nas limitações físicas e barreiras

² Elaboração da própria autora.

psicológicas provenientes do contexto social, que pode se apresentar opressor ou propulsor. Tais fatores se relacionam de forma bilateral com as desigualdades de consumo enfrentadas por eles e sua percepção da divisão digital existente na sociedade, porque à medida que desigualdades são vivenciadas por idosos, a percepção da divisão digital é alterada e, de acordo com essa percepção, novas desigualdades de consumo podem ser encontradas.

A percepção de inclusão ou exclusão social interfere diretamente no nível de vulnerabilidade digital dos idosos que, por sua vez, influencia e é influenciada pelo comportamento de uso dos *smartphones*. Os significados do uso de *smartphones* atribuídos por idosos possivelmente advém do seu nível de vulnerabilidade e geram consequências na utilização, que retroalimenta tais significados. Finalmente, após o uso do objeto de consumo é possível alcançar suas percepções acerca das consequências positivas e negativas de utilização e seu potencial propulsor de inclusão ou exclusão social. Assim, se conseguiu o respaldo necessário para analisar efeitos gerados a partir do uso de *smartphones* na terceira idade, considerando todas as suas relações.

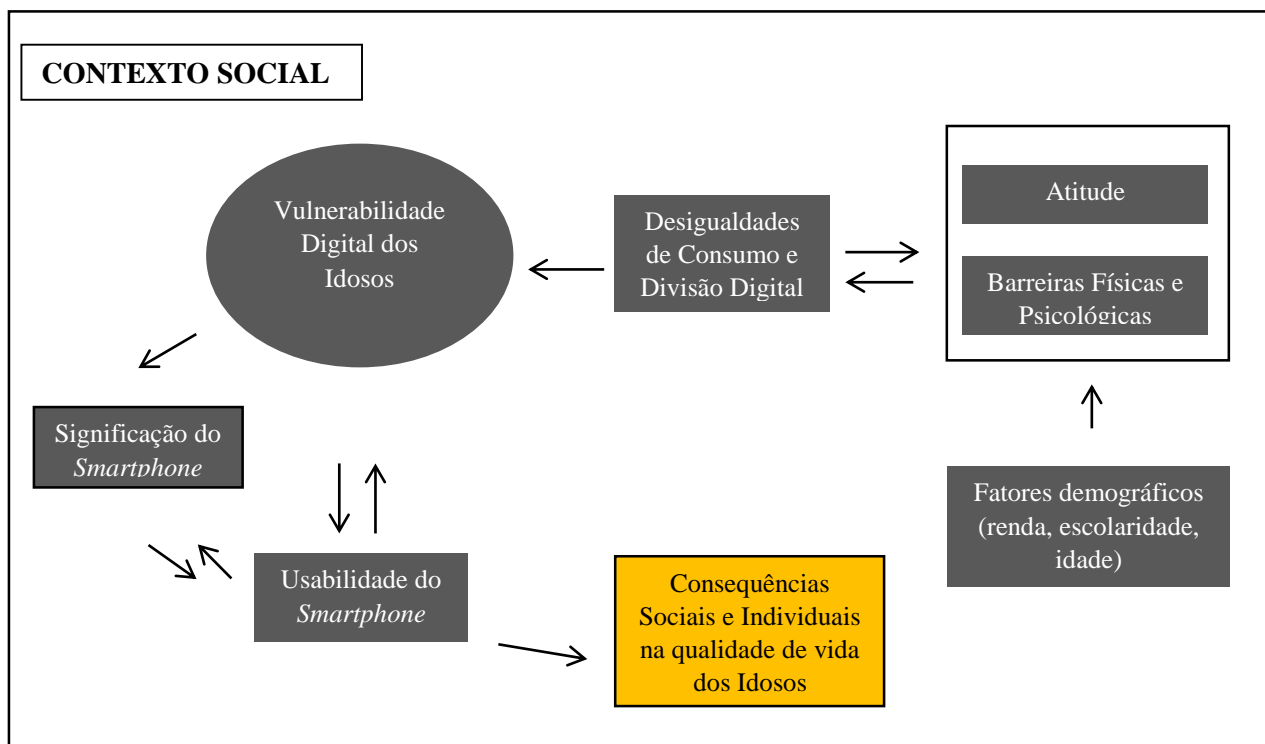


Figura 1: Construção do Embasamento Teórico³

³ Elaboração da própria autora.

3. Método

Neste presente trabalho, optou-se pelo método de pesquisa exploratória para atingir os objetivos propostos, visto que teve como objetivo entender características sociais sistêmicas e consequências negativas – ainda pouco estudadas. A partir de sua natureza qualitativa, a pesquisa se baseou em observação e interpretação detalhada dos fenômenos de interesse. Assim, além de ilustrar os conceitos de forma rica e relevante, a pesquisa buscou levar em consideração as características culturais, sociais, institucionais, temporais e pessoais ou interpessoais do contexto em que os dados serão coletados (Belk et al, 2013). Assim, a análise da pesquisa permeou entre os níveis social (macro) e individual (micro), buscando enfatizar o contexto enquanto se atentou a questões inerentes ao indivíduo.

3.1. Seleção de Sujeitos

Os sujeitos selecionados para a pesquisa são indivíduos a partir de 65 anos que utilizam *smartphones*. Assim, o *corpus* da pesquisa foi formado por idosos que se sentiam envolvidos ou não com o potencial do *smartphone* e que sejam representantes de diferentes classes sociais e níveis educacionais – variáveis demográficas que se apresentaram na literatura como geradoras de exclusão social e digital.

A terceira idade brasileira, especialmente no Rio de Janeiro, representa pluralidade de renda e escolaridade, além do contexto social envolver uma cultura que desvaloriza e exclui os idosos e suas necessidades, aumentando ainda mais o

estigma da vulnerabilidade e a percepção de efeitos negativos advindos da divisão digital.

3.2. Passos Metodológicos

Antes de dar início às atividades de campo, se revelou fundamental realizar levantamento bibliográfico dos temas a serem pesquisados, visto que a exclusão social presente no contexto se apresentou como um tema sensível e com resistência por parte dos respondentes. Considerando isso, a pesquisa seguiu o raciocínio dedutivo, no qual se parte de reflexões teóricas para o campo prático da pesquisa.

O levantamento bibliográfico exposto se concentrou, principalmente, em periódicos com publicações com alto fator de impacto nas áreas de marketing e comportamento do consumidor, como *Journal of Consumer Research*, *Journal of Macromarketing* e *Computers in Human Behavior*, além de ter contado também com contribuições pontuais de periódicos de outras áreas como medicina, informática e psicologia. Assim, o estudo de campo partiu da revisão bibliográfica apresentada, que contemplou as variáveis mais relevantes presentes nesta relação de consumo: a vulnerabilidade do idoso, o contexto social, barreiras e atitude na utilização de *smartphones* e, por fim, as consequências de uso.

As influências (majoritariamente individuais) e as consequências (majoritariamente positivas) apontados pela literatura foram considerados para aprofundar o conhecimento sobre o comportamento digital do idoso, mantendo em mente as nuances mencionadas por Hill et al. (2016), principalmente no que tange a importância das influências sociais na significação e do estudo das consequências negativas que o uso de *smartphones* envolve.

Logo, partiu-se do pressuposto argumentado por Hill et al. (2016) no que tange à lacuna de estudos qualitativos que aprofundem o conhecimento da área e evitem simplificações heurísticas. Por isso, a presente pesquisa abordou de forma mais relevante o aspecto social do que o individual, tanto no que diz respeito às influências na significação, quanto às consequências percebidas pelos idosos, apesar de ser impossível e não ser o objetivo da pesquisa desvincular aspectos individuais do processo de significação.

Dessa forma, o processo de significação foi a base do estudo e o que permitiu entender tanto o contexto de uso dos idosos quanto os efeitos que sentem, para então identificar as nuances de participação e isolamento social que a ferramenta provoca. Estudar a significação dos *smartphones* pelo idoso uniu o conhecimento das influências sociais (para entender os efeitos sob influência do contexto social) e individuais (para entender a relação pessoal com os efeitos) do comportamento digital com o conhecimento sobre os efeitos gerados ao consumidor para entender todo o ciclo de participação e isolamento do qual o consumidor é submetido neste consumo.

Para tal, foi realizado um grupo de foco que explorou significados coletivos e comportamento em grupo, além de entrevistas em profundidade que concretizaram tópicos sensíveis e significados simbólicos. Posteriormente, as entrevistas foram transcritas, codificadas e categorizadas a partir do contraste com os códigos encontrados nas demais, seguindo as técnicas de análise de conteúdo.

3.3.

Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por multimétodos: grupo de foco e entrevista em profundidade (Belk et al., 2013). O grupo de foco contou com a participação de sete idosos, durante cerca de duas horas de dinâmica. As entrevistas em profundidade foram realizadas com outros treze homens e mulheres de diferentes classes sociais e níveis de escolaridade, com duração aproximada de cinquenta minutos à uma hora e quarenta minutos de entrevista.

O anúncio da realização da pesquisa foi realizado por meio das redes sociais, que gerou uma onda de indicações de idosos que possuíam *smartphones*, levando a um grupo de respondentes bastante heterogêneo, não só em relação à atitude diante da tecnologia em questão, quanto com relação aos seus dados demográficos. Os respondentes são moradores de diferentes áreas do Rio de Janeiro, das mais diversas classes sociais e níveis de escolaridade, bem como formação e história de vida.

Todo o processo foi registrado por vídeo e áudio e, posteriormente, as gravações foram transcritas, codificados e categorizados para se obter a análise. Dessa forma, os dados coletados totalizaram 551 páginas de transcrição, além de 16 horas e 22 minutos de áudio ou vídeo.

As perguntas seguiram protocolo de entrevista semiestruturada (como se pode ver no Anexo 1), que continha sete fichas com perguntas diversas sobre cada uma das categorias temáticas: tópicos gerais, utilidade, problemas, engajamento e consequências na atividade de consumo, aprendizagem, exclusão digital e exercício projetivo. As perguntas eram selecionadas dentro de cada ficha conforme o desenvolvimento da entrevista.

Em ambas as etapas, exercícios projetivos foram utilizados para atingir temas mais sensíveis através da projeção dos sentimentos dos respondentes nas situações cotidianas mostradas nas imagens. A partir estratégia da triangulação, diferentes métodos são utilizados para analisar o mesmo fenômeno e reforçar a validade dos resultados.

Para melhor abordagem dos tópicos sensíveis ou aqueles com respostas socialmente desejáveis (como é o caso do sentimento de exclusão social), os métodos projetivos são menos ameaçadores e menos aparentemente reveladores, porque ajudam os informantes a dizer indiretamente coisas que são difíceis de dizer diretamente (Belk et al., 2013) e, portanto, foram utilizados na abordagem do tema.

Dessa forma, foi utilizada uma série de fotos com situações que envolvem o uso de *smartphones*, para que entrevistados dissertassem sobre o que pensavam estar acontecendo. Segundo, Belk et al. (2013), esse exercício permite que o entrevistado projete seus próprios sentimentos nas situações mostradas nas fotos. Assim, o fluxo de questões partiu de assuntos gerais, perguntando: “*O que está acontecendo nessa situação?*” e/ou “*Me fale sobre isso...*”, abrindo caminho para o aprofundamento de assuntos específicos abordados pelo respondente.

No grupo de foco, a pesquisa buscou explorar o engajamento dos idosos com tecnologias digitais para extrair contrastes entre os diferentes perfis representados e a negociação dos significados coletivos atribuídos ao uso de *smartphones*.

A etapa do Grupo de Foco foi conduzida pela própria pesquisadora, com a presença de 7 senhoras de 65 à 86 anos, a observar na Tabela 3. O encontro ocorreu em uma das salas do Instituto de Administração e Gestão (IAG), na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

PERFIL DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS - GRUPO DE FOCO						
NOME FANTASIA	IDADE	GÊNERO	BAIRRO DE MORADIA	RENDA FAMILIAR	ESCOLARIDADE	OCUPAÇÃO ANTES DA APOSENTADORIA
CATARINA	65	Feminino	Barra da Tijuca	De R\$ 3.740,00 a R\$ 9.370,00	3º Grau Completo	Médica Pediatra
DOLORES	67	Feminino	Flamengo	De R\$ 3.740,00 a R\$ 9.370,00	3º Grau Incompleto	Bancária
ALDINA	69	Feminino	Rio Comprido	De R\$ 9.370,00 a R\$ 18.740,00	3º Grau Completo	Bibliotecária
ÁUREA	70	Feminino	Gávea	De R\$ 9.370,00 a R\$ 18.740,00	3º Grau Completo	Do Lar
NANCI	80	Feminino	Copacabana	R\$ 18.740,00 ou mais	3º Grau Completo	Psicóloga
INÊS	85	Feminino	Barra da Tijuca	De R\$ 9.370,00 a R\$ 18.740,00	2º Grau Completo	Do Lar
ILDA	86	Feminino	Leme	De R\$ 9.370,00 a R\$ 18.740,00	2º Grau Completo	Do Lar

Tabela 3: Perfil Demográfico do Corpus do Grupo de Foco⁴

Foi encontrada grande dificuldade de captar homens idosos com disponibilidade para se deslocar ao local do Grupo de Foco. O fato do Grupo ter sido constituído apenas de mulheres poderia representar um viés, caso a pretensão para o campo fosse o encerramento das entrevistas nesse momento. Porém, os objetivos com essa etapa de coleta de dados se atém a gerar *insights* e verificar os significados coletivos acerca do objeto de estudo, que foram devidamente aprofundados nas entrevistas em profundidade que aconteceram a seguir, com homens e mulheres.

O ambiente em que foi conduzido o Grupo de Foco foi de muita integração, apoio e amizade entre todas as respondentes. Nos contatos iniciais

⁴ Elaboração da própria autora.

com a pesquisadora foram observadas emoções tais como medo e ansiedade diante do que seria perguntado, além de terem logo se posicionado como pouco conhecedoras do nosso objeto de estudo, o *smartphone*. No entanto, conforme o grupo ia se desenredando, as idosas se tornavam cada vez mais espontâneas e à vontade, revelando aspectos pessoais de suas histórias de vida, seus descontentamentos e anseios.

Um dos maiores desafios na condução do Grupo foi administrar conversas paralelas em grupos menores que ocorreram devido ao entusiasmo das idosas em se posicionar diante do tema. Ao fim do Grupo de Foco, a pesquisadora foi procurada por algumas idosas que relataram a ansiedade inicial, mas que demonstravam orgulho e gratidão por poderem participar da pesquisa e ajudar na geração dos dados.

Os dados obtidos com o Grupo de Foco resultaram em verificar os significados coletivos dos idosos acerca de *smartphones* e gerar *insights* para as entrevistas em profundidade. Nas entrevistas em profundidade, foi possível explorar os temas sensíveis.

O uso das entrevistas em profundidade como método de coleta de dados foi pensado para obter reflexões profundas e descrições robustas para a compreensão detalhada das consequências positivas e negativas do uso de *smartphones* por idosos, explorando suas opiniões e encorajando-os a revelar possíveis barreiras sociais à medida que a entrevista prosseguisse e os assuntos fossem se aprofundando (Belk et al., 2013; Bertucci, 2008; Creswell, 2010; Van de Vem, 2007; Vieira, 2004). A etapa totalizou sozinha 511 páginas de transcrição e 14 horas e 22 minutos.

Como pode-se observar em seguida na Tabela 4, os treze entrevistados captados representaram grande pluralidade demográfica, com diferentes idades, renda e escolaridade, bem como outras características meramente individuais exploradas no estudo. Três dos entrevistados se mantêm em atividade profissional, o que naturalmente aumenta o engajamento e a percepção de benefícios adquiridos. Os dois idosos com menor renda foram aqueles que se mostraram mais resistentes à percepção de efeitos positivos.

As entrevistas individuais em profundidade ocorreram no local de escolha dos entrevistados. Assim, foram muitas vezes realizadas dentro de suas próprias

casas, com exceções para entrevistas realizadas no local de trabalho, em uma universidade e em um restaurante.

PERFIL DEMOGRÁFICO DOS ENTREVISTADOS - ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE						
NOME FANTASIA	IDADE	GÊNERO	BAIRRO DE MORADIA	RENDA FAMILIAR	ESCOLARIDADE	OCUPAÇÃO ANTES DA APOSENTADORIA
CRISTINA	66	Feminino	Flamengo	De R\$ 3.740,00 a R\$ 9.370,00	3º Grau	Engenheira
NILO	66	Masculino	Humaitá	De R\$ 3.740,00 a R\$ 9.370,00	3º Grau	Bancário
EVA	67	Feminino	Niterói	De R\$ 3.740,00 a R\$ 9.370,00	2º Grau	Terapeuta Holística
MARIA	68	Feminino	Vila Isabel	De R\$ 3.740,00 a R\$ 9.370,00	2º Grau	Professora
OTÁVIO	68	Masculino	Flamengo	De R\$ 9.370,00 a R\$ 18.740,00	3º Grau	Economista – não aposentado
MARIA	69	Feminino	Copacabana	De R\$ 1.870,00 a R\$ 3.740,00	5º Ano do Fundamental	Cabeleireira – não aposentada
JADIR	71	Masculino	Gávea	De R\$ 9.370,00 a R\$ 18.740,00	Mestrado	Marinha
GILBERTO	72	Masculino	Barra da Tijuca	R\$ 18.740,00	Mestrado	Diretor de Departamento – não aposentado
LUÍS	74	Masculino	Laranjeiras	Até R\$ 1.870,00	3º Grau	Engenheiro
ANTONIO	77	Masculino	Niterói	De R\$ 3.740,00 a R\$ 9.370,00	2º Grau	Marinha
ELIZABETH	80	Feminino	Copacabana	R\$ 18.740,00	2º Grau	Do Lar
EUGÊNIO	84	Masculino	Bangu	Até R\$ 1.870,00	2º Grau	Técnico Eletricista
MARIETA	84	Feminino	Tijuca	De R\$ 3.740,00 a R\$ 9.370,00	3º Grau	Professora

Tabela 4: Perfil Demográfico do Corpus das Entrevistas em Profundidade⁵

Muitos entrevistados demonstraram ansiedade no início da entrevista, indagando sobre o nível das perguntas, e alívio no final, questionando: “*passsei?*”. Em contrapartida, alguns idosos ofereceram resistência para elaborar grandes respostas, mostrando o desconforto com o tema e com a problematização da divisão digital.

⁵ Elaboração da própria autora.

3.4.

Tratamento dos Dados

O tratamento dos dados obtidos foi feito pela estratégia da triangulação, no qual diferentes métodos são utilizados para analisar o mesmo fenômeno, reforçando a validade dos resultados analisados (Vergara, 2006). Assim, os achados do grupo de foco foram contrastados com os obtidos através das entrevistas em profundidade.

A técnica de análise dos dados coletados foi a de análise de conteúdo, buscando categorizar padrões de resposta a partir da codificação (Vergara, 2008). Dessa forma, se chegou a uma descrição mais completa a respeito do comportamento do consumidor idoso no que tange ferramentas tecnológicas digitais, sugerindo diferentes padrões de comportamento para diferentes influências e níveis de engajamento digital e social.

Logo, o estudo se desenvolveu a partir de duas camadas analíticas: primeiramente, características individuais e sociais do comportamento diante de smartphones foram observadas; depois, houve a compreensão dos significados positivos e negativos atribuídos pelos idosos. A partir da estratégia, nas considerações finais do estudo foi possível explorar de forma profunda a dualidade das nuances de participação e isolamento social que se constituem através do consumo de *smartphones* na terceira idade.

3.5.

Limitações do Estudo

A primeira limitação encontrada se referiu à dificuldade de captar respondentes para se deslocar ao grupo de foco. Como apenas mulheres se candidataram à participação, a primeira etapa da coleta de dados foi feita só com senhoras. Tal limitação não invalidou o exercício, visto que o grupo de foco foi estrategicamente planejado para gerar significados coletivos e aumentar a familiaridade da pesquisadora com o tema.

A segunda limitação apareceu na resistência de alguns específicos idosos ao tema, que custaram a dar declarações voluntárias sobre suas opiniões e emoções relacionadas a este consumo, principalmente aqueles que não desejavam atribuir importância vital aos *smartphones*. Dessa forma, seus sentimentos foram

mais acessados no debate sobre as situações apresentadas nos exercícios projetivos.

4.

Análise dos Resultados

4.1.

Grupo de Foco

Como já havia sido antecipado pela literatura, foi observada grande heterogeneidade entre características, valores e anseios das idosas. Poucas vezes, as funcionalidades e aplicativos do *smartphone* foram consensualmente importantes. Fatores como resistência, atitude positiva, limitações físicas, hábito e incentivo familiar apareceram como determinantes da utilização ampla do potencial dos *smartphones*.

A intensidade de uso na terceira idade refletiu a heterogeneidade presente nessa faixa etária, com alguns relatos sobre dependência e outros sobre controle total na utilização. Uma das respondentes se identifica como “não conectada” mesmo possuindo *smartphone* e fazendo uso diário, chamando a atenção para o potencial de uso mal explorado pelas mesmas.

A diferenciação entre os subgrupos etários foi sinalizada pelas próprias a partir da distinção de tratamento entre idosas mais jovens e idosas mais velhas. CATARINA, 65, de 65, se refere à INÊS, 85, de 85, como um exemplo a ser seguido por ela, revelando a diferença de estágio de vida em que se encontram.

Aspectos como falta de motivação, conhecimento e habilidade têm como consequência a exclusão digital. Diante das barreiras que se apresentam para os idosos, eles se tornam mais resistentes e sentem que não precisam explorar *smartphones* em sua infinidade. Esse comportamento leva à falta de motivação, que por sua vez leva a um potencial de uso mal explorado por indivíduos da terceira idade.

O potencial de uso de *smartphones* desperdiçado pelos idosos pode ser ocasionado pela falta de necessidade que percebem sobre ele. As idosas relacionam muitas funcionalidades dos *smartphones* com atividades típicas de

gerações mais jovens, relatando que com a idade avançada não precisam ou desejam ter tais preocupações em relação à organização da rotina:

É.. Mas assim, hoje em dia... Eu usava demais [calculadora], né? Pra fazer as contas dos remédios pras crianças todas. Agora é menos. Mas eu uso, é importante. Mas eu uso pouco (CATARINA, 65).

É, é a mesma coisa [que bloco de notas]! Antigamente eu marcava muito, tal dia tem tal coisa assim assim assado... Hoje em dia eu não tenho mais saco! Hoje em dia eu deixo correr... (ILDA, 86).

Deixa a vida me levar! Risos (CATARINA, 65).

É verdade!!! Risos. Hoje em dia é assim! (AUREA, 70).⁶

Foi percebida grande rejeição à imagem dos idosos do passado. Esses são vistos pela terceira idade de hoje como distantes das gerações mais jovens, desinformados e excluídos. Há a opinião de que é preciso estar atualizado para estar vivo e estar atualizado é estar conectado com a modernidade, informado e próximo das novas gerações.

Assim, foram observadas emoções como desprezo e rejeição pela solidão, ignorância e falta de evolução pessoal ocasionada aos idosos que não se engajam com *smartphones*. A partir disso, a atitude positiva diante dos *smartphones* foi fomentada pelas respondentes, que disseram que “acham horrível” e “não gostariam de fazer parte” do grupo de excluídos.

A falta de participação digital é consequência da falta de propósito por parte dos idosos em criar conteúdo *on-line*. Mesmo que tenham surgido respostas positivas e motivadoras ao se depararem com uma respondente que possui blog, as idosas não consideram necessário e desejável imprimir sua personalidade no ambiente *on-line*. As respondentes demonstram haver certa resistência e desconforto em relação ao tema, como se não compreendessem esse interesse por outros ou não aceitassem uma possível proposição de que os idosos deveriam ser ativos na criação do ambiente *on-line*.

Ademais, um outro potencial desperdiçado por esse grupo etária, em decorrência do uso de *smartphones*, é o lazer. O acesso ao lazer via *smartphones* aparece com as distrações geradas pelas redes sociais. Algumas respondentes mais entusiastas e engajadas chegam a utilizar música e jogos, mas nenhuma delas

⁶ Todas as referências entrevistas foram realizadas pela autora da presente pesquisa como parte da análise e desenvolvimento dos objetivos almejados. Para maiores informações, ver Anexo I e II.

relata buscar algum outro tipo de atividade hedônica via *smartphones* como vídeos tutoriais, programas, shows, entre outros. Dessa forma, seu lazer via *smartphones* se torna dependente do que é recebido via grupos de *Whatsapp* e *Facebook*.

Em diversos momentos do Grupo de Foco foi observado que as idosas atrelam funcionalidades mais complexas dos *smartphones* à utilização feita por novas gerações. Algumas relatam ter ouvido falar de aplicativos e funcionalidades satisfatórias exploradas pelos jovens, mas admitiram não saber como utilizar da mesma forma. Assim, pode-se dizer que mesmo aquelas que têm conhecimento de outras facilidades trazidas pelos *smartphones*, não se incluem como beneficiadas de tais funcionalidades. As idosas alegam que é muito importante, mas apenas para quem sabe usar, o que evidencia a questão da divisão digital.

A importância do hábito foi muito percebida ao analisar essa faixa etária. Idosos se apresentam como resistentes em abandonar hábitos de consumo anteriores que oferecem os mesmos objetivos dos *smartphones*, porém de forma muito mais inclusiva e/ou prática atualmente. Os hábitos de consumo se confundem com a falta motivação de uso, apontada pelas próprias como falta de necessidade. A ocupação dos momentos em casa ainda se respalda em atividades solitárias como ver televisão, ler livros e ouvir rádio.

Quando o celular tradicional do passado foi trazido à discussão, uma das respondentes revelou sua satisfação e fidelização com os *smartphones*:

Saudade?! Risos. Eu não sinto nenhuma! Deixa ele lá no museu! Não, porque a evolução é tão rápida, tão... tão dinâmica que eu já não me vejo nem mais usando um treco daquele. Acho que eu nem sei mais manusear (CATARINA, 65).

Eu acho horrível, porque essas pessoas ficam mais ignorantes, elas não estão dentro da atualidade... Se você não tenta acompanhar, você tá perdido! (NANCI, 80).

É, a pessoa não evolui! Eu não gostaria de fazer parte desse grupo! (CATARINA, 65).

Risos. Pois é, mas tem gente que não liga... O problema é que fica excluído, né? (AUREA, 70).

Você fica excluído, ninguém mais quer falar com você, seus netos te evitam porque você é burra, não sabe nada! Risos. A gente tem que acompanhar sempre a evolução das coisas... Se você não vai evoluindo, você parou na vida... (NANCI, 80).

Se a gente... Nós estamos aqui. Se a gente começar “ah, eu não quero mais saber de nada” você vai ficar totalmente largada. Então eu tô sempre querendo saber... É importante aprender, porque nada disso era da nossa época... Então é uma novidade que a gente gosta de aprender! (CATARINA, 65).

Dessa forma, se evidenciou a negação ao estilo de vida dos idosos do passado, relacionando atividades tradicionais da terceira idade, como o crochê e cozinha, à morte.

Deus me livre... Esperar a morte! Deus me livre! (CATARINA, 65).

Não faz nada! Não se comunica, não pega um telefone, não pega uma televisão, não lê um livro... Parou! (ILDA, 86).

Tá morta, né? (AUREA, 70).

Aí faz crochê e docinho! Risos (INÊS, 85).

Não... Eu falei “Eu não vou fazer crochê! (ILDA, 86).

Se um dia eu for praticar isso... eu vou lhe dizer uma coisa. Eu já devo estar assim... nos finalmente! Porque eu não tenho aptidão nenhuma!!! Minha praia é cozinha, que eu adoro! Vou pro meu bar do Adão, pra minha cevada... Essa é a minha praia! Eu não tenho saco pra esse negócio de crochê (CATARINA, 65).

Por fim, ao observar a imagem de um ônibus com uma senhora rodeada de jovens usando *smartphones*, as respondentes mencionaram a importância de seguir os novos hábitos dos jovens para se reinventar, não sofrer de exclusão social e problemas no relacionamento intergeracional.

Mas tem uma coisa aqui... A senhora ela não sabe lidar com coisas modernas. Ela não se reinventou, não acompanhou, né? Então, todos os jovens estão e ela não... É porque ela não está incluída na realidade da vida! Aliás, tem muita gente que critica porque não está atualizado! Ela não evoluiu... ela está no mundo dela de milhões de anos atrás! Antigamente não tinham as modernidades que tem (NANCI, 80).

Ah, eu procuro saber... Eu quero saber! Você tem que acompanhar. “Ah, é aqui? Então vamos por aqui...(ILDA, 86).

Olha, você tem uma nova era chegando. Nunca ninguém se apercebeu disso. Não é o juízo final como eles diziam, é uma era que acabou e outra que está começando. Se nós os velhos não tomarmos o bonde depressa, a gente perde! Aí ficamos no meio do caminho sozinhos! (NANCI, 80).

A gente perde (INÊS, 85).

As respondentes relataram rejeição ao idoso do passado que ocupava seu tempo de forma solitária e reconheceram a importância dos *smartphones* para se relacionar e se manter integrado no ambiente dos jovens, garantindo que se sintam vivos e ativos. Ainda assim, alguns idosos oferecem resistência em admitir não só a importância do uso dos *smartphones* nos dias de hoje, mas também a necessidade da integração social.

Os respondentes mais resistentes possuem *smartphones*, utilizam para funções básicas como câmera, ligação e redes sociais, mas querem mostrar que *smartphones* poderiam ser substituídos por outras ferramentas, caso não possuíssem. Quando diretamente questionadas sobre o potencial dos *smartphones* de fazê-las “escapar do isolamento”, enquanto algumas imediatamente se identificam, outras defendem que não é só por meio do *smartphone* que se consegue inclusão na terceira idade:

Não, eu não acho tão indispensável assim não! [...] Não, [escapar do isolamento] não... Você pega um livro e você fica em outra dimensão (NANCI, 80).

Sua mãe era uma pessoa que se inteirava com todo mundo... E nem precisava de internet pra isso! (NANCI, 80).

Eu acho que essas pessoas tem a vida delas... Não é tão ruim assim. Eu tenho amigos que não tem! Não sentem falta, estão muito bem... Porque eles leem muito, viajam muito, saem muito... Agora, pra falar, pra achar eles... É mais difícil, né? [...] A minha mãe fazia muito tricô pra vender... Ela fazia sapatinho, roupinha de neném... Então era uma incumbência, uma ocupação. Acho que era bom pra ela pra distrair e exercitar a mente (AUREA, 70).

Portanto, foi observado um grande esforço por parte das idosas para que demonstrassem engajamento digital, habilidade e familiaridade com *smartphones*. Tal comportamento permitiu identificar que quando os entrevistados estiveram em grupo, foi dada maior relevância aos aspectos referentes à significação positiva dos *smartphones*, revelando que o ambiente social as faz camuflar suas insatisfações e barreiras.

Como foi visto na seção de método desse presente estudo, o objetivo do grupo de foco foi gerar *insights* e primeiras impressões da significação de *smartphones* pelo idoso, oferecendo uma chance de contrastar o comportamento coletivo com o individual. Assim, o grupo cumpriu com o que se propôs, porque identificou a demonstração de um engajamento digital muito maior do que o visto nas entrevistas. Tal apontamento demonstrou nuances interessantes que são exploradas mais a frente neste documento.

4.2.

Entrevistas em Profundidade

A indústria de consumo tem camuflado a rejeição e a frustração de muitos idosos quando se fala de inovações, tecnologias e principalmente do *smartphone*.

Apesar de pesquisas anteriores que abordam este tipo de divisão digital reconhecerem uma “nova forma de elitismo” no ambiente tecnológico, onde a exclusão digital é ocasionada pela idade (Agudo et al., 2012; Barnard et al., 2013; Campbell & Sands, 2014; Hill et al., 2015; Morales et al., 2016; Niehaves & Plattfaut, 2014; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015), muitas evidenciaram majoritariamente as questões individuais do consumidor para explicar a exclusão digital (como visto na tabela 1), assim como abordaram mais o potencial construtivo das ferramentas do que destrutivos (conforme visto na tabela 2).

Através da identificação dos aspectos individuais mencionados na literatura e da exploração dos aspectos sociais (Hill et al., 2015) que permeiam o consumidor idoso na prática de uso do *smartphone*, foi possível entender o contexto e o que influencia a percepção do consumidor durante e depois da utilização. Tal percepção foi capturada por meio da exploração dos significados que idosos atribuem ao objeto de consumo e revelou os efeitos da incorporação cotidiana deste bem percebidos por eles.

Assim sendo, a discussão se deu a partir de duas camadas analíticas: na primeira seção, características individuais e sociais do comportamento diante de *smartphones* foram observadas para que se pudesse entender as condições heterogêneas e complexas de significação do objeto; depois, na segunda seção, houve a compreensão dos significados positivos (construtivos) e negativos (destrutivos) atribuídos pelos idosos. Dessa forma, a primeira etapa da análise nada mais é do que a apresentação do contexto da segunda, que se relaciona diretamente com os objetivos da pesquisa: a significação do objeto. Com essa estratégia, foi possível explorar de forma profunda a dualidade das nuances de participação e isolamento social que se constituem através do consumo de *smartphones* na terceira idade.

4.2.1.

Precedentes da Significação do *Smartphone* na Terceira Idade

Considerando a heterogeneidade dos idosos, a primeira camada analítica é imprescindível para o entendimento de que os significados atribuídos não são estáticos e se fortalecem ou enfraquecem para cada idoso dependendo dos fatores envolvidos no contexto de uso. Assim, se baseou no conhecimento difundido

pelos autores de diferentes epistemologias e métodos, destacados na revisão de literatura, para melhor identificar o que influencia o processo de utilização e significação do idoso diante de *smartphones*.

Respondendo à chamada de Hill et al. (2015) para a necessidade de considerar as macro-estruturas envolvidas nesta relação de consumo, foi criado um novo entendimento dos limitadores e propulsores do engajamento do idoso a partir da categorização dos influenciadores individuais e sociais. Tal categorização pode ser vista na Tabela 5 em seguida, e será detalhada ao decorrer da seção.

PRECEDENTES DA SIGNIFICAÇÃO DO <i>SMARTPHONE</i> NA TERCEIRA IDADE		
PODEM LIMITAR OU IMPULSIONAR	MICROINDIVIDUAIS	MACROSSOCIAIS
	Hábito	Pressão Social ou Incentivo
	Interesse	
LIMITAM	Habilidade	Dependência do Suporte de Terceiros
	Dificuldades Cognitivas e Físicas	Insatisfação com a Dependência Digital na Sociedade
	Baixa Renda e / ou Escolaridade	
IMPULSIONAM	-	Necessidade da Vida Moderna
		Forma de Acompanhar Familiares e Amigos

Tabela 5: Precedentes da Significação do *Smartphone* na Terceira Idade⁷

4.2.1.1.

Precedentes Individuais da Significação de *Smartphones*

A importância do *hábito* foi uma das características individuais que mais chamou atenção. A narrativa da formação do hábito de consumo explicita a exclusão digital do idoso e a divisão digital ainda existente na sociedade. Características individuais como falta de contato com ferramentas digitais desde que foram criadas (Barnard et al., 2013; Lee & Coughlin, 2014) foram reafirmadas pelos entrevistados.

De forma geral, os entrevistados acreditam que há o “domínio absoluto dos jovens” no ambiente digital, porque o idoso “não foi criado fazendo nada disso”. Assim, o fato de não terem “*crescido junto com as tecnologias, como os mais*

⁷ Elaboração da própria autora.

jovens” impacta na percepção e engajamento com o objeto de consumo, visto que “a pessoa que nasce em outro século é muito diferente” e as inovações tecnológicas “foram avanços muito rápidos”, difíceis de acompanhar.

Ninguém tinha celular, não é do teu tempo. Pior é isso... Você não viveu essa época então você não pode estabelecer o... você já... Quando você já era gente já tinha celular pra tudo que era lado, certo? Você não tem ideia disso porque você não viveu as duas épocas entendeu? A minha geração, simplesmente não existia computador, realmente não existia computador, e tudo que veio acontecendo depois disso foi [...] foram avanços muito rápidos, o gradiente de elevação do patamar tecnológico foi muito abrupto, num espaço de tempo muito pequeno [...] Nós viemos crescendo já como adultos dentro de uma realidade diferente, as crianças hoje já nascem já encontram esse ambiente pronto. Entendeu? (GILBERTO, 72).

Porque a gente já não sabe fazer (mexer no *smartphone*), já não foi criado fazendo. Eu, a primeira televisão, não é que não existisse, mas eu ganhei quando eu já tinha o Bernardo. [...] Então, quer dizer, a pessoa que nasce em outro século, é muito diferente (MARIETA, 84).

Apesar da percepção da falta de hábito ter aparecido frequentemente nas entrevistas, a criação do hábito de uso representa um propulsor do uso e significação positiva. Isso se demonstrou com relatos feitos de forma geral por idosos que afirmam ter “*se condicionado*” ao celular no passado e que devido a uma necessidade familiar ou profissional “*não tiravam o celular da cintura*”, portanto “*já se acostumaram*”, diferentemente do que *aconteceria* “*se fosse uma pessoa que tivesse sido criada alienada*” de tecnologias digitais.

Ah, o *smartphone* na realidade, foi uma transição natural né, que eu comecei a utilizar o telefone celular desde que ele foi implantado, aí você simplesmente vai... vai se adaptando às novas facilidades que vão aparecendo (GILBERTO, 72).

Eu não me sinto excluída por conta de eles (jovens) serem a grande maioria não. [...] Eu não sinto assim. Mas eu acho que se eu fosse uma pessoa que tivesse sido criada alienada desse tipo de coisa, era muito mais difícil, provavelmente eu ia me sentir... eu ia estar excluída mesmo, né? (EVA, 67).

Dessa forma, os entrevistados relacionaram o problema de não terem “*crescido com a tecnologia*” com a falta de *habilidade*, afirmando que “*está muito avançado*” e “*não tem muita paciência talvez por não ter pego essa fase*”, enquanto o jovem “*sabe tudo, porque pegou o celular do início, bem no início dele*” e, portanto, “*tem muito mais facilidade*”. Conforme se ilustra no seguinte trecho de entrevista coletada:

A gente chegou depois deles, né? Eles já estavam, quando isso foi criado, eles estavam no meio do burburinho, então pegaram logo (EVA, 67).

Acho que os jovens têm mais facilidade de usar todos esses aplicativos. [...] É, eles crescem com o telefone na mão o dia todo, né? [...] Eu não sei mexer em nada. Só sei mandar mensagem pro *Whatsapp*, atender o telefone e tirar alguma receita. Só isso que eu faço mesmo. Ah, eu sinto que está muito avançado. É uma tecnologia muito avançada pra mim, pra minha idade. Acho que os jovens têm mais facilidade de usar todos esses aplicativos. Não sei. Meu ponto de vista, né? (EUGENIO, 84).

Hoje você pega uma criança de três, quatro anos, dá uma coisa daqui a pouco ele está te dando aula. A mente dele está... né? Está aberta pra qualquer coisa. [...] Bota uma menina ou um garoto de 10 anos ele vai mexer em tudo, né? (LUÍS, 74).

Apesar da resistência em admitir francamente, a dificuldade de uso foi vista quando os entrevistados relataram “*teclinhas pequenininhas*”, “*display minúsculo*”, “*não ter conseguido trabalhar com duas abas*”, “*instruções desatualizadas na internet*”, “*ter apertado uma tecla que pode estragar ou apagar a coisa toda*”, entre outros argumentos e observações que culminam no pensamento de que “*podendo não utilizar, é melhor*” ou de que é melhor “*deixar pra lá*” para não fazer algo errado.

As pessoas mais velhas não estão muito ligadas nisso, não estão muito ligados nisso. Pela dificuldade que apresenta pra muitas pessoas de você aprender a mexer no *smartphone* (CRISTINA, 66)

Você fica com raiva obviamente, você tá ali querendo ver um resultado de um jogo ou ver uma partida de futebol e não e não consegue nada. Mas tá bem, paciência, não deu não deu. [...] Gravar as mensagens até que é fácil, digitar que eu acho mais difícil. E a maioria eu também não respondo. Não respondo porque eu também não sei como responder. Verbalmente até eu já aprendi, verbalmente algumas eu respondo, mas as outras não (ANTONIO, 77).

Mas o que eu noto é exatamente a dificuldade de falta de conhecimento de como usar o *Whatsapp*. E não quer admitir, tá entendendo, a primeira reação, “ah, não é muito complicado”, como complicado? Se a gente achar que é complicado aí mesmo que não vai chegar nunca, né? (ELIZABETH, 80).

A partir dos relatos dos entrevistados, foi percebido que associam a falta de hábito e a falta de habilidade com a falta de *interesse*. Uma das entrevistadas - Eva, 67 - associou o *smartphone* com os livros ao dizer que “*se você não souber ler direito*”, “*não vai aproveitar*” e “*vai achar chato*” porque não irá “*pegar a coisa toda*”, ou seja, capturar tudo que está envolvido. Dessa forma, foi visto que a

falta de hábito e de habilidade exercem influência na falta de interesse e na percepção de consequências positivas.

Eu nunca tentei me interessar não, eu gosto de dizer em sã consciência que eu não sou viciado. Me acomodei nisso. [...] Tem coisas que eu poderia resolver, coisas que eu não sei, e me acomodei em não me interessar a aprender. [...] Como eu não sei manejar bem isso talvez seja esse o motivo também que eu não me interesso. Não faço muita questão, não (ANOTNIO, 77).

Agora, dificilmente... tá, aí já entra o problema de você ser mais velho, normalmente quem é mais velho é mais... não é que seja resistente, ele não sente necessidade de tanta coisa[...] Então, pra ficar aprendendo novas coisas eu não vejo que mais que... só se tiver alguma coisa bombando, tá todo mundo utilizando, eu escuto falar, que me convença que aquilo vai ter alguma utilidade pra mim, aí eu vou me dar ao trabalho de aprender, mas se não acho que... Já ouviu falar que cachorro velho não aprende truque novo? Eu já tô nessa de [...] É, não vejo muita vantagem (GILBERTO, 72).

O interesse deve ser entendido como a motivação e atitude positiva do idoso em se engajar com as potencialidades construtivas do *smartphone*, o que mostrou sofrer grande influência do hábito no passado e da facilidade percebida. O interesse maior em usar foi associado à juventude e a “*falta de interesse*” foi apontada como um “*problema de ser mais velho*”, ocasionado pela e “*falta de necessidade*”. Assim, a divisão digital por idade também foi explicada pela falta de interesse, porque relataram que “*o mais novo tem mais curiosidade, tem mais gosto, tem mais interesse*”, apesar de terem dito que “*isso está mudando*”.

Falta de necessidade de aprender mais, sabe? Até mesmo, eu acho que não teria muita utilidade pra mim na minha faixa etária (saber usar melhor o *smartphone*). Eu quero é sossego, sabe? [...] Se eu quisesse aprender acho que eu aprenderia fácil. [...] Mas não, mesmo porque eu não sou muito fã dele (*smartphone*), né, eu faço o necessário só e não procuro me aprofundar muito nisso. Se surgir alguma necessidade daí eu tenho que correr atrás, né, tem que aprender mesmo, mas até agora não sinto necessidade não. [...] Eu não ganho nada (usando *smartphone*). Só perco. Não ganho nada não. Eu preferia um telefonezinho simples... Estou nem ligando. Se não tivesse pra mim eu não estava nem ligando... [...] Eu nunca busco mais ensinamento na minha idade não. Não busco mais conhecimentos. Eu acho que a minha idade já está bem avançada, não espero mais nada, nem procuro mais trabalho (EUGENIO, 84).

As pessoas são de outra geração, onde não tinha isso, elas não sentem essa necessidade. E outras se afastam por não ter condição mesmo de desenvolver (habilidade), mas eu acho que de uma faixa etária aí pra frente, 75, por aí, a maioria não tem mais essa necessidade de ficar se atualizando, teclando (pelo *smartphone*). Que nem meu primo falou, “ah eu já fiz minha parte, não quero mais me incomodar com esse tipo de coisa”. [...] Eu acho que eu estou só no trivial. No básico. [...] O que o *smartphone* oferece, eu não devo ter nem 10%. [...] Agora que tem muita coisa, muita ferramenta ótima, mas eu não uso. Não sinto necessidade (CRISTINA, 66).

Quanto mais jovem, maior a importância (dada ao *smartphone*). Quanto mais jovem, maior a integração, maior a importância. A maioria dos adultos fica meio a reboque, tá? Faz (aquilo), mais uma forma até mais devagar, mais controlada, entendeu? (OTAVIO, 68).

Uma entrevistada chamou atenção para o discurso de alguns idosos “*que têm horror*” ao *smartphone*, afirmando que a falta de interesse na terceira idade está mais relacionada com “*o medo de mostrar fragilidade*” do que com a “*falta de necessidade*” relatada por eles. Outros entrevistados corroboraram este entendimento ao afirmarem que “*não conhece idoso que não sinta necessidade de usar o smartphone*”, que “*sente que todos os idosos querem*” saber usar e que a exclusão digital “*é um problema de renda*” e não de motivação.

Eu fico achando, que como sempre acontece na sociedade, a gente está sempre correndo atrás do prejuízo, a gente não se antecipa aos fatos. Eu acho, sou absolutamente a favor (do uso do *smartphone* na terceira idade), mas os próprios idosos são contra. Tem muito idoso que tem horror, “*não, não quero saber de celular, não quero saber disso*”. Eu não sei, eu acho que é... eu acho que é um medo de mostrar fragilidade de aprendizado, tenho impressão que é por aí. Porque você só aprende as coisas na base de tentativa e erro, né? (ELIZABETH, 80).

Eu não conheço, olha, não sei pela... o que que a tua pesquisa tem revelado, mas eu não conheço esse tipo de gente não, que tem acesso mas não quer usar (*smartphone*)... Eu tenho uma tia sobrevivente, tem 95 anos e ela não larga o *Facebook*, não sei nem o que ela faz ali, mas ela não larga o *Facebook*. Então, eu não conheço esse tipo de gente, se você encontrar alguém eu acho pouco provável, realmente teria até interesse em saber. Existe esse tipo de gente (GILBERTO, 72)..

Dessa forma, a “*falta de necessidade*” se revelou uma justificativa para idosos não se mostrarem vulneráveis e estigmatizados. Isto é, idosos que não fazem um uso potencialmente benéfico e engajado dos *smartphones* podem se explicar socialmente dizendo que é porque não precisam ou não se interessam. Entrevistados disseram que “*as coisas que não sabe é porque não buscou saber*” ou porque “*não quis se dar ao trabalho de aprender*”. Assim, evitam cobranças da sociedade mascarando a sensação de exclusão digital que vivem. Essa é uma questão apontada pelo entrevistado a seguir.

Não acho que ela (a terceira idade) é excluída não. Muitos não se interessam, que é o meu caso né, não se aprofundar. No caso, eu me autoexcluí até certo ponto. Acho que (o ambiente) não leva à exclusão não. [...] Ele não me incomoda em nada. Quem usa e gosta tudo bem. Quem gosta de fazer isso e se sente bem com isso tudo bem. Não me incomoda em nada não. Quem vive nesse vício aí e se

sente bem com isso é uma maneira de usar, né. De se sentir bem com isso. Pra mim não incomoda em nada não (ANTONIO, 77).

Para entender a necessidade de prover tal justificativa à sociedade, se faz necessário antecipar que, para os entrevistados, a exclusão digital se associa a um idoso “desinformado” e por “fora da vida moderna”. Por isso, foi percebido que os idosos se sentiram desconfortáveis ao admitir pouca habilidade, revelando os sentimentos de insegurança e ansiedade diante da tecnologia que foram apontados por estudos prévios (Barnard et al., 2016; Braun, 2013; Hill et al., 2015; Igbaria & Iivaria, 1995; Niehaves & Plattfault, 2014; Peral et al., 2016), como se evidenciou na fala de uma das entrevistadas:

Agora é uma vergonha a pessoa não saber mexer nisso, “ah como é que é o jogo que todo mundo joga?” [...] Ah todo mundo fala, né? Me acha de outro carnaval, não tem problema, entendeu? Uso pouco, sabe? Ele (marido) fica chateado, sabe? Porque também não sabe fazer muito, mas algumas coisas ele sabe... (É chato) Porque você se vê fora do tempo, né? Isso você vê fora do... por mais que você diga, “não uso, não” (MARIETA, 84).

Antes de iniciar a entrevista, muitos idosos fizeram pedidos como “*não me pergunte coisas muito difíceis*” ou buscaram justificar antecipadamente qualquer falta de conhecimento técnico e/ou de habilidade, já revelando as influências sociais, como a pressão existente para que se engajem de forma plena nesse consumo e a necessidade de criação de uma imagem “conectada” de si mesmos. Na etapa do grupo de foco, no qual a exposição é coletiva, as entrevistadas apresentaram discursos mais socialmente confortáveis sobre a motivação de uso, em que não se colocavam como limitadas. Enquanto no grupo de foco as entrevistadas diziam coisas como “é muito fácil”, nas entrevistas individuais em profundidade a falta de habilidade foi mais exposta por eles.

Assim, deve-se entender que a relação entre a falta de interesse, a falta de habilidade e a falta de hábito do consumidor idoso é muito mais intrínseca do que aponta a literatura. Estudos anteriores já haviam evidenciado a falta de interesse e/ou propósito do consumidor idoso (Agudo et al., 2012; Barnard et al., 2013; Braun, 2013; Lee & Coughlin, 2014; Niehaves & Plattfault, 2014; Vroman et al., 2015); a insegurança e a ansiedade que impactam e são impactadas pelo hábito (Barnard et al., 2016; Braun, 2013; Hill et al., 2015; Igbaria & Iivaria, 1995; Niehaves & Plattfault, 2014; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015) e a auto percepção de pouca habilidade e conhecimento ferramental (Agudo et al., 2012;

Barnard et al., 2013; Hill et al., 201; Lee & Coughlin, 2014); mas negligenciaram em apontar a relação complexa de influência entre tais variáveis, além das influências sociais no discurso das mesmas. Por isso, se busca enaltecer que os entrevistados não fizeram distinção óbvia entre as três condições de uso e relevaram que uma exerce influência na outra e vice versa, caracterizando a atitude individual e heterogênea de cada consumidor (Figura 2).

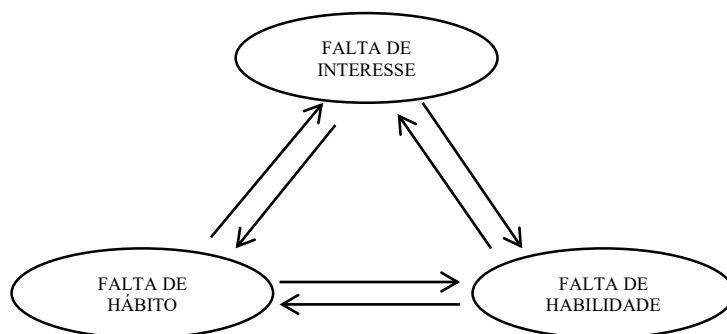


Figura 2: Relação de Engajamento Limitado do Consumidor Idoso com *Smartphones*⁸

Logo, a limitação no engajamento digital do idoso é ocasionada por percepções negativas sobre hábito, habilidade e interesse pessoal que não são desvinculadas uma da outra nos relatos dados pelos entrevistados. A relação de influência mútua se evidencia quando atribuem falta de interesse à falta de hábito, a falta de hábito à falta de interesse, a falta de hábito à falta de habilidade, a falta de habilidade à falta de interesse e assim por diante.

É que aquilo não fazia parte da vida da pessoa, ela foi envelhecendo sem aquilo e não sente necessidade. Eu acho que é isso (CRISTINA, 66).

Daniela faz tudo. Ela entende porque ela vive do lado do celular. [...] Ela aprendeu de alguma forma. Por quê? Porque ela entrou, pegou mais o celular do que eu... Eu não tenho esse interesse em saber como é que faz (NILO, 66).

Eu acho computador tudo mais simples, mais amigável, entendeu? [...] Não suporto (internet no *smartphone*) exatamente porque eu navego muito bem (no computador), tá certo? No PC. Canso de... Quero procurar um negócio, aí começo, não acho. Sem falar, a outra... acho que o grande problema do *smartphone* pra mim também, quando fala de navegação, que é o formato. O formato do *smartphone* é aquela tripa na vertical, [...] aquele rolo que você viaja, viaja, entendeu? Você nunca sabe onde acaba (OTAVIO, 68).

⁸ Elaboração pela própria autora.

A partir da relação mútua entre interesse, habilidade e hábito, idosos relataram recorrer a atividades substitutas capazes de corresponder às mesmas necessidades atendidas pelos *smartphones*, como a “televisão”, “rádio”, “jornais impressos”, “livros” ou até o “computador”. Assim, se interessam por aquilo que já está incorporado em seus hábitos diários e que já dominam o uso, aumentando não só a sensação de “não precisarem” de *smartphones*, como a falta de conhecimento sobre eles e seu hábito de uso.

Os benefícios são muitos, só precisa saber usar também. Eu não tenho um joguinho! Não quero. Eu quero ler. Eu faço sabe o quê? Eu vejo seriados, no *Now*, quase todos seriados históricos... Isso interessa, entendeu? E ainda faço o seguinte, ainda anoto (risos) e guardo nos livros, que tenha o assunto. [...] A televisão é grande, você senta, fica assim, né? (MARIETA, 84).

A tríade que pode limitar ou impulsionar o engajamento digital do idoso se relaciona com os estudos sobre a dimensão da atitude do consumidor (Barnard et al., 2013; Braun, 2013; Iwasaki, 2013; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015). Porém, é necessário chamar atenção para a existência de estudos que expandem a atitude do consumidor no sentido da satisfação ou insatisfação diante da vida (Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015). Os resultados reafirmaram a importância da atitude diante da tecnologia na limitação ou engajamento digital, que se constituiu a partir da relação entre interesse, hábito e habilidade. No entanto, os relatos dos entrevistados mostraram que a satisfação diante da vida não influencia o nível de malefícios ou benefícios percebidos acerca de *smartphones*.

Não se pode argumentar que quando os idosos são mais entusiastas com relação às suas vidas, no geral, são também mais entusiastas e engajados com potencialidades positivas dos *smartphones* porque foram observados diferentes idosos entusiastas com suas vidas e ciclos sociais que apontaram mais insatisfações do que satisfações. Além disso, foram vistos relatos que associaram os idosos muito engajados à imagem de alguém “infeliz”, “solitário”, “que vive praticamente enfurnado dentro de casa”,

Pra mim é o básico, né? Pra mim é o *Facebook*, o *Instagram*, vendo novidades, notícias, mas ficar pesquisando, perdendo tempo, eu não vou fazer. Vou para praia, vou tomar cervejinha, vou andar de bicicleta... Porque é aquilo que eu te falei... (...) Eu não vou perder tempo, principalmente por causa de tempo mesmo. Meu tempo agora tá passando mais rápido. Entendeu? [...] Você pega um idoso de 65 anos que entrou na terceira idade, que é 60 anos, você faz tudo. Você não é idoso ainda, entendeu? Idoso é minha tia que tem 89 anos, o outro que tem 95 (NILO, 66).

Eu faço pouca coisa (no *smartphone*). Eu não sou assim curiosa, investigadora (de tecnologia), sabe? Não sou. [...] Eu digo pro João, “a sua avó é uma velha louca”, eu quero fazer tudo que eu puder fazer, tiver vontade, viajar, dançar, entendeu? (MARIA, 68).

Enquanto a atitude diante da tecnologia pode limitar ou engajar a utilização do idoso, as características físicas e cognitivas que necessariamente vêm com a idade são potencialmente limitantes. Os entrevistados relataram que “idosos têm mais dificuldades” *cognitivas e físicas* que prejudicam o nível de interação que gostariam de exercer, como “*os neurônios que vão diminuindo*”, “*dificuldades no raciocínio*”, “*esquecer como faz*”, “*ser mais devagar*”, “*cérebro vai definhando*”, ter “*dificuldades visuais*” a memória, a dificuldade de acompanhar e a dificuldade de enxergar no *smartphone*. e por isso “*não conseguir acompanhar a evolução*”.

Ah, porque normalmente os seus neurônios, tudo, vão sempre diminuindo, entende? Você sempre vai... a tendência sua, passou dos 50 se você não se... não se programar, não começar... Os idosos têm mais dificuldade, né? Você deve saber que tem muito mais dificuldade de mexer... Vamos dizer, dificuldade no raciocínio, né? Porque normalmente a gente vai envelhecendo e não vai praticando, não vai mexendo com o seu cérebro, fica acomodado, aí fica só sentado vendo televisão, não sei o que, seu cérebro vai definhando pô, né? (LUÍS, 74).

Porque no outro dia eu queria umas fotos, aí o André me ensinou a fazer, mas eu vou sincera, eu já esqueci como é que faz, então eu tenho que ter anotado, sabe? Pra eu poder, ir lá ver e fazer, mas também isso não é (fundamental)... Pra mim não. Tem que ter uma pessoa disposta, paciente, porque às vezes aquele idoso é mais devagar, eu sou uma que eu vou ter que escrever e fazer várias vezes pra poder fazer direitinho, entendeu? Eu aprendo, só que eu esqueço como se faz. [...] A pessoa talvez não consiga acompanhar a evolução das coisas, o desenvolvimento, ela parou aqui e a tecnologia, as coisas, já estão lá longe, entendeu? Eu acho que a idade pode interferir (MARIA, 68).

As limitações sofridas pelos idosos também exercem consequências nas relações sociais. Elas levam à percepção de que idosos são mais “vulneráveis”, “frágeis” e “com mais barreiras” de aprendizagem, culminando na falta de paciência dos jovens de parar pra lhes ensinar. Apesar de aparentemente se excluir desse grupo, um dos entrevistados (Jadir, 71) reconheceu o estigma de que “se tem alguém que tem alguma barreira pra utilizar a tecnologia são aqueles mais idosos”, evidenciando o que (Barnard et al., 2013) apontaram em sua pesquisa: a crença popular de que idosos tem dificuldade de aprender novas tecnologias.

Uma rejeição por ambas partes, mas é mais da parte dos mais moços para com os mais velhos. Porque os mais moços não têm muita paciência de aceitar as

limitações do idoso, porque tem limitação. [...] Então você precisa de muito equilíbrio emocional pra não se deixar envolver por esse sentimento. De frustração, porque é uma frustração. Entendeu? [...] Quando eu caí, a minha neta, Júlia, me colocou aqui um curso de Francês (no *Smartphone*) e eu ficava assim... (sem enxergar o celular) e eu ficava assim, entendeu? E eu botava o outro óculos e eu acabei desistindo. [...] Então o meu (uso)... É mais o *Whatsapp* mesmo. Sei que tem cursos, tem isso e tem aquilo, mas por causa da vista, me força muito, sabe? [...] Não busco passatempo pelo celular... É porque você sabe que eu tenho o problema também da vista. [...] Agora negócio de... de retrato, é que eu aprendi uma vez depois não botei mais, aí eu esqueci como é que é (ELIZABETH, 80).

Além disso, estudiosos da área chamam atenção para a influência do cruzamento da idade com outras *características demográficas como renda, escolaridade* e sexo (Agudo et al., 2012; Mostaghel, 2016; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015) no comportamento. No geral, se viu que alguns dos entrevistados com maior renda e maior escolaridade eram aqueles com maiores níveis de engajamento digital e satisfação (entrevistados: CRISTINA, 66, OTÁVIO, 68, GILBERTO, 72, JADIR, 71), porém isso pode vir do hábito prévio ou maior conhecimento da ferramenta, ou ser fruto da maior pressão social e/ou maior incentivo que recebem do seu ciclo social, também mais engajado digitalmente.

Já sobre os entrevistados com menores rendas, observou-se maior indiferença ou insatisfação em relação às potencialidades do *smartphone*, tendo feito a utilização menos engajada, mesmo que recebessem influência positiva do meio, rejeitam *smartphones* ou os veem como dispensáveis (entrevistados: EUGÊNIO, 84, LUÍS, 74, MARIA, 68, ANTONIO, 77). Com relação ao sexo, característica que também foi apontada pela literatura, pode-se dizer que não foi percebido nenhum contraste comportamental relevante entre entrevistados homens e mulheres.

Assim sendo, os aspectos individuais que influenciam na intensidade de uso e, por consequência, na significação do objeto de consumo são: o *hábito*, representado pelo uso de tecnologias desde a criação das mesmas, acompanhando a evolução; a *habilidade* de manejar o *smartphone* vista através do conhecimento técnico ou familiaridade com a tecnologia; o real *interesse* que demonstram em se aprofundar nas potencialidades do *smartphone*; as *limitações cognitivas e físicas* que se apresentam como barreiras e dificuldades; além da *baixa renda* de alguns consumidores idosos. Logo, se constatou que as características individuais do

idoso, no geral, levam a um uso mais limitado do que engajado, caracterizando mais percepções negativas ou indiferentes sobre o objeto.

4.2.1.2.

Precedentes Macrossociais da Significação de *Smartphones*

Algumas pesquisas apontaram para a importância do senso de encorajamento presente ou não no ambiente social (Barnard et al., 2013; Hill et al., 2015), mas tais aspectos carecem de maiores explicações científicas. Nesse sentido, os resultados exploraram a *pressão social*; o *incentivo*; a *dependência do suporte de terceiros*; a *insatisfação com a dependência digital* na sociedade; a percepção coletiva de ser uma *necessidade da atualidade*; além de representar uma forma mais fácil de *acompanhar* informações de familiares e amigos distantes. Assim sendo, foi percebido que o ambiente social mais impulsionou do que restringiu o engajamento dos entrevistados com as potencialidades do *smartphone*.

Foi visto que os entrevistados já se sentiram *pressionados* de diferentes formas para que utilizem mais e melhor seus *smartphones*, tendo relatado que as pessoas de seu convívio “reclamam” quando os idosos “*não saem com o celular*” ou “*não conferem as mensagens*” nas redes sociais, além de “*brigarem dizendo que já deveria saber*” usar. Assim sendo, idosos relataram “se forçar” para usar mais para “*ouvir menos reclamações*”.

Olha só, eu estou me policiando a fazer isso (conferir mensagens) por conta das reclamações, entende? Inclusive, a minha mensagem do *Whatsapp* é assim: "se for urgente, ligue", porque eu não dou bola, entende? Não tenta marcar nada comigo com *Whatsapp*, não dá. Se você precisa marcar ou qualquer coisa, liga. [...] Não, mas eu dou uma olhada pelo menos... Assim, estou me forçando a fazer umas duas, três vezes por dia, digo, "deixa eu ver o que que tem". [...] Eu não tenho dependência de celular, não tenho mesmo. E tenho muita reclamação das crianças por conta disso, entendeu? (Ligam pro fixo e dizem) "Mãe, pelo amor de Deus, pega o celular", eu digo, "tá legal, vou lá pegar. Você vai ligar pra lá ou vamos continuar falando pelo fixo?" [em tom de ironia]. O *Facebook* eu recebo bastante broncas porque eu não vou ao *Facebook* (EVA, 67).

A pressão social também foi percebida em outro tipo de discurso, em que os entrevistados abordavam a obrigação do uso do *smartphone* para a participação efetiva do ambiente de consumo de bens e serviços. Tal obrigatoriedade da vida atual já vinha sendo discutida por outros autores que apontaram para a existência

de recursos e serviços disponíveis exclusivamente *on-line* (Barnard et al., 2013; Hill et al., 2015; Niehaves & Plattfaut, 2014). A pressão social que vem do ambiente de mercado é percebida ainda mais negativamente pelos idosos, que relatam “*algo que não tem volta*” e “*não ter mais como fugir*” do *smartphone* para obter serviços básicos, principalmente “serviços bancários” que “*tem que interagir com o celular*”, além de outros serviços que “obrigam” a mudar a forma de consumir, porque “

Às vezes eu acho até que é um certo abuso, há uma certa, como é que se diz? Injustiça porque praticamente obriga uma pessoa... Você imagina um sujeito... Eu tiro lá pela minha faxineira. Ela precisa ver lá um saldo de PIS, ok? Tem coisas que ela só pode fazer na internet e a pessoa não tem acesso à internet. Então esse é o lado ruim, mas não tem volta. [...] Tudo hoje é na internet. A tua vida está na internet, e pra ser mais (exato), está no celular, ok? Eu estou notando que em algum momento eu vou brigar com os meus bancos, que eles querem me obrigar trocar meu Token por um celular, não posso fazer isso. [...] Então não tem volta, mas eu noto que está essa pressão dos bancos, tudo pelo celular, ok? [...] Aí eles ficam querendo te empurrar o aplicativo, o *software*, e, inclusive, oferece vantagem (pra resolver via *smartphone*). Mas tem coisas que realmente o aplicativo não vai resolver, tá? Ok? Mas não tem volta. Em algum momento vai ser tudo assim, você não... Eu noto pelo banco (OTÁVIO, 68).

Outra forma de pressão social observada no discurso dos entrevistados, porém que foi vista como positiva ou neutra pelos idosos, é o *incentivo* de familiares e amigos (Braun, 2013; Mostaghel, 2016; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015). O incentivo pode passar a mesma mensagem de “necessidade social” anteriormente percebida como pressão negativa, porém é feito por amigos e familiares, além de não evocar nenhuma sensação de obrigatoriedade, sendo menos rejeitado.

O incentivo revelado pelos entrevistados pode vir em forma de elogio, de encorajamento ou de pessoas que tomam a frente e dão *smartphones*, instalam aplicativos e ensinam a usar. Além das famílias e amigos, os próprios idosos mais satisfeitos com as potencialidades do *smartphone* exercem o papel de encorajar outros idosos. Os entrevistados relataram já ter ouvido elogios porque “*estão sabendo demais*”, já ter ganhado um *smartphones* antigo de presente de algum familiar que trocou de aparelho, além de “aprender” novas aplicações “*com quem sabe*”.

Tem gente, amigas minhas que vêm comigo no *Uber*, que não têm nem, não tinha há pouco tempo o celular, o *smartphone* e eu fico batalhando, ‘pelo amor de Deus, você precisam (ter)’, ‘ah, mas eu não...’, ‘mas tem que comprar, tem que ter um smart, é uma necessidade’. Então o pessoal às vezes quando eu estou

usando, querem saber... Aí eu abro no meu telefone, mostro pra elas, ficam babando. Isso é um estímulo grande pra elas (ELIZABETH, 80).

Outro dia eu até falei com uma (amiga), ela tem um problema muito grande de audição, mas ela tem muito boa situação e eu disse, “você tá precisando de botar um celular que tenha *Whatsapp*”, assim, “mas estou mesmo, né? Eu estou mesmo”, porque, inclusive, por aqui ela escuta melhor do que pelo outro telefone. “Ponha porque aí a gente vai falar no *Whatsapp*, aí você vai fazer o seguinte, você pode escrever, você não precisa escutar”. ‘Essa é uma boa ideia mesmo, é uma boa ideia’ (MARIETA, 84).

Muitas vezes o incentivo de familiares e amigos leva a *dependência da ajuda de terceiros* por parte dos idosos (Barnard et al., 2013; Hill et al., 2015). Essa dependência pode gerar efeitos positivos na utilização, visto que os idosos se sentem mais seguros e preparados, podendo abrir caminhos e aumentar seu interesse e habilidade em novas aplicações. Os entrevistados mencionaram um “suporte filial”, se referindo à ajuda dos filhos, que “estão mais atualizados” do que eles, falaram sobre a necessidade de “*procurar uma pessoa que saiba melhor que eles*” e sobre o hábito de pedir “socorro” quando enfrentam alguma dificuldade.

No entanto, apesar dos estudos prévios terem se restringido nestes efeitos positivos que a ajuda de terceiros provoca na utilização, foi visto que a dependência de outras pessoas pode levar ao “comodismo” do idoso, através da construção da crença limitante de que “*não faz questão porque tem quem faça*”. Isto foi evidenciado em relatos que admitiram que “a família poupa o idoso” e com isso “*vai podando sua capacidade de fazer as coisas*”.

Eu acho o meu marido acomodado (com o *smartphone*) porque eu existo, ele é acomodado, entendeu? Então é assim, eu acho que ele tem preguiça. Quando ele diz assim, “não, fico meio enfezado com essas coisas, não sei quê”, tem hora que eu digo assim, ‘cara, estou enrolada, tu vai esperar’, aí ele fica nervoso, não sei o quê, “ih, não sei o que que eu fiz aqui que voltou”, eu digo, “ótimo, parabéns pra você”. Mas eu acho que é um pouco de preguiça, entende? Não é nem capacidade não, é preguiça e a facilidade de, “EVA, 67, vem aqui”, “EVA, 67, olha isso aqui”, “EVA, 67, pede um carro, taxi”, “EVA, 67, paga essa conta” (*on-line*) (EVA, 67).

Então eu acho que o idoso tem... A família também tem sua parte de culpa, porque a família tem aquele hábito de querer poupar o idoso de tudo, ‘não, não faz isso aqui. Cuidado com isso. E porque isso. Por que aquilo’, e vai... como é que se diz? Vai podando a capacidade de fazer a coisa do idoso. Se for um idoso acomodado ele vai achar ótimo e vai se acomodar e vai cada vez ficar pior, mais dependente, senão, ele vai rejeitar isso e vai ser o conflito com a família, né? [...] E tem mais uma coisa, quando pegam o meu telefone pra me ensinar como é que faz, eu digo [...] “Eu quero fazer, você vai me dizendo como é que tem que ser

feito, como chegar lá porque eu quero fazer por mim, porque você vai embora, eu vou ficar aqui sem assessoria nenhuma”, entendeu? (ELIZABETH, 80).

Ah tem que saber mexer. Tem umas coisas que eu não sei, eu deixo para o Guilherme chegar aqui e ele fazer, Júlia também. Eu tenho umas fotos lá dentro, que eu quero por no *Facebook* [...] aí eu quero que o Guilherme tire alguns retratos pra mandar para ela, isso eu não sei. Eu não faço muita questão, porque eu tenho quem faça, né? ((risos)). Tem a Júlia, tem a irmã dela, a Gabi, tem o Pedro que vai vir aí agora, que é do filho mais velho, vai chegar dia 28, a Mônica mulher dele, eles me tratam “assim”. [...] Limita muito, né? Porque a gente já não sabe fazer, já não foi criado fazendo (MARIETA, 84).

A percepção do idoso sobre a *dependência digital existente na sociedade* não foi observada na literatura estudada. Porém, os relatos chamaram atenção para “um aspecto bastante negativo”, que diz respeito à incorporação desmedida do *smartphone* na fase de crescimento das crianças, ocasionando na perda do hábito de leitura”, além de “*prejudicar a aprendizagem*”, aumentar “*problemas cognitivos*”, aumentar a “*necessidade de consultar*” o Google, etc. Além disso, demonstraram que os jovens dependentes digitais são expostos à uma série de riscos, como “roubo”, “acidentes de trânsito”, “problemas de saúde”, “problemas na integração” com o entorno, entre outros. Tais aspectos foram retomados e analisados mais profundamente na discussão sobre os significados de gerador de dependência e de arriscado que foram atribuídos.

Olha, eu acho que hoje em dia as crianças já nascem com o celular na mão, porque em parte a culpa dos pais, porque é pra distrair, bota o desenhinho no *tablet*, um brinquedinho e depois a criança não quer outra coisa, entendeu? Nem a televisão ela quer mais, aqui é melhor porque está mais perto, ela sente mais aquilo. A televisão já é mais distante, né? (MARIA, 68).

Nessa parte cognitiva tem uma... um aspecto bastante negativo que pra muita criança isso tirou o hábito de leitura. Entendeu? Eu me lembro quando eu era pequeno, tinha uns seis anos, sete anos, a minha mãe não gostava muito quando eu lia revista em quadrinho porque achava que as revistas em quadrinho iam me afastar do hábito de uma boa leitura. [...] Você lia muito quando era criança. Hoje em dia eu já não vejo assim. Tá? (GILBERTO, 72).

Apesar de não reconhecerem e rejeitarem a dependência em suas vidas, entrevistados relataram que o *smartphone* é *parte da vida contemporânea* e, por isso, é uma obrigação para quem busca “estar atualizado”. A necessidade de participar da sociedade via *smartphone* junto com a pressão social é o que mais faz com que idosos rompam as barreiras encontradas. A percepção de que o *smartphone* é uma obrigação social da atualidade é o que aproxima idosos do rótulo de dependentes, mesmo que para eles dependentes sejam aqueles que

passam “horas em função” do *smartphone* ou utilizam em “momentos que não deveriam”.

Assim, a dependência é demonstrada através da sensação de obrigação de usar *smartphone* para acompanhar a “evolução” e “ficar moderno”, porque “*é o futuro, sem isso não vive mais*” e já “*faz parte do dia a dia*”. Os entrevistados demonstraram que “pra sociedade é muito importante” para “estar bem atualizado” porque é um “meio de ficar conectado com o mundo”.

Na minha infância nunca imaginei. Mas é uma evolução, e hoje faz parte do dia a dia. Alguma coisa podia ser melhor. Mas a gente tem que acompanhar essa tecnologia que é muito importante hoje. [...] Hoje essa evolução é muito importante. [...] É uma forma interessante de comunicação, a gente está evoluindo cada dia mais, então eu acho que é importante. Hoje em dia, principalmente pra sociedade, é muito importante. Levando em consideração o estado horrível da política que a gente vive, a gente tem que estar bem atualizado (ANTONIO, 77).

Ah, isso faz parte da evolução, né? Novas tendências, novas tecnologias, né? [...] É a evolução dos tempos. É... Essa não tem escolha. [...] E hoje é uma desgraça, é uma desgraça porque é necessário. Porque a mudança (dos tempos, são novas) tecnologias, você não pode viver sem isso, mesmo que você não goste (NILO, 66).

De acordo com a dependência observada, evidenciou-se o potencial do *smartphone* de garantir maior participação social, porque os entrevistados afirmaram ser “uma ferramenta de comunicação indispensável” da qual “*não se pode viver sem, mesmo que não se goste*”, senão “*iriam se sentir excluídos da sociedade*”, “à margem”, visto que “quem não está conectado está meio isolado”. Dessa forma, afirmaram que essa “*é a sociedade que você vive*”, então tem que “*andar conectada, não pode andar em 1950*”.

A gente anda conectada não pode andar em 1950. Não pode mais. Por que não existe, entendeu? Não existe. Você querer transformar o mundo em como você tinha (antigamente)... (MARIETA, 84).

Estava aqui a Berta (que não tem *smartphone*)... Totalmente refratária. Mas eu acho que isola sim. [...] Eu acho que (aqueles que não têm) se importam, tá? Porque eu tiro pela mãe da minha filha mais velha, que ela já está agora com esse negócio também de *Facebook*, entendeu? Deve ter se sentido isolada. Antes nem cogitava. [...] Eu tenho assim uma convicção de que quem não está conectado está meio isolado (OTAVIO, 68).

Se tornou uma ferramenta de comunicação indispensável. Inimaginável voltar o release anterior quando eu não tinha *smartphone*. Bem indispensável, não há como mais prescindir dele. [...] (minha vida) não seria mais a mesma (sem *smartphone*), porque eu ia ficar excluída, só isso, ia ficar excluída na sociedade.

Porque todo mundo se comunica, vê o que que está acontecendo ali e você ia ficar à margem. [...] Acho que faz parte do dia a dia já (CRISTINA, 66).

As pessoas ficam admiradas de ver, “ah, é? Você faz? Você lida com *smartphone*?”, eu digo, “claro que lido”. Mas, eu acho que é uma necessidade, pra você saber aonde é que você tá pisando, porque é a sociedade em que você vive. É como, você tá dentro, inserida dentro desse contexto, né? Por mais que você queira evitar, você não consegue. Você não consegue viver numa bolha, né (ELIZABETH, 80).

Mesmo reconhecendo a depender do *smartphone* para participar da vida moderna, os entrevistados continuaram rejeitando a ideia de dependência digital na terceira idade, defendendo que “*usam para facilitar a vida, mas não pra se tornar dependentes*”.

Não tem sentido você dispor duma facilidade e não querer usar. Mesma coisa que quando apareceu o telégrafo “ah, não vou usar o telégrafo eu quero só mandar carta.” Isso é bobagem, você sabe que qualquer avanço tecnológico que apareça você deve usar pra facilitar a sua vida, mas não pra se tornar dependente daquilo. [...] Eu que acredito que a minha geração ela tá mais interessada em... como eu te disse, utilizar o que essas ferramentas trazem pra facilitar a nossa vida, facilitar mesmo e facilita. Uma criança não tem ideia do que é entrar em uma fila de banco, do que que é agendar uma vistoria no Detran, o que que é pagar contas sem ser pela internet... não, não tem ideia (GILBERTO, 72).

Ainda no que tange a importância social do *smartphone*, os entrevistados relataram que um dos maiores benefícios de usar o *smartphone* é a possibilidade de “acompanhar” pessoas por meio de fotos e vídeos, bem como fazer chamadas de vídeo com familiares e amigos dos quais é difícil manter contato presencial frequente, além de ter “informações pessoais de conhecidos no *Facebook* e *Instagram*”, o que foi abordado pela literatura ao terem destacado a geração de inclusão social na terceira idade devido ao contato com TICs (Agudo et al., 2012; Boot et al., 2015; Campbell & Sands, 2014; Damant et al., 2016; Hill et al., 2015; Mostaghel, 2016; Niehaves & Plattfaut, 2014; Pettigrew & Roberts, 2008; Vroman et al., 2015).

Assim, podemos inferir que o *smartphone* representa uma oportunidade de “aproximação”, de “estar por dentro” do “*what’s going on*”, porque os entrevistados acompanham “o crescimento dos netos”, “o que fulaninho está fazendo”, “fotos de viagens”, “retrato das festas que não pode ir”, entre outros via *smartphone* e, por isso, “é quase mágico”. Tal aspecto será mais explorado na apresentação do significado de “facilitador” do *smartphone*, na segunda seção desta análise.

A gente pergunta isso, aquilo, notícias da família. Manda foto. Imagina, minha neta está lá em São Sebastião, [...] no fim de semana ela desfilou lá, dançou balé, então manda a (foto)... É, você não... infelizmente a gente está relativamente longe, então... mas continua acompanhando. Então é... Quer dizer, a gente vive (com eles)... e mais uma, *Face Time*. Face Time quase todo dia. É, e ela fala e ela... meu filho fala. Então isso aqui é quase mágico (JADIR, 71).

A gente tem um... no meu caso particular, minha situação, que sou separado, que elas foram criadas com a mãe... depois desse grupo do *Whatsapp* a gente tem muito mais interação, tá? Porque nem sempre você tem, sabe? (OTAVIO, 68).

A gente (turma de inglês) tem um *Whatsapp* de grupo. Só inglês. [...] A grande importância nem é tanto praticar o inglês, [...] É estar por dentro. A falta de comunicação, e é claro, a falta de atualização do what's going on, né? Porque o grupo, os que não estão... são do clube anos e anos e anos, mas não estão no grupo, os mais velhos que não usam a tecnologia moderna, eles ficam, 'ah, onde é que você viu isso?' [...] "ELIZABETH, 80, mas com é que você soube disso?", eu digo, "eu soube pelo grupo, pelo *Whatsapp* do grupo", "ah..." (ELIZABETH, 80).

4.2.2.

A Significação de *Smartphones* na Terceira Idade

Postos os principais resultados da primeira camada analítica, é possível ir além e construir uma segunda camada de análise, não relacionada à adesão de novas potencialidades e ao engajamento, mas aos efeitos percebidos por idosos neste consumo. A partir de perguntas relacionadas às consequências de uso, foi possível extrair significados positivos e negativos que os entrevistados atribuem ao objeto para explorar o sentimento dual de participação e isolamento social que o *smartphone* provoca nos idosos.

Quando perguntados diretamente sobre os efeitos do *smartphone* em suas vidas, argumentaram se tratar de um objeto de natureza passiva, dos quais seus efeitos dependem exclusivamente de cada usuário. Assim, não ficavam confortáveis em elencar diretamente os efeitos em potencial causados pelo *smartphone* para a terceira idade, para não lhe atribuir personalidade e poder de ação sobre essa parcela da população.

Os entrevistados demonstraram gostar de aparentar fazer um uso consciente, em que os efeitos são controlados, porque isso os exclui do status de dependentes do *smartphone* na obtenção de participação social ou benefícios individuais. Assim, idosos rejeitam a imagem do idoso que precisa do

smartphone, como já havia sendo visto na discussão sobre a percepção de necessidade do mesmo para a vida social moderna.

Eu acho que ele é bastante inclusivo, né? E ele também pode ser uma ferramenta de alienação, você ficar... Por exemplo, quando você fica *Instagram*, *Youtube*, *Facebook*, *selfie*, você está naquele mundinho ali, entende? Completamente alienado da própria realidade até, né? Agora, por outro lado, se você usa o *Facebook*, o *Instagram* pra trocar, ‘ah, eu sigo fulano, por quê? Porque ele me traz informações novas, eu acho legal’, aí tudo bem, então nesse momento ele está te integrando numa comunidade que tem pensamentos parecidos (EVA, 67).

Não é o celular que vai te afastar. Não. As pessoas costumam botar muito culpa nas coisas entendeu? “ah, porque hoje em dia o celular todo mundo fica ligado só no celular”. Você pode ter os momentos do celular e pode ter os momentos de aproximação, conversar, ‘vamos bater um papo e tal’. Não é? (MARIA, 69).

Apesar da resistência inicial em revelar o poder de ação do objeto de consumo, analisar os significados atribuídos pelos idosos permitiu identificar discursos falaciosos que são socialmente aceitos e chegar a uma visão mais realista do consumidor, aprofundando o conhecimento sobre como os idosos percebem os efeitos da incorporação deste objeto de consumo na sociedade.

Os significados positivos são aqueles que garantem que o idoso continue possuindo um *smartphone* com certa satisfação e aumento da participação social, enquanto os significados negativos observados evidenciam suas insatisfações sociais e explicam porque o engajamento de idosos com o *smartphone* é superficial. No geral, os significados atribuídos a partir do uso do *smartphone* retroalimentam o comportamento de consumo, controlando o nível de engajamento com as potencialidades do objeto.

Os quatro significados gerais positivos atribuídos ao *smartphone* pelos entrevistados foram: fonte de informação, facilitador, fonte de aprendizado e fonte de distração; além disso, foram observados mais quatro significados negativos como: alterador das relações sociais, gerador de dependência, dispensável e arriscado.

A categorização dos significados entre os termos “construtivos” e “destrutivos” se deu a partir da análise dos efeitos sociais positivos e negativos que sofrem a partir desse consumo. Buscou-se relacionar os efeitos de isolamento e de aproximação com o uso de *smartphone* e, assim, verificou-se maior força de efeitos sociais positivos (inclusão) para quatro significados gerais, enquanto outros quatro significados gerais se mostraram mais carregados de efeitos sociais negativos (isolamento). Os oito significados gerais apresentados são constituídos

de outras significações e percepções mais específicas que serão discutidas ao longo da análise.

4.2.2.1.

Os Significados Construtivos (Positivos)

Apesar da dificuldade inicial de personificar o objeto de consumo e extrair seu potencial para os consumidores, muito se encontrou em estudos anteriores sobre o poder das TICs para aumentar a inclusão social na terceira idade, a partir da oportunidade que tais ferramentas apresentam de escapar do isolamento (Agudo et al., 2012; Boot et al., 2015; Campbell & Sands, 2014; Damant et al., 2016; Hill et al., 2015; Mostaghel, 2016; Niehaves & Plattfault, 2014; Pettigrew & Roberts, 2008; Vroman et al., 2015).

Em consequente, os aspectos de inclusão social do *smartphone* foram explorados nas entrevistas e foi visto que os entrevistados reforçam a percepção dessa potencialidade inclusiva através da significação do *smartphone* como “*fonte de informação*”, “*fonte de praticidade*”, “*fonte de aprendizagem*” e “*fonte de distração*”.

Dentro de cada um desses quatro significados gerais positivos há a identificação de relações sociais que aumentam o senso de participação do idoso, e por isso foram chamados de “construtivos”. Portanto, foi visto que a informação sobre temas de interesse empodera e permite que obtenham vantagens competitivas na integração com a sociedade; informações sobre a vida de outras pessoas aumentam a sensação de proximidade com amigos e familiares; a praticidade de comunicação diminui limitações espaciais, aumentando o contato frequente com o ciclo social; a oportunidade de aprendizagem se dá predominantemente através do contato com outras pessoas, mais uma vez impulsionando a integração não só com outros idosos melhor informados, mas também entre diferentes gerações; e, por fim, buscaram distração majoritariamente através do contato com outros nas redes sociais.

	SIGNIFICADOS CONSTRUTIVOS DO <i>SMARTPHONE</i>			
	FONTE DE INFORMAÇÃO	FACILITADOR	FONTE DE APRENDIZADO CONTÍNUO	DISTRAÇÃO
CARACTERÍSTICAS	Possibilidade de buscar informações desejadas ou ter acesso a elas através do compartilhamento de outros	Praticidade de comunicação instantânea, de acesso à bens e serviços e na organização de tarefas cotidianas, além de oferecer economias financeiras e de tempo e poder ajudar na atividade de trabalho	Oportunidade de continuar desenvolvendo capacidades cognitivas a partir dos desafios de uso aos quais são expostos, além do acesso a cursos e tutoriais remotamente	Fonte de lazer capaz de ocupar tempo ocioso, quando não estão envolvidos em atividades substitutas habituais
EMOÇÕES ENVOLVIDAS	Poder e Independência	Alegria e Pertencimento	Frustração ou Confiança	Indiferença
CONSEQUÊNCIAS PARA A PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Se envolvem em redes de compartilhamento e sabem detalhes sobre o ambiente político e social do momento	Encurta distâncias físicas e aumenta a frequência do contato com amigos e familiares, além de aumentar a atividade de consumo	Aumentam sua integração com outros para obter suporte e ajuda, muitas vezes obtidos através de relações intergeracionais	Maior envolvimento com redes sociais para passar o tempo
CONSEQUÊNCIAS PARA O ISOLAMENTO SOCIAL	Relações sociais são alteradas partir do julgamento à exposição de valores, pensamentos e práticas pessoais polarizadas	A praticidade de se comunicar mais fácil via <i>smartphone</i> diminuiu a necessidade de ter momentos mais "olho no olho"	Percepção de que é muito difícil leva a desistência de determinadas potencialidades construtivas, fazendo com que busquem participação social fora do ambiente <i>on-line</i> e encontrem problemas de atenção	Ser absorvido e não se integrar com seu entorno físico e real, sendo geradores daquilo que criticam

Tabela 6: Framework da Significação de um "*Smartphone* Construtivo"⁹

4.2.2.1.1.

Fonte de Informação

Estudos anteriores já apontaram o potencial das TICs para prover informação (Agudo et al., 2012; Boot et al. 2015; Campbell & Sands, 2014; Damant et al., 2016; Lee & Jun, 2007; Vroman et al., 2015). Em relação à isso, os entrevistados revelaram que o *smartphone* provê acesso a uma rede de compartilhamentos de informações relevantes; é fonte de pesquisas gerais, como informações médicas, de preços de produtos e serviços, características de lugares

⁹ Elaboração da própria autora.

e pessoas, entre outros; além de que o “*mantém atualizado sobre o what’s going on*”, culminando na percepção de que “*informação é tudo*”. Dessa forma, os relatos foram em consonância com afirmações anteriores de que as TICs podem trazer melhorias na qualidade de vida (Agudo et al., 2012; Damant et al., 2016; Hill et al., 2015; Mostaghel, 2016; Niehaves & Plattfaut, 2014) porque “*a partir do momento que você começa a ter conhecimentos, aumenta a qualidade de vida, a tua vida começa a melhorar*”, como argumentou um dos entrevistados.

Uma das principais origens da significação do *smartphone* como fonte de informação é a existência de redes de compartilhamento virtuais. Os entrevistados relataram que as redes de compartilhamento são fundamentais para “*te alertar das coisas que estão acontecendo*”, “*ficar ligada*”, “*ficar inteirado de tudo que acontece no mundo*”, “*em qualquer parte do mundo*”, porque as pessoas “*vão mandando tudo*” e fica fácil acompanhar notícias através do “*que passa ali no Facebook*” e dos grupos de *Whatsapp* com “*zero oba-oba, só informação*”.

Hoje, por exemplo, um cara mandou uma mensagem aqui, um colega meu, dizendo que o Gilmar Mendes nomeou a ex-esposa de não sei quem aí com um salário de 40 mil e tal, e foi publicado no diário oficial. O cara me mandou até a cópia do diário oficial, e pedindo que publique. Seria até uma coisa interessante em transmitir pra outras pessoas, toda vez que é boa eu peço a ela, manda pra fulano, pra ciclano. [...] Já recebi notícias aqui pelo celular, o cara ligando pra mim dizendo “ó, cuidado que vai ter uma invasão hoje e tal”, um amigo nosso ligou pra cá e realmente aconteceu. E ele soube antes de acontecer. Teve uma capacidade de informação antes disso acontecer (ANTONIO, 77).

Notícia eu olho o que passa ali no *Facebook*. [...] Hoje mesmo, agora mesmo chegou uma (mensagem) aí dizendo que tem um cara na Paysandu que está entrando no... bem vestido, entrando na portaria dos prédios dizendo que é da igreja não sei o que e está assaltando as pessoas, agora de tarde. Então tem várias informações importantes no grupo. Nem é pelo *Whatsapp* não, é pelo *Facebook* (CRISTINA, 66).

Nesse ponto é ótimo, você vê cada coisa... sabe? Cada aprendizado ali é uma lição de vida. [...] Eu fui fazer... fui fazer uma loteria, o dono da loteria muito amigo meu, aí falou “vou te botar no grupo que você vai ficar inteirado de tudo que acontece no mundo”, eles vão mandando tudo (LUÍS, 74).

Além disso, entrevistados apontaram as redes de compartilhamento como locais de “*troca virtual*” entre grupos de interesse específicos, como pessoas “com a mesma doença” e “mães”, que podem “*interagir com outras pessoas*” e ir “*criando um círculo maior em cima disso*”, o que acreditam que “*é muito legal*”.

Você tem grupos (no *Whatsapp*) que se juntam com a mesma doença, né? Com a mesma síndrome ou que você tem um filho que tem problema, não sei que. Então você imagina que essa troca é virtual. [...] Deve existir um monte virtual, entende? Hoje em dia você não tem uma escola, nem a pública, que não tenha um grupo de mães, que se comunicam, que trocam, entende? Quer dizer, você está trabalhando com segurança, com integridade da criança, com informação, é muito legal. [...] Imagina que você tem uma síndrome ou um negócio que existe, mas não é assim... dentro do seu bairro não é comum e você começa a interagir com outras pessoas de outras cidades pra trocar informação, entende? Vai criando um círculo maior em cima disso. Eu acho que é uma oportunidade (EVA, 67).

Outro aspecto é que a existência de redes de compartilhamento *on-line* permite que os idosos não só tenham acesso às informações compartilhadas como também compartilhem, aumentando a participação na criação do ambiente e conteúdo digital (Campbell & Sands, 2014; Morales et al., 2016). Dessa forma, para os entrevistados o *smartphone* tem o potencial de ajudar na criação de conteúdo “*principalmente sobre política*” (Morales et al., 2016), representando uma “*oportunidade de criar sua imagem*”, “*divulgar e fazer coisas relevantes*”, “*formar opinião*”, “*contribuir com alguma coisa*”, visto que “*a ferramenta está aí para isso*”.

Então, por exemplo, é uma forma de eu colocar a minha indignação com a política, com não sei o quê? É. [...] Acho que você tem que... Você cria a sua imagem. É a sua oportunidade de criar uma imagem, né? Porque você faz isso o tempo todo, né? Então o que eu sou é o que eu sou lá também, entendeu? (EVA, 67).

Posto, e... opinião nas políticas. Ita, ferro! [...] Eu posto, posto muita coisa, e posto e adoro ler no *Facebook*. [...] Eu acho que de uma certa forma, é, dentro da minha limitação de horizontes é formar opinião. Que eu acho que, se eu acho que a minha opinião tem importância, se eu acho que aquilo faz sentido, que vai contribuir pra abrir um pouco a cabeça de alguém, eu posto lá. Às vezes posto até num comentário que alguém fez que eu não conheço, não tem a menor importância, eu entro lá em responder, digo, “mas isso assim, assim, assim...” e saio. E às vezes inclusive, tenho resposta, entendeu? (ELIZABETH, 80).

Eu acho que tem que usar a ferramenta justamente pra isso, pra divulgar coisas, pra você fazer coisas relevantes, que esse (*smartphone*) é uma grande ferramenta. Porque você pode se comunicar com as pessoas, você pode dar sua opinião, logicamente sem agredir ninguém. E com isso pode melhorar alguma coisa, contribuir com alguma coisa, pra alguém ou pro grupo, pro seu bairro, alguma coisa. [...] As pessoas desanimam porque não vê uma luz no final do túnel. Mas eu acho que as pessoas têm que se posicionar e têm que procurar alguma forma de melhorar as coisas... que está dentro da ferramenta, ela está aí pra isso (CRISTINA, 66).

Contudo, alguns entrevistados mencionaram problemas na aceitação da pluralidade opiniões existentes no ambiente *on-line* e da exposição alheia

exacerbada, revelando estarem “enjoados” e “incomodados”. Assim, idosos podem buscar o isolamento como estratégia para não ter contato com a exposição de valores, pensamentos e práticas polarizadas na sociedade e que de qualquer forma “*não dão resultados*”.

Eu também às vezes eu boto no *Facebook*. Se for uma coisa assim, tipo, principalmente sobre política também, eu tô enjoada disso já, não aguento mais porque é uma coisa que você toda hora tá vendo e não dá resultado e todo mundo fica mandando pra você aquelas coisas. Isso incomoda um pouco, porque é a opinião de cada um (MARIA, 69).

Além disso, apesar dos significados majoritariamente positivos atribuídos à rede de compartilhamento, alguns entrevistados chamaram atenção para o potencial de gerar efeitos negativos para a sociedade, visto que essa “*comunicação fácil promove coisas que não interessam*”, representando uma “*facilidade pro mal*”, de acordo com os entrevistados, no qual consiste no fato de pessoas compartilharem informações com o objetivo de “tumultuar”, como convites ao “vandalismo”. Tal percepção, por exemplo, não foi mencionada pela literatura estudada.

Crimes, tem muita coisa... eu estou cansado de ver, né? No celular. O pessoal joga as coisas, entendeu? Às vezes até pra tumultuar, sabe? Pra fazer tumulto. Agora mesmo você vê que jogaram na internet marcação pra invasão do Maracanã. O Rio de Janeiro praticamente parou, né? Quebraram o metrô, quebraram o hotel na Barra, né? Arrebentaram o Maracanã, arrebentaram tudo (LUÍS, 74).

O outro lado também que essa comunicação fácil promove coisas que não interessam, como, por exemplo, essa coisa do Maracanã, essa invasão. Uma facilidade pro bem, uma facilidade pro mal, muito grande. E eu acho como o mal está em evidência, então está sendo mais usado pra isso. Pro mal do que pro bem. Porque quando a gente quer fazer uma passeata, uma coisa pra reclamar aí do governo, do que está acontecendo, não aparece ninguém. Agora, pro vandalismo, pra quebrar, aparece gente demais (CRISTINA, 66).

Ademais às redes de compartilhamento que se evidenciaram como a principal fonte de informação dos idosos no *smartphone*, os entrevistados também mencionaram a existência de “aplicativos de saúde” que “medem pressão e batimentos cardíacos” e o hábito de “ir buscar” principalmente “informações de saúde” como “remédios”, “doenças”, “alimentação” devida, entre outros saberes médicos. A oportunidade de melhorar a saúde oferecida pelas TICs já tinha sido apontada por outros estudos (Boot et al., 2015; Damant et al., 2016; Hill et al.,

2015; Mostaghel, 2016 e se confirmou através do poder de informação médica que os idosos passam a deter com o *smartphone*.

Aí eu entro, de vez em quando eu vejo. Pra ver umas pesquisas, alguma coisa assim eu gosto de ver. Doenças. Mal de Parkinson. Que mais? Hepatite C. Que mais? Várias doenças. Informação da saúde. Pra ver o quê que... o que que se deve... como diz? Conseguir mudar sua alimentação, fazer o que que você deve usar, entendeu? Aí eu vou... aí nesse tempo, nessa parte de pesquisa eu adoro (LUÍS, 74).

Vou no Google. Boto o nome do remédio, coloco o nome da doença também às vezes que tem. Por exemplo, reumatismo, dores, você vai procura, ele te dá uma informação, qual remédio você deve... até o remédio ele passa. De saúde ele passa. Eu procuro saber, tipo, medicamentos que fazem mal, que fazem bem, também diz tudo. É uma coisa muito boa (MARIA, 69).

Eu vou buscar, né? Eu procuro me informar, eu vejo alguma coisa, eu ouço falar de uma doença, eu vou procurar saber o que é. Não, que eu não sou hipocondríaca, realmente não. Mas alguém fala assim, ‘não, isso aí é problema de fígado’, aí você vai ser o que que é gordura de fígado, como acontece, como não sei o que. Eu fui buscar. Estava disponível aonde? Na nuvem, eu fui lá buscar (Eva, 67).

Ainda sobre o hábito de buscar informações, alguns entrevistados relataram que “*o que gera dúvida vão lá pesquisar no Google*”, principalmente se forem pesquisas de preço, obrigações como o imposto de renda, serviços, locais, expressões em inglês, receitas, etc. Tais informações são o que mais se aproximaram de auxiliar o idoso na tomada de decisão de consumo mais acertada (Miller, 2012).

Ah, benefício eu vejo assim, vários. Primeiro essa facilidade de comunicação. Estou em uma loja, quero saber o preço de uma coisa que eu vou comprar ali, aí quero ver o preço de uma coisa e na hora entro ali... Faço uma pesquisa de preço e vejo se vale a pena comprar ali ou vir pra casa e pesquisar mais, comprar pela internet. Essa é uma delas, preciso... Antigamente a gente precisava fazer uma pesquisa, recorria à enciclopédia. Agora, em qualquer lugar que você esteja, está uma dúvida, entra ali, na hora você tira sua dúvida. É impressionante. Agora eu uso muito o *Google* pra fazer pesquisa, pra tirar uma dúvida. Isso uso demais (CRISTINA, 66).

Ah, o Google eu adoro, o Google de vez em quando eu tô lá perguntando um troço a ele, ele me dá as informações todas, entendeu? Eu pergunto mais é por exemplo... uma expressão que alguém usou numa postagem em inglês e que eu não exatamente o que que é, aí eu vou lá no Google e peço ao Google pra me dar. E às vezes eu uso até aquele “okay, Google”, eu nem digito pra perguntar, eu falo e me dá já a resposta. Eu gosto muito. Gosto muito do Google. Por exemplo, receita de alguma coisa que eu quero comer [...] Outro dia eu tava rindo, ‘ah, podia fazer rabanada, né?’... “perai, vamos pedir ao Google a receita de rabanada, que eu já te falo”, aí eu entro no Google, “rabanada”... esse tipo de coisa. Entende? (ELIZABETH, 80).

4.2.2.1.2. Facilitador

A significação do *smartphone* como facilitador provém de uma série de potencialidades e benefícios percebidos. Essa concepção de que o *smartphone* “facilita a vida” veio primariamente da percepção de “praticidade total” ganha com o uso. A praticidade oferecida pelo *smartphone* se refere à sua oportunidade de comunicação instantânea e contínua, que aumenta a frequência do contato com o ciclo social, ao encurtamento de longas distâncias, ao ganho de economias de tempo e dinheiro, a sua validade como instrumento de trabalho, e ao seu potencial de ajudar na organização de tarefas cotidianas. Porém, a principal contribuição do *smartphone* para todos os quesitos mencionados é a “portabilidade”, isto é, o acesso a informação fácil, na mão, em qualquer canto que você esteja. De acordo com os entrevistados:

O *smartphone* você trabalha com ele em qualquer canto que você esteja, dentro de uma condução, em um restaurante, ele está ali à mão pra te servir, né? Já o computador é uma coisa que te amarra à uma mesa, não é? (ELIZABETH, 80).

Eu acho que o *smartphone* ele é bastante prático, bastante útil, entendeu? [...] A facilidade que você tem de falar com as pessoas, certo? De trocar mensagem, de mandar documento. [...] A facilidade de você tirar uma foto, fazer um filme, de mandar um documento, tá certo? Que tem a ver basicamente com a portabilidade. Tudo isso você faz num PC, mas não tem portabilidade. Então a grande vantagem é essa. Onde você estiver você está... Em qualquer lugar você está com uma filmadora, um gravador, tá certo? Como uma máquina de fotografia, uma câmera. A vantagem eu acho que é essa. É isso, é a portabilidade mesmo. [...] Acesso à informação, fácil, na mão. [...] Ajuda, ajuda muito. Porque até no caso que você falou do idoso, por exemplo, é muito mais fácil ele acessar um celular do que sentar pra ficar na frente de uma tela. Aquilo que eu te falei, que é a portabilidade (OTAVIO, 68).

Mas o *smartphone*, ele facilita você... além de usar como telefone você... eu uso basicamente pra correio eletrônico, acesso ao banco, acesso bancário, eu pessoalmente, eu prefiro por *smartphone* porque as seguranças são relativamente maiores. Então a... basicamente isso. Eventualmente pra tirar foto, eu uso pra às vezes documentar alguma coisa que acontece eu tiro uma foto, ela... a foto já fica automaticamente no *iCloud* ou no... no Google fotos dependendo da plataforma que eu esteja usando. Mas você com... você faz pagamentos, só o fato de você usar leitor de código de barras pra pagar os boletos ou então você faz uma compra, deposita direto na conta da pessoa. A praticidade é total. Serve inclusive pra falar ao telefone, (risos) mas agora eu utilizo pouco assim. [...] Mas eu acredito, pra mim é um instrumento que facilita a vida. [...] Mas só coisas que... que vão me interessar pra facilitar a minha vida, eu não uso como lazer (GILBERTO, 72).

Ademais, foi visto que a praticidade oferecida pelo *smartphone* facilita também o exercício de consumo. Os entrevistados relataram que pedem produtos e serviços pelo celular, como táxi, *uber*, comida, mercado, farmácia, banco, seguro saúde, e até mesmo compram carne pelo *WhatsApp*”, com data e hora marcadas. De acordo com os entrevistados, a praticidade é evidente porque assim “*não pegam filas*”, “*entregam tudo arrumadinho*” e, “*como consequência, otimiza o tempo, otimiza a vida*” dos idosos, sendo “*formidável para quem não tem um carro ou um marido que vá lá fazer*”.

Eu peço comida por telefone, eu peço táxi por telefone, eu faço meus pedidos na farmácia por telefone, com receita e tudo, entende? Mas via celular. [...] Eu agora estou fazendo compras. Agora eles têm o Pão de Açúcar *express*, eu faço as compras, vejo as ofertas, vejo aqui o que eu estou acostumada a comprar, porque ele tem assim, "os seus produtos favoritos", tem as ofertas da semana e tem o geral. Eu vou, dou uma olhada naquilo ali, separo o que eu vou comprar, marco a hora, vou lá uns 15, 20 minutos antes... [...] Eu não fico em fila. Tem um supermercado que a gente gosta muito, eu faço compra até de carne por celular, por *Whatsapp*. Ela me manda o encarte das ofertas, eu já sou cliente, eu recebo sempre. [...] Então às vezes a gente quer fazer alguma coisa ou final de semana vem criança, vem não sei que, eu entro lá, faço a lista, o cara chega com o cartãozinho, eu pago, acabou (EVA, 67).

Imagina se hoje você tivesse que ir toda hora ao banco, não há condição. Eu, vamos dizer assim, eu costumo dizer o seguinte, eu não vou ao banco, eu só em último caso. E também porque tem que ir ao banco às vezes, não é nem ao banco, mas aos caixas pra você tirar o dinheiro, porque até agora ainda não inventaram a maneira de eu imprimir em casa um dinheiro que valha, né? (JADIR, 71).

Ah, (*bankline*) também é muito útil. Você pode estar em uma situação que precisa fazer uma transferência ou até ajudar uma pessoa, fazer alguma coisa, é uma ferramenta ótima, uso bastante. [...] Está tudo aí. Como consequência otimiza meu tempo, otimiza minha vida (CRISTINA, 66)

Além do aumento da atividade de consumo via *smartphone*, viu-se que para grande parte dos entrevistados a relevância do *smartphone* se pauta nas facilidades “imbatíveis” de *comunicação*, associadas ao *Whats App*. Os entrevistados disseram que a comunicação instantânea e contínua, permite uma “rapidez incrível”, e faz com que possam “ganhar tempo”, evidenciando que “usam mesmo (o *smartphone*) para chamada de telefone e *Whats App*, que é muito útil para uma comunicação mais rápida”. Além disso, alguns entrevistados mencionaram o “*Skype*” e “chamadas de vídeo”.

Mas o quê eu fazia? Fotografava, mandava pra ela pelo *Whatsapp*, entendeu? Quer dizer, isso uma praticidade muito grande porque ganhei um tempo, tá certo? [...] Mas o que eu quero mostrar é essa praticidade. Quer dizer, o celular com

uma rapidez incrível, servia pra eu avaliar roupa (a partir do que ela dizia). [...] Mas se não fosse o celular, se não fosse o *smartphone*... Eu teria que, sabe? Sei lá, tirar uma foto, mostrar depois. Em tempo real, sabe? Esse tipo de utilidade realmente é imbatível (OTAVIO, 68).

Eu só uso mesmo pra chamada do telefone, mais pra isso. (...) E *WhatsApp* também que é muito útil, né... Só isso aí. Uma comunicação mais rápida, né? (EUGENIO, 84).

Bom, o maior benefício é a facilidade de comunicação, de você encontrar as pessoas, de você falar com as pessoas e até essa facilidade hoje de você mandar um texto às vezes facilita. Você está com uma cerimônia, você manda um texto, é mais, sei lá, eu acho que é mais suave do que você receber um não, a pessoa te dar um não na ligação.[...] Eu acho que sempre o falar é mais completo, o falar é mais completo, agora a facilidade de você [...] pegar um *Face Time*, você pega um, como é que chama? *Skype* e fala com a pessoa (JADIR, 71).

Em relação ao sentimento de participação social apontado pela literatura Agudo et al., 2012; Boot et al. 2015; Campbell & Sands, 2014; Damant et al., 2016; Hill et al., 2015; Mostaghel, 2016; Niehaves & Plattfault, 2014; Pettigrew & Roberts, 2008; Vroman et al., 2015), esperava-se que a interação via *smartphone* fosse preencher um determinado tempo ocioso e, no caso dos mais senis, um tempo solitário, aumentando a sensação de inclusão social e integração dos mesmos. Porém, o que se viu é que usam o *smartphone* como uma ponte para os encontros presenciais valorizados por eles. Os entrevistados disseram que “*não fica tão isolada*” porque liga para os amigos convidando para sair, que usa “*uma vez por mês*” para combinar de ir *pescar*, que “*mandam pra você sobre shows não sei aonde*”:

Porque vai e se comunica com várias pessoas. Você não fica tão isolada, “ô fulano, vou ligar pra fulano. Fulano, vamos fazer isso.”, “ô fulano, você vai hoje? Vamos a praia? Vamos fazer isso, vamos fazer aquilo”. Por aí. Se comunicando (MARIA, 69).

Ah, interação social (que existe pelo *smartphone*) é combinar programas, às vezes estou aqui em casa à toa e liga a Rosa, ‘estamos indo pro aterro, vamos pro aterro e não sei o que’, e aí você vê se está disponível, quem está disponível pra fazer alguma coisa e se comunica (CRISTINA, 66).

Porém, foi visto que o *smartphone* é percebido pelos entrevistados como uma ferramenta valiosa para encurtar distâncias e aproximar relações geograficamente longínquas, o que tinha sido previsto nos estudos sobre o potencial das TICs para diminuir restrições físicas e geográficas dos idosos (Agudo et al., 2012; Figueiredo et al., 2015; Hill et al., 2015; Mostaghel, 2016). Assim, os idosos

relataram que é uma forma de “*romper fronteiras*”, porque “*com o smartphone você consegue estar com todo mundo*” e, assim, “*aproxima*” pessoa.

Dessa forma, os entrevistados disseram que é “*um quebra galho*” porque “*ao invés de você ir, você liga pra pessoa*” e que isso “*facilita pessoas distantes*” e “*depois do Whats App, aumentou a proximidade*”. Assim, podem “matar a saudade” de familiares que moram em outros estados e “amigos de qualquer parte do mundo”, porque mandam fotografias, “*falam por câmeras*” e “*olham diretamente*”. Além disso, podem acompanhar viagens de filhos, netos e sobrinhos.

Tenho um irmão meu que eu falo muito com ele pelo *Whatsapp*, acho que é ele que aciona lá, que eu mesmo não... [...] Depois do *Whatsapp*, como é que aumentou a minha proximidade com ele. Ele talvez fosse o segundo mais distante, até por uma série de motivos. Depois do *Whatsapp*, sabe? (Teve um lado) positivo. (Ficamos) Mais próximos, entendeu? [...] Foi, foi bom, sabe? É claro que nunca é uma coisa solta porque essa proximidade veio com uma viagem que eu fiz pra lá. [...] E a partir daí o negócio de *Whatsapp*, compreendeu? Mas se não fosse o *Whatsapp*, provavelmente eu não estivesse falando com ele com a frequência... (OTAVIO, 68).

Você está aqui conversa com o fulano lá na Espanha, Inglaterra, Japão, está sempre né... você tendo amigos em toda parte do mundo, né, que viaja... você está sempre, né? Pelo *smartphone* você consegue estar com todo mundo. Antigamente não tinha isso, né? (LUÍS, 74).

Zap sim. Falo muito com a minha irmã em Nova York. Falamos por câmeras, nos vendo. Muito bom. Vídeo, minha irmã em Recife. Tenho uma sobrinha na Suíça, eu vou me comunicando. Quer dizer, isso aí foi maravilhoso, não existe. [...] Você rompe fronteiras longe através do (*smartphone*), que antigamente não tinha. Hoje bota a câmera e te vê hoje, a pessoa matar a saudade do filho, do irmão. Como eu faço. Não dá mais pra viver sem. [...] Você olhar diretamente, ver como a pessoa está, tá bem fisicamente, né? Você vê. Muito bom. [...] Porque você tá numa distância, né? Da outra... e você olha e fica ali conversando, que nem eu faço com a minha família. Aproxima mais (MARIA, 69).

Alguns entrevistados demonstraram o potencial de inclusão e integração do *smartphone* apenas ao projetar suas vidas futuras e dizer que quando estiverem mais senis irão se render ao uso mais frequente para acompanhar se “*está tudo bem*”. Outros explicaram que “*ele comunica mais as pessoas*” e por isso as “*une mais*”, oferecendo a oportunidade de “receber uma notícia boa ou ver sua neta falando” e ter “*uma satisfação*”.

Mas tem algumas amigas assim, “ó, a gente tem que prometer que depois dos 75 anos, vamos criar o hábito de dar bom dia todo dia”, eu digo, “ah, legal, é uma ideia”, é uma ideia de você, através do telefone, através do *Whatsapp*, entende? Se comunicar com todo mundo e dizer, “está tudo bem”, “hoje eu gripei”, e de se

interagir, já que são amigas e idosas, de se interagir e uma cuidar da outra, né? (EVA, 67).

Ele (*smartphone*) comunica mais as pessoas. Não acho que afasta não, ele comunica. É um meio de comunicação melhor. Mas não afasta não. Ao contrário, acho que até une mais. [...] Alguma satisfação (dos familiares) é até bom, né, você receber alguma notícia boa, ou ver a sua neta falando e tal, é bom. [...] O que eu vejo mais é pessoal da família. As fotos das netas, dos filhos... (ANTONIO, 77).

De grupo só tenho o grupo dele, “netinhos”, né? [...] Aí ela manda muitas fotos para gente, dele, entendeu? Assim, diariamente. Deixa eu dar um exemplo aqui. Ó, “Netinho Lindo”, é o nome do grupo. Aí todo dia ela manda, ela manda sempre. [...] Até vídeo (NILO, 66).

Assim, foi estabelecida uma oposição positiva à percepção dos idosos de que o *smartphone* provoca problemas de integração coletiva e de relacionamento (discutida nos significados destrutivos à frente), mas diz respeito apenas à interação em condições físicas restritas ou geograficamente prejudicadas pela distância ou pela rotina. Nestes casos, se viu que através das suas funcionalidades o *smartphone* provoca prazer.

Essa coisa de você interagir com a família, que fica... eles não estão tão distantes assim, mas pela rotina diária deles, você não tem essa interação. Mas é de... chegar em casa e aí você vê o negócio do *Whatsapp*, aí tem assim, “oi vovó”, não é prazeroso? Claro que é, entende? É muito gostoso, né? [...] Você ter ou uma chamada de vídeo, uma gravação, uma foto, é muito legal (EVA, 67).

No entanto, apesar de ter sido observado que os efeitos são percebidos positivamente pelos idosos, alguns relatos evidenciaram que o *smartphone* não é capaz de fomentar aproximação entre pessoas que já não tem o hábito de trocar, só pelo fato de dar essa oportunidade. Foi visto que os entrevistados reclamaram de não receber mais fotos dos familiares e ponderaram que muitas vezes o que o *smartphone* oferece é uma aproximação momentânea e depois cada um volta para o seu próprio “*mundinho*”.

A família que está longe é uma família que a gente não tem muito contato, né? [...] Não sei, e eu não considero eles alienados não, porque volta e meia eu vejo alguém no *Facebook*, né? Tem uma que está sempre no *Facebook*, tem uns dois ou três que estão sempre no *Facebook*. De vez em quando liga, de vez em quando aparece de carro aqui. [...] se encontra, aí vai passar um mês, dois que a gente vai se falar mais (pelo *Whatsapp*), aí depois vai espaçando, ele volta pro *mundinho* dele e eu continuo no meu (EVA, 67).

Você pega um *Face Time*, você pega um, como é que chama? *Skype* e fala com a pessoa. [...] Aproxima, aproxima, facilita a aproximação. Vai, agora mesmo, a minha outra filha está neste momento em Londres [...] e aí ela manda tudo pra

mãe, as fotos, etc, “e aí? Como é que está a viagem da Gabi que não me manda nada?” (JADIR, 71).

Assim, observa-se que mesmo que os idosos utilizem o *Whatsapp*, não garantem de maior inclusão social através da aproximação com outros, porque também depende da atitude do seu ciclo social. Porém, uma exceção foi observada quando relacionaram o *smartphone* a uma “*fonte de pesquisa pra localizar pessoas que não vê há anos*”, afirmando que com “*algumas (pessoas) se consegue estabelecer amizade mesmo*”.

É uma fonte de pesquisa pra você localizar pessoas que você não vê há anos. Já encontrei colega do meu curso (de Engenharia). Então pô, isso é maravilhoso, você poder localizar pessoas e restabelecer o contato. Mas assim, você rever pessoas, fazer contato, é bom você... até algumas a gente consegue estabelecer amizade mesmo. Então eu acho superimportante. São as coisas boas (do *smartphone*). [...] Eu acho que ajuda... De você ficar em contato com as pessoas, assim mais amiúde. Próximo. Mais frequente. [...] Você pode buscar pessoas que você não vê há muito tempo e achar, que é ótimo (CRISTINA, 66).

Por fim, além do significado de “facilitador” ser atribuído devido aos efeitos sociais benéficos, como as praticidades de consumo e a aproximação trazida pela sua forma de comunicação, os entrevistados relataram que o *smartphone* é capaz facilitar aspectos individuais, como ajudar na organização das tarefas cotidianas, trazer ganhos financeiros e, no caso dos idosos não aposentados, ainda servir como instrumento de trabalho.

A literatura já havia abordado brevemente o potencial das TICs para gerar maior flexibilidade e organização no dia a dia do idoso (Hill et al., 2015). Os entrevistados relataram o uso de “alarme do celular” que tem “maior precisão” para “*botar alguma coisa pra ferver*” ou para “*se situar*” da hora de fazer suas coisas, além das listas e arquivos dentro do celular que os ajudam a organizar suas rotinas.

[...] Tenho um monte de arquivos dentro do celular que me lembra de tudo que eu tenho eu fazer. [...] Tipo, por exemplo, agora aposentada, né? Eu tenho lista de compras do supermercado. Separado por tipo de mercado, que essa é hortifrúti, se é... Se é mundial, se é Zona Sul, todas as compras que eu tenho eu fazer eu dou baixa em tudo que eu compro. Tudo pelo celular. [...] Eu tenho, por exemplo, ponho o despertador pra me avisar da hora do café da manhã, da hora que eu tenho que fazer o lanche, eu nunca obedeço... Pelo menos eu me situo, entendeu? (ELIZABETH, 80).

Acho. Pra quem quer estudar, tem vários aplicativos que ajudam muito a fazer várias coisas. Ajuda a cuidar da saúde, a ver parâmetro de várias coisas aí, de corrida, de exercício e etc. Tem muito aplicativo pra várias coisas. Eu não uso nenhum deles. Eu ali uso só agenda, quando estou na rua e alguém marca um

compromisso, eu paro, marco na agenda do celular e depois boto na minha aqui em casa (CRISTINA, 66)

Estudos anteriores apontaram para o potencial das TICs de aumentar o desempenho econômico (Mostaghel, 2016; Niehaves & Plattfaut, 2014) e de gerar vantagens competitivas (Morales et al., 2016; Mostaghel, 2016) na terceira idade, o que foi evidenciado pelos respondentes. Foi relatado que se “*acabar o Whatsapp vai fazer muita falta na conta de telefone*” porque ele “*economiza nas ligações telefônicas*” e provê possibilidade de ter informações sobre opiniões de usuário, estoque, reclamações para fazer o julgamento depois e aí sim realizar uma compra. Dessa forma, “*é uma desvantagem para quem não tem*” porque pode reduzir custos.

Eu acho que é uma desvantagem pra quem não tem. Porque é uma facilidade que pode reduzir custo pra você. É a pessoa que não tem essa ferramenta, que não tem essa oportunidade de pesquisar preço, poder comprar através da internet, leva uma desvantagem com certeza. [...] Um privilégio pra quem pode consumir aquilo. Mas as outras pessoas ficam em desvantagem, porque não têm essa oportunidade de ter aquele desconto de... [...] Você tem possibilidade de otimizar seus custos (CRISTINA, 66).

Vou no Reclame Aqui ver se está legal, se entrega bem, se tem muita reclamação. Consulto, como é que se diz? Comentário de usuário. Que às vezes você tem... Hoje você tem na compra, o que eu acho sensacional, qual é o estoque, quantos o fulano já vendeu, entende? As opiniões de usuário. Então por que não aproveitar tudo isso, entendeu? E fazer o seu julgamento depois. da sua necessidade? Isso aí é internet (EVA, 67).

WhatsApp eu uso bastante. Economiza também nas ligações telefônicas. [...] Por exemplo, se algum dia acabar o *Whatsapp* vai fazer muita falta. Principalmente na conta do telefone (EUGENIO, 84)

Pesquisadores haviam chamado atenção para o potencial de melhoria na atividade de trabalho (Damant et al., 2016). Três dos entrevistados (MARIA, 69, OTÁVIO, 68 e GILBERTO, 72) não estão aposentados e trouxeram relatos relacionando as facilidades trazidas pelo *smartphone* com o fato de ser uma ferramenta de trabalho.

Pra ver melhor as coisas, ver os cabelos, os cortes, tudo que você busca, você encontra no... No celular. Então eu quero um corte de cabelo, eu vou lá, ‘pá’ “corte de cabelo. Assim, cor, até pra ‘mim’ chegar numa cor de cabelo que esteja faltando algum produto pra eu incluir ali dentro da tintura, eu vou lá e eu encontro. Então foi uma coisa muito boa, né? Tem ligação com elas (clientes), pra falar, conversar e marcar horário. Tudo é importante. É uma ferramenta de trabalho, agora é (MARIA, 69).

GILBERTO, 72: Pra mim o telefone é só instrumento de trabalho, eu não uso como lazer. Trabalho e facilidades pra mim, como eu te falei (GILBERTO, 72).

4.2.2.1.3.

Fonte de Aprendizado

Conforme discorrido anteriormente, alguns dos autores mencionado na literatura argumentam que ferramentas digitais levam a transformação e desenvolvimento humano (De Brujin et al., 2009), além de oferecerem oportunidade de aprendizado (Agudo et al., 2012; Hill et al., 2015; Tun & Lachman, 2010) para os idosos. Na mesma direção, os entrevistados disseram que o *smartphone* “é uma oportunidade de aprendizado” contínuo porque, além de oferecer cursos e tutoriais, aprender a mexer na ferramenta mantém o cérebro em movimento.

Assim, os entrevistados acham que as funções cognitivas podem ser melhor preservadas uma vez que “o cérebro tá mexendo” “com fatos, números”, “lendo, escrevendo”, mantendo a “mente mais desafiada em buscar, aprender”. Então, aprender a usar *smarphone* “é uma forma de ajudar a mente a funcionar melhor” e “treinar o cognitivo”, porque “você está sempre interagindo com isso e exercitando o cérebro”.

Você começa a escrever, a ler, então a memória, né, vai... é como se fosse... [...] Tem, aprendizado. [...] Ativa os neurônios. Porque você fica mexendo e vai te... tudo que você mexe, né? Jogos... Tá aprendendo. [...] Manter a mente mais... desafiada em buscar, aprender, conquistar aquilo que você quer. [...] Você tá... o dedinho ali tá puxando, o cérebro tá em movimento (MARIA, 69).

Além de acelerar capacidades cognitivas importantes para a terceira idade, tal processo de aprendizagem obriga idosos a se integrarem com pessoas de diferentes gerações para obter o “*suporte de terceiros*” necessário, visto na primeira etapa da análise. Assim, é visto como “*mais uma forma de interagir*” porque pedem auxílio (“*usam*” no termo que eles utilizaram) “*várias gerações dentro da família*” para aprender.

Eu acho que é mais uma forma de você interagir, né? É de você... Às vezes o ANTONIO, 77 está mexendo aqui, a Sofia, ‘não vovô, isso mexe assim’. Então eu acho essa interação aqui, ‘que que foi isso?’, ‘aprendi com a Sofia’. Maravilhoso. É lógico que você não tem a oportunidade de fazer isso com qualquer pessoa, mas são várias gerações dentro da família que você usa numa boa (EVA, 67).

Não apenas, os cursos e tutoriais que podem ser encontrados no *smartphone* são “uma forma de se atualizar” e foram evidenciados pelos entrevistados, que disseram que o *smartphone* “*não deixa de ser uma escola*”, porque “*possibilita estudar inglês on-line*”, aprender a “*fazer um prato*”, maquiagem, tintura de cabelo, com “*dicas de tudo*”.

Outro dia até tava num negócio de inglês aí, num curso, tava até estudando inglês *on-line*, mas aí sai entendeu? Vou até voltar. [...] É uma forma que você se atualizar também, porque tem muitos cursos. [...] Dão aula, a gente tem aula. Assisto muito. Como a maioria dos jovens hoje, eles tão aprendendo tudo através do (*smartphone*)... Quer dizer, não deixa de ser um curso, uma escola. [...] Porque eu vou... eu quero fazer uma comida eu vou lá e ‘puf’, um prato, vou fazer. Aprendo. É um ensi... isso aqui é um curso, uma escola, é tudo (MARIA, 69).

Esse daí eu estava olhando o tutorial dele aqui e vi isso aí, aí eu fui lá, pesquisei, coloquei e instalei e testei. (risos) Ah, ainda tem aqui (um aplicativo) do Babel, pra estudar inglês. Está na fila de qualquer coisa, você ao invés de ficar de boqueira, vai estudando inglês. [...] Ah e tem esse aqui também, o Pinterest, que é maravilhoso, que tem dica de tudo, ensina fazer mil coisas, é uma coisa assim fantástica. Então esse é demais (CRISTINA, 66).

4.2.2.1.4. Forma de Distração

Estudos anteriores apontaram para a capacidade das TICs de (Boot et al., 2015; Damant et al., 2016; Lee & Jun, 2007; Vroman et al., 2015) aumentar o entretenimento e lazer na terceira idade. Em consonância com tal afirmação, os entrevistados disseram que o *smartphone* é uma forma de distração, tal qual “*uma palavra cruzada ou um livro*”. Porém, a distração atribuída ao objeto não se refere a nenhum hábito de buscar lazer via *smartphone*, como jogos, filmes, séries, músicas ou leituras. Para este tipo de momento de lazer, recorrem às atividades substitutas que foram discutidas no tópico referente ao hábito, na primeira análise.

Assim, o *smartphone* é visto como uma forma de aproveitar o “tempo ocioso”, se mantendo ocupado em um momento em que não se possa fazer mais nada, isto é, em um “tempo morto”, como filas, metrô, ônibus, quando estão caminhando, esperando médico, etc. Nesse momento, recorrem ao “jogo de paciência”, “e-mails”, “jornal”, “Facebook” e “WhatsApp” “*principalmente por conta da portabilidade*”. Uma das entrevistadas relatou assistir filmes no *smartphone* quando vai ao cinema com o neto, para que não tenha que assistir ao filme infantil.

Se você vai aqui, estou no ônibus, né? O ônibus é bastante confortável e tal, estou num joguinho, estou pegando *Whatsapp*, passando em dia e tal, tudo bem, estou aproveitando pra conversar com alguém, e pelo visto é divertido, não é profissional, nada sério. Então eu acho legal, você está usando tempo, estou fazendo nada ali, não há problema nenhum, entendeu? Mas isso é uma situação normal, por quê? Porque graças ao advento do telefone. Se ele não fosse móvel, não fosse um telemóvel, como diz o português, a gente não estaria. Então se ele não tivesse o advento daí, essa situação... o que que você ia ter? Alguém com palavra cruzada, alguém com livro (EVA, 67).

Está perdendo seu tempo, ou seja, só fazendo a viagem. [...] “Se eu estivesse com meu *smartphone* aqui eu estaria”... você está até, vamos dizer assim, fazendo alguma coisa que é útil, até ler o jornal, você está na coisa (transporte) lendo um jornal. Não está perdendo tempo, você está aproveitando o tempo, está se deslocando, eu faço isso, isso aí está me lembrando um ônibus de metrô. Eu saio aqui, eu pego o metrô [...] aí vou com o celular, porque é uma maneira, você já vai adiantando as coisas. Os e-mails e tal (JADIR, 71).

O que eu gosto é outra coisa daquela facilidade, é poder ver um filme aqui (no *smartphone*). Estou no cinema com o João Pedro (neto), ele está vendo aquele desenho lá que eu não estou interessada, boto o meu fone, jogo um lenço em cima, boto ele dentro da bolsa e fico vendo meu filme. E pronto. Não incomoda ninguém e isso aí me distrai, não fico lá vendo uma coisa que eu não quero, não me aborreço. [...] E uso pra jogar também, quando estou numa fila do mercado, que eu esqueci meu livro. [...] Eu uso só o jogo quando eu não tenho nada mesmo pra fazer, eu estou numa fila do mercado ou em um lugar assim, que é tumultuado, que eu não gosto de ficar em fila, e não gosto de ficar perdendo tempo, aí eu fico jogando pra me distrair e não ver o tempo passar (CRISTINA, 66).

Assim, apesar de ser percebido como portador de *distração* no tempo ocioso, de forma geral, os entrevistados relataram que não se envolvem profundamente com formas de obter lazer via *smartphone*. Um dos entrevistados chegou a dizer que a ferramenta “*não é pra se divertir, é pra justamente ter mais tempo pra se divertir*”. Dessa forma, se evidenciou que a distração gerada pelo *smartphone* é um efeito recebido com indiferença pelos entrevistados.

Eu acredito que eles (jovens) não têm a necessidade que a gente tem de aplicação “séria” – entre aspas. Você faz aquilo (uso do *smartphone*) não é pra se divertir é pra justamente ter mais tempo pra se divertir. Esse é o ponto (GILBERTO, 72).

No entanto, as redes de compartilhamento, já mencionadas anteriormente, apareceram como uma forma alternativa de obter lazer via *smartphone*, porque representam a oportunidade de entrar em contato com a diversão via *smartphone* sem precisar desenvolver o hábito de buscar atividades recreativas como jogos e vídeos. Assim, “mensagens recebidas”, “músicas”, fotos e perfis foram percebidos como fonte de “distração” e “ocupação do tempo” na terceira idade, mesmo que não tenham sido enumeradas por eles ao pensar em como obtém momentos de

lazer. Assim, a busca por tais efeitos leva a maior participação social, visto que aumentam a integração via redes sociais através do compartilhamento de amenidades que distraem.

Eles mandam músicas, por exemplo, ontem eu recebi o *Bee Gees*, aquelas músicas que eram sucesso... Aí eu mandei pra ele, ele “show, adorei”. Aí nesse ponto é ótimo, né? [...] Aí eu gosto, sabe? Esse *WhatsApp* é ótimo, né? (LUÍS, 74).

Eu gosto muito daquelas mensagens bonitas, eu mando também, quando eu recebo uma que eu gosto... [...]. Então as mensagens que eu mando normalmente eu recebo, acho bonito e passo pra quem eu acho que eu tenho que passar, entendeu? (MARIA, 68).

Às vezes eu acho até alguns (recados) engraçadinhos, né? Outro dia assim, ‘pessoal, acorda’, e tem um rolo de corda desse tamanho assim, com um sorriso. Legal, né? ‘Pessoal, acorda’, aí tem uma corda. [...] Às vezes guardo porque tem alguma coisa que acontece que faz sentido você mandar o ‘acorda’ e tal, né? E aí sim. Às vezes não... alguma coisa bonitinha assim, né? Tem um cachorro dançando forró, porque fica animada, “como me sinto no dia do feriado”, aí eu acho aquele cachorro dançando forró sensacional, eu nunca vi um poodle dançar forró do jeito que ele dança. E eles botaram uma música que é perfeita, ele dança forró, ele fica em pézinho dançando forró e pula e dança, é perfeito, entende? Então acho bonitinho. Repassei? Repassei, acho que repassei pra algumas pessoas, né? (EVA, 67).

Eu tenho uma amiga, ela é mais ou menos da minha idade e ela põe coisas muito bonitas pra dizer bom dia e boa noite. Ela bota no meu *Whatsapp*. Sabe o que que eu falo? “Agradeço muito, você tem umas ótimas ideias, olha, isso que você colocou pra mim é muito bonito”, aí eu faço questão de eu responder, entendeu? “Você está passando bem?”. [...] Eles botam pra mim, aí põe lá umas fotografias de Paris, se eu conheço, eu respondo em Francês mesmo, sabe? Porque eu não quero que eles deixem de mandar pra mim, entendeu? Eu gosto, porque eu não posso mais ir, né? (MARIETA, 84).

Por fim, deve-se atentar ao isolamento social, que veio à tona quando relatam que o *smartphone* provê uma “*oportunidade de ocupar o tempo ocioso*” “em filas”, “assistindo um filme infantil com o neto”, etc. Apesar de não assumirem tal posição, esta significação dada pode acabar colocando idosos no papel de geradores de um dos efeitos que relataram como estressante e independente deles: a perda da coletividade e a individualização do ser humano (discutida à frente). Apesar disso, o efeito de distração que o *smartphone* provoca é percebido como mais inclusivo do que exclusivo para eles e por isso foi categorizado como um significado construtivo.

4.2.2.2.

Os Significados Destrutivos (Negativos)

Conforme visto na revisão de literatura, os aspectos mais vezes explorados em estudos anteriores sobre a terceira idade são as influências individuais no comportamento de uso e o potencial das TICs para gerar inclusão social (Agudo et al., 2012; Boot et al., 2015; Campbell & Sands, 2014; Damant et al., 2016; Mostaghel, 2016; Niehaves & Plattfault, 2014; Pettigrew & Roberts, 2008; Vroman et al., 2015), mesmo reconhecendo a existência de um “elitismo” digital ocasionado pela idade (Agudo et al., 2012; Barnard et al., 2013; Campbell & Sands, 2014; Hill et al., 2015; Morales et al., 2015; Niehaves & Plattfault, 2014; Peral et al, 2016; Vroman et al., 2015).

Ainda assim, alguns autores chamaram atenção para os aspectos sociais que são envolvidos neste consumo e para a existência de consequências de uso negativas, especialmente para a população idosa (Barnard et al., 2013; Hill et al., 2015). Hill et al. (2015), especificamente, já haviam alertado para o aumento do isolamento social ocasionado por obstáculos vividos na integração da sociedade em geral no ambiente digital, “desempoderando” consumidores marginalizados.

Nessa direção, os resultados discutidos a seguir aprofundaram o conhecimento, relacionando as consequências que dão origem à sensação de isolamento social na terceira idade com sua relação com o consumo de *smartphone*. Dessa forma, a pesquisa encontrou idosos com altos níveis de insatisfação social no que tange à incorporação do objeto no cotidiano.

A partir disso, a percepção dos efeitos sociais negativos que o engajamento no consumo do *smartphone* provoca foi explorada, dando corpo aos significados destrutivos. Foi visto que os entrevistados reconheceram a existência da divisão digital na sociedade e do estigma de excluído digital do idoso, mas atribuíram tal diferença à rejeição que têm às formas de utilização de *smartphone* pelos jovens, caracterizando-o negativamente como “*portador de dependência*”. Tal dependência já instaurada na sociedade faz com que o consumo de *smartphone* tenha sido visto pelos idosos como “*alterador das relações sociais*”, trazendo prejuízos severamente percebidos. Assim, rejeitaram a submissão ao *smartphone* e negaram que isso provoque prejuízos à integração social na terceira idade, tendo

demonstrado que o *smartphone* é “dispensável” e, em alguns casos, até “arriscado”.

Dentro de cada um desses quatro significados gerais negativos há a identificação de barreiras sociais geradas pelo uso de *smartphone* que mais aumentam o senso de isolamento do idoso do que garantem sua participação, e por isso tais significados foram chamados de “destrutivos”. Apesar de gerarem uma participação em maior consonância com os valores dos idosos, restringem o engajamento com as potencialidades do *smartphone*, fortalecem a divisão digital e aumentam a sensação de exclusão.

SIGNIFICADOS DESTRUTIVOS DO SMARTPHONE				
	INDIVIDUALIZADOR	PORTADOR DE DEPENDÊNCIA	DISPENSÁVEL	ARRISCADO
CARACTERÍSTICAS	Alteração da natureza das relações sociais, perda da coletividade, maior individualização do ser, maior construção de interações artificiais e sem profundidade.	Dependência gera problemas de foco na tarefa, aprisionamento e necessidade de estar sempre disponível.	Percepção de que os benefícios gerados pelo <i>smartphone</i> podem ser gerados por uma atividade ou bem substituto que seja menos trabalhoso e não implique “perda de tempo e de vida”.	Representa exposição pessoal desnecessária, oferece riscos à saúde, assaltos, roubos e acidentes de trânsito, além de poder “te deixar na mão” por problemas de bateria, memória, internet, etc.
EMOÇÕES ENVOLVIDAS	Raiva	Falta de Identificação	Desprezo e Independência	Desconforto e Insegurança
CONSEQUÊNCIAS PARA A PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Pode pressionar o engajamento digital para alcançar os jovens, aumentando a participação social via <i>smartphone</i> .	Satisfação com interações entre idosos, para não depender apenas das relações “mais vazias” com pessoas mais jovens, diminuindo a percepção de isolamento social e aumentando a rejeição à dependência.	Por mais que se isolem de determinadas relações sociais, a participação é mais “real” e de acordo com os valores dos idosos. Assim, idosos se envolvem mais com atividades que dão importância para a sensação de integração coletiva.	A percepção de risco sobre a utilização do <i>smartphone</i> em alguns momentos faz com que se mantenham mais atentos ao ambiente e às pessoas ao seu redor, resgatando a sensação de coletividade.

CONSEQUENCIAS PARA O ISOLAMENTO SOCIAL	<p>Encontram barreiras na hora de conseguir a atenção das pessoas que estão utilizando, alegando que o <i>smartphone</i> destruiu a relação "olho no olho" e tornou as pessoas mais "individuais" e menos preocupadas com o próximo, acabando também com o senso de coletividade e gentileza.</p>	<p>Entrevistados se sentem "solitários", porque a parcela mais jovem da população vive em um "mundinho próprio" dentro do <i>smartphone</i>. Assim, idosos se sentem ainda mais excluídos do que antigamente e a rejeição à submissão faz com que não busquem se envolver profundamente com este "mundo" digital como estratégia de reinclusão.</p>	<p>Participação depende exclusivamente do contato físico com outras pessoas, ocasionando problemas de exclusão e não integração com a sociedade em geral, que se encontra majoritariamente engajada com as aplicações do <i>smartphone</i>.</p>	<p>A associação do <i>smartphone</i> à riscos pessoais fortalece a rejeição à dependência digital e os mantém em aplicações mais superficiais e, algumas vezes, fora da socialização existente a partir do <i>smartphone</i>.</p>
---	---	---	---	---

Tabela 7: Framework da Significação de um "Smartphone Destrutivo"¹⁰

4.2.2.2.1.

Alterador das Relações Sociais

Foi visto que os entrevistados atribuíram ao *smartphone* um afastamento das relações sociais, que ocorre “*mesmo que você não queira que isso aconteça*” através da destruição das conversas “*olho no olho*”, com “*calor humano*”, “*contato visual*” e atenção direcionada. Assim, acreditam que o *smartphone* “acabou com o diálogo em família” e que, apesar da praticidade, sua incorporação na sociedade “não compensa” porque acarreta “mais solidão”.

[...] Principalmente, (tira) a inclusão no sentido de calor humano. Entendeu? Porque a gente vai perdendo contato com as pessoas. Sem querer você... mesmo que você não queira que isso aconteça, você encontra barreira do outro lado com as tuas... as pessoas das tuas relações (ELIZABETH, 80).

Só não gosto muito desse telefone celular. Sei lá, acho que acabou com o dialogo em família, né... Qualquer visita, os filhos quando chegam já chegam com o telefone na mão, passa o dia todo com o telefone na mão. Eu não gosto muito.

¹⁰ Elaboração da própria autora.

Todos eles. Todos da família usam celular. Eu não faço... eu não gosto muito não. Eu acho que (a praticidade que se ganha) não compensa. Acho que a gente perde muita coisa. Porque sei lá. Como eu disse, isso aí tira muito dos diálogos das famílias, né? As pessoas agora só querem saber de estar com o celular na mão. Não procuram conversar, né? O diálogo em família diminuiu muito. O meu ponto de vista é esse. [...] Provoca o isolamento... (*smartphone*) provoca mais solidão. Aí piora. Individualiza muito. Muito individual. [...] Pessoal se cumprimentava mais, né? Havia mais contato visual da pessoa...(EUGÊNIO, 84).

Em dado momento de uma das entrevistas, a esposa e o filho do entrevistado estavam presentes no ambiente para ouvir as perguntas. Ao ser exibida a imagem de uma senhora sem *smartphone* no ônibus, porém rodeada de pessoas fazendo utilização, uma catarse foi observada pela esposa do entrevistado, que se intrometeu para dar vazão ao seu descontentamento social, em um momento em que se viu ouvida não só pela entrevistadora, mas também por seu filho, evidenciando a identificação com a imagem e a insatisfação do idoso ao relacionarem o *smartphone* com a falta de atenção que percebem. O debate se iniciou quando foi perguntado ao entrevistado que emoção a senhora estaria sentindo na situação apresentada na imagem.

Raiva, raiva. Ela tá no grupo ali, mas tá excluída, da... situação (EUGÊNIO, 84).

(A senhora está dizendo) ‘Será que você pode parar e me dar atenção?’. [...] Ah, celular é pra acabar. [...] Pessoal era mais educado. [...] Isso está demais. Meus netos vêm aqui e não conversam, senta um em cada poltrona, deitam aqui o tempo todo que está aqui, acho péssimo. [...] Isso devia acabar. Eu, se pudesse acabar com isso tudo... Pra mim era melhor. [...] Tudo. Celular, computador... Me sinto só, me sinto só. Solidão. [...] Renato (filho) tá lá no computador dele... celular... (Fico) o dia todo sem ter com quem falar... vendo televisão... (ESPOSA-EUGÊNIO, 84).

Sobre o mesmo sentimento, outros entrevistados relataram que “*quando chega um filho, um neto é uma festa e o smartphone tira isso*”, porque “*aproxima as pessoas que não tão junto e afasta as pessoas que estão perto uma da outra*”, descrevem os entrevistados. Assim, chamaram atenção para a insatisfação com a superficialidade da atenção que recebem quando estão com pessoas mais jovens, porque as pessoas “*esquecem da presença do outro*”, “*só sabem conversar pelo celular*”, além de voltarem a atenção para seus celulares no meio de uma conversa. Logo, a interação se torna “artificial”, o que gera irritação, revolta e a indagação de que “não é possível que não consigam ficar um pouquinho longe” do *smartphone*.

Bom, eu, como eu sou de outra época, eu posso dizer a você que quando a gente sentava na mesa para almoçar, a gente conversava. Todo mundo se queixa disso, né? Quem foi da minha época. Aqui meu marido logo diz, ‘vamos largar esse negócio’, senão até coisa de aniversário, os netos trazem. Mas fica assim, fica (sonoplastia de celulares apitando), até o da empregada. Tudo toca. Então eu acho um pouco artificial essa vida, porque a gente podia estar fazendo, desenvolvendo coisas muito boas, amores, amores entre avó, entre neto. [...] Negativo é só isso. É que a pessoa esquece, esquece da presença do outro, a presença é muito importante. A presença é muito importante. Somente pra mim, que eu vivo só eu e meu marido, quando chega um neto, um filho é uma festa, entendeu? Então o celular tira isso, que cada um quer... Eu sei por que eles vivem o momento, eu entendo isso, sabe? Só não gosto na hora da refeição (MARIETA, 84).

Agora está um exagero muito grande, as pessoas estão passando da conta com o celular. Elas esquecem que podem conversar um com o outro, só sabe conversar no celular. Eu acho isso. Não sei se eu estou certa, mas... [...] eu acho que está afastando, eles não estão se integrando. [...] Tem que se conectar, mas não com o exagero de certas pessoas, a minha filha é uma. Ela está falando com você, ela está (olhando pro celular), me dá nervoso, eu brigo com ela por causa disso. [...] Porque é chato, você está assim reunido, está conversando e o outro está (olhando o celular). Não é possível gente, não é possível que não consiga ficar um pouquinho longe disso (MARIA, 68).

Vamos dizer, essa conexão excessiva ao celular, entendeu? Isso eu acho que empobrece, tende a empobrecer os relacionamentos. Eu acho que a tendência é essa. As pessoas estão assim ilhadas, né? Porque é conhecido, todo mundo sabe... Quer dizer, a atenção não é mais para o outro que está com você, tá certo? A atenção é para a comunicação que está lá no celular. Então eu acho que isso... Quer dizer, gera uma situação assim meio contraditória. Por um lado, você se conecta com mais pessoas à distância, mas por outro lado tende a afastar você das pessoas que estão mais próximas. Esse é que eu acho o lado negativo do *smartphone*, [...] socialmente é esse afastamento das pessoas que estão próximas, tá? (OTAVIO, 68).

Além dos problemas de integração percebidos nos momentos de proximidade física, relataram que a facilidade de comunicação que o *smartphone* oferece “*deu uma reviravolta nas relações*”, fazendo com que haja uma “*falsa sensação de estar incluído*”, porque acabou com o “*olho no olho*” e “*o contato pessoal é bem importante*”. Assim, reclamaram sobre a falta de contato pessoal, dizendo até que “*as pessoas não se telefonam mais*”.

A tecnologia deu uma reviravolta nas relações. Hoje tem término de noivado, de namoro pelo *Zap*. A minha empregada pelo *Zap* fala assim, “dona MARIA, 68, eu não vou mais não”, eu sou o exemplo, “quando a senhora puder a senhora me manda um dinheiro” e não apareceu mais. Entendeu? Ah, falta, falta, esse olho no olho é muito bom, você vê se a pessoa está sendo verdadeira, entendeu? Eu acho. Eu acho porque o negócio está muito artificial, muito frio, entendeu? Lógico, eu sou a favor da tecnologia, eu não sou contra, mas tem excessos e excessos, aí está prejudicando (MARIA, 68).

Sinceramente eu não acho que isso (*smartphone*) aproxima não. Acho que afasta, acho que afasta. Você só fica falando por ali e nunca está... nunca fala de viva

voz, nunca tá junto. Então não tendo isso, você é obrigado a se virar e ir lá conversar com a pessoa, marcar um encontro, fazer alguma coisa. Então, eu acho que depende da situação, acho que pode mais afastar do que... E é uma falsa sensação que você está incluído em alguma coisa, porque, na verdade, não está incluído em nada não. [...] Não vejo assim essa vantagem toda (do *smartphone* nas relações sociais) não. Nada, nada. Acho que o contato pessoal é bem importante. Não ficar só de contato por telefone. [...] Acho que possibilita você se sentir mais isolado porque só fica naquilo e não fala (pessoalmente) com ninguém (CRISTINA, 66).

Eu acho que as pessoas estão se desconectando muito do olho no olho com as pessoas, de falar com as pessoas, as pessoas não se telefonam mais, as pessoas jovens, inclusive, [...] eu fico horrorizada porque as pessoas me mandam um *Whatsapp* perguntando, “posso telefonar?”, quer dizer, telefonar pra vocês jovens virou assim uma permissão que tem que ser pedida e fora do protocolo você telefonar pra alguém e a outra pessoa atender na linha e falar com você, considera-se isso uma descortesia, uma falta de educação... isso pra mim é terrível, sabe? [...] Falando no telefone com as pessoas eu conheço o som da voz das pessoas, mas com as pessoas mais recentes, mais novas eu provavelmente nem conheço porque eu só estou falando (escrevendo pelo *Whatsapp*)” (ELIZABETH, 80).

Outros entrevistados revelaram já estar vivenciando a falta de comunicação física até mesmo dentro de casa, relatando que o *smartphone* está mais afastando não só pela falta de profundidade da atenção dada, mas porque na verdade “*as pessoas não conversam muito*”. Assim, uma das entrevistadas contou que o filho mandou mensagem pedindo para ela ir no quarto dele e outro disse que cansa “*de dar bronca nos meus netos*”, pedindo para conversar.

Tem o famoso exemplo de às vezes você estar em um lugar e ninguém falando um com o outro, mas no telefone. Está afastando, o *smartphone* está afastando. Isso ocorre com todo mundo. Ah, já ocorreu lá em casa já. Eu já parei assim, eu estou em um telefone, você está no outro, só falta aquele negócio que a novela aí apresentou que o garoto só falava pelo telefone (dentro de casa), só respondia pelo telefone, mas ele tem tudo pra nos aproximar [...] E ao mesmo tempo afasta porque se você ficar muito vidrado... Eu canso de dar bronca nos meus netos, ‘aí, vamos conversar’. Mas não larga, não larga (JADIR, 71).

As pessoas não conversam muito, né? Esse é o problema. Porque eu fico analisando assim, todo mundo, em qualquer lugar, no restaurante, tá todo mundo *on-line* ali conversando, não conversa, conversando no celular. Outro dia, vou te contar. Meu filho tava deitado na cama no quarto dele, eu tava no meu, aí eu peguei o celular tocou, ele, “mãe, por favor, vem aqui no meu quarto que eu acho que eu tô com febre” (risos) (MARIA, 68).

A sensação de coletividade é uma dimensão que remete à integração a partir da construção de relação com pessoas teoricamente alheias às vidas pessoais dos idosos, diferentemente do que foi visto até aqui neste tópico. Os entrevistados demonstraram insatisfação neste quesito, associando os prejuízos atuais à

coletividade com os efeitos causados pelo uso exacerbado de *smartphone*. A insatisfação, neste caso, não é sobre a profundidade de relações “íntimas” e pessoais, e sim sobre o comportamento de perceber e reagir à presença de outra pessoa no ambiente, com cordialidade atenção.

Os entrevistados fizeram questão de se excluir do papel de atores no enfraquecimento da coletividade, evidenciando seus valores através da rejeição ao *smartphone* e atribuindo tais comportamentos aos jovens e adultos. Assim, afirmaram que tais efeitos “tristes” são para os outros, “*não pra mim, estou falando no atacado, não sei se a pergunta você está dirigindo pra mim*”, “*isso acontece muito entre vocês (jovens)*”. Portanto, disseram “*não sou fissurado em ficar que nem essas meninas*”, “*prefiro nem levar o celular, para procurar ver as árvores, os passarinhos*”, e que em um encontro de idosos, de fato, “*todos levaram seus celulares, mas você não via celular nenhum*”.

Eu fui no encontro agora dos amigos no fim de ano, lá no coisa. E... mais ou menos a minha idade. Todos levaram seus celulares, mas você não via celular nenhum em cima da mesa. Você sai hoje com o pessoal da tua idade, vai numa galera, você olha assim, celular de cabo a rabo, tudo ligado, tudo ligado. [...] Aí o cara do bar chega, olha, “chopp grátis para quem não usar o celular, durante uma hora não paga”. Para fazer as pessoas conversarem, entendeu? Isso acontece muito entre vocês, é isso. A gente constata isso (NILO, 66).

Vou dar um passeio pelo Aterro, não vou... não levo... prefiro procurar ver as árvores, os passarinhos do que ficar na rua (mexendo no *smartphone*)... né? Vou ver outras coisas melhores, né? Do que ficar conectado com o celular. Eu acho triste isso aí (LUÍS, 74).

A pessoa também tem que dar um tempo pra [...] si. Pra ver o mundo um pouquinho, a natureza. Porque nem vê nada, está andando assim ó (olhando pro celular) (MARIA, 68).

Assim, os entrevistados reclamaram que outras pessoas “nem dão bom dia” no elevador porque estão olhando para o *smartphone* e relataram que “*tem trombado com gente que está caminhando de olho no celular*”, salientando que “*parecem um zumbi*”. Portanto, apontaram que “o principal malefício é que as pessoas ficam conectadas demais” “*dentro do mundo delas*”, o que consideram, nos seus termos, “*uma tremenda babaquice*” porque “*quanto mais velhas ficam, mais valor dão à relação social, ao vizinho, ao porteiro*”.

Mas não sou muito... pra dizer a verdade não sou fissurado em ficar que nem essas meninas que na rua parecem um zumbi, né? De vez em quando elas vêm em cima de mim eu falo ‘sai zumbi’ elas ficam até rindo. Pô, não vê nada e são

atropeladas... Por causa de negócio de celular... É o vício, é o vício, a dependência. De manhã cedo eu pego o elevador, desço, está todo mundo assim. O cara fala “térreo” aí todo mundo sai. Nem dá bom dia. Ah, acho isso aí uma tremenda babaquice (LUÍS, 74).

Você vê no cotidiano na rua. [...] Você vê as pessoas além de andar passando mensagem ainda andam com aquele negócio no ouvido... De motocicleta, a pé, dirigindo. [...] Então é isso que eu digo, virou um vício mesmo. O cara tá dentro de um ônibus, de um consultório médico, de um escritório de um advogado, com a porcaria ali passando e recebendo mensagens. [...] As pessoas que vivem nisso estão dentro do mundo delas, o mundo delas é aquilo ali. Aquela comunicação dentro do coletivo, no sanitário. Tá ali no sanitário e mandando mensagem. Fazendo cabelo e mandando mensagem. Tá esperando consulta médica e mandando mensagem. Então é um mundo deles, né. [...] Tá totalmente desligada do que cerca em volta. Mas ela, o mundo dela aqui é isso aí, é o meio de comunicação dela... Alheia mesmo (ANTONIO, 77).

Na minha idade, quanto mais velha eu fico, mais valor eu dou pra relação social, entendeu? Os vizinhos, o porteiro. Eu dou valor. Eu vou daqui andando até lá, eu conheço quase todos os porteiros, por quê? Não vou parar, mas dou bom dia, dou bom dia à um, bom dia à outro, entendeu? (MARIETA, 84).

Além disso, a perda da coletividade também foi mencionada ao terem apontado as observações que fazem sobre as conversas de bar e restaurante na atualidade. Os entrevistados disseram que “*irrita profundamente*” e “*já virou até motivo de piada*”, porque “*não adianta estar junto*” se “*está todo mundo com celular e não tem mais papo, não tem conversa, não tem nada*”. Contaram experiências de almoços, jantares, na roda, no restaurante, uma mesa, onde estava “*cada um com um celular na mão olhando e não tavam se falando*”. Assim, desabafaram dizendo “*eu acho isso errado*”, “*uma tremenda falta de educação*”, “*é agressivo*”, “*é mortal*”. Observa-se:

Você vai, por exemplo, sai pra almoçar, ou jantar com um grupo de amigos, às vezes me irrita profundamente, porque todo mundo com seu celular, junto e aí daqui a pouco a pessoa larga conversa que tá contigo pra checar alguma coisa, que é uma tremenda falta de educação, mas a maior parte das pessoas faz isso. E é muito agressivo isso. Eu considero um horror. [...] Eu acho péssimo. Quer dizer, não adianta tá junto se você não tá dando atenção integral ao teu parceiro. Seja lá quem for. Entendeu? (ELIZABETH, 80).

Eu acho que já começa a afetar os relacionamentos das pessoas, sabe? Tem gente que... já virou até motivo de piada, né? Na roda, pessoa sentada em volta da mesa, cada um com o seu celular. Estão no restaurante, cada um com o seu celular, isso aí é mortal (OTAVIO, 68)

Eu acho que está mais pra afastar do que pra aproximar. Porque você vê todo mundo só com o *smartphone* invés de estar conversando, né? Tem lugares aí até que, por exemplo, você chega pra almoçar, um grupo, e todo mundo tem que pegar o *smartphone*, botar em uma bolsa lá, em uma cesta pra não atrapalhar o

almoço e as pessoas se comunicarem. Porque senão cada um fica individualmente no seu celular e a comunicação, né? (CRISTINA, 66).

Logo, se constatou que o significado atribuído se refere a um alto nível de insatisfação e revolta por parte da terceira idade, que associa diretamente o isolamento que sentem com a utilização de *smartphone* por aqueles que os cercam, aumentando a rejeição.

4.2.2.2.

Gerador de Dependência

O reconhecimento da dependência na terceira idade, apontada por Hill et al. (2015), se mostrou um tema sensível para os entrevistados. Foi observado que o processo de distanciamento das relações sociais e de individualização da sociedade atual, visto no tópico anterior, leva os idosos a rejeitarem a forma, ocasião e intensidade que jovens e adultos normalmente utilizam *smartphones*, porque ao invés de usarem para facilitar a vida, “*se escravizam*” “*criando um hábito que é mais um vício*”.

Agora, de qualquer forma, eu acho que isso é... eu diria que é mais um vício, um hábito, não sei, eu não tenho explicação pra isso. Realmente, ele facilita a vida das pessoas só que as pessoas às vezes se escravizam.[...] Isso aí é meio... talvez abaixo dos 30 anos seja mais frequente. [...] Mas o problema, eu acho que a partir do momento que existe uma facilidade você deve utilizar aquilo pra facilitar a sua vida, mas não pra criar uma dependência excessiva que, na verdade, ela é irreal, você não precisa daquilo o tempo todo. Entendeu? Tem gente que anda pendurado no celular. [...] Então cria-se um hábito que é mais um vício, como eu te falei. [...] Eu vejo esses meninos aqui na PUC o tempo todo agarrado com o celular como se tivesse num... num salva-vidas (GILBERTO, 72).

Os efeitos destrutivos, que foram apontados pelos entrevistados como consequência da dependência digital, se referiram de forma geral aos prejuízos cognitivos e aos problemas de foco em atividades relevantes. Mas os entrevistados rejeitaram a ideia de obrigatoriedade de uso e submissão à dependência, atribuindo tais consequências negativas às crianças, jovens e adultos.

Os entrevistados relataram insatisfação com a necessidade de estar sempre disponível, dizendo que as pessoas se sentem “pressionadas com tanta comunicação” que “*veio para além de escravizar, tumultuar*”. Os entrevistados disseram que “as pessoas viviam melhor” e que com o fato de ter um *smartphone* se “*perde a privacidade, a liberdade*”, porque “*estão sempre sendo alcançados*”. Assim, “*criou-se uma neurose, porque agora se eu quero falar com a pessoa e ela*

não atende, eu já fico preocupada”, além da obrigação de retribuir comentários e curtidas, visto que *“as pessoas já estão esperando”*, senão vão pensar que *“ficou metido”* ou *“não deu a mínima”*.

Mesmo no caso do *Whatsapp*, que eu acho que é o principal recurso, meu sistema de som está desligado, senão eu enlouqueço. Toda hora piscando, apitando aquela mensagem de som. [...] Me parece que está começando a surgir um novo movimento aí, tá? Eu estou vendo algumas pessoas que estão trocando o *smartphone* pelo telefone comum, tá? Porque estão sentindo tão pressionadas, vamos dizer, mergulhadas assim com tanta ligação, com tanta comunicação (OTÁVIO, 68).

A única coisa que você perde é a... talvez a privacidade, a liberdade, a única coisa que me incomoda no celular é o fato de você tá a qualquer hora sujeito a receber uma chamada... Então, as pessoas já começaram a perder um pouquinho mais a privacidade, estavam sempre sendo alcançadas, onde estivessem não tinham sossego. Eu, por exemplo, já uma vez de férias, recebi uma ligação daqui de uma colega que não sabia. [...] Você fica um pouquinho alcançado, né? Eu acredito que esse é um dos problemas, você é obrigado a tá permanentemente atento que pode até causar algum mal-estar “puxa liguei pra você, você não responde, deixei mensagem.” Entendeu? E... sob esse aspecto é chato. [...] Você é obrigado a tá disponível porque a pessoa nem sempre entende que você não pode ou até não queira atender em uma determinada hora, e pode parecer grosseiro você não atender a pessoa. Então o único aspecto, a única sensação de privação que eu tenho é de uma certa priva... privacidade. [...] Existe gente que não sabe... recebe uma mensagem e se sente na obrigação de responder e quem mandou fica ofendido porque o outro não respondeu então fica um *ping pong* pra lá e pra cá. Isso não é saudável entendeu? (GILBERTO, 72)

Mas, você tem que ficar respondendo. E isso às vezes é chato também. Sabe? Você quer agradar, você quer mandar... porque é uma época que você tem que desejar feliz natal, bom ano novo, aí carrega mais de 500. [...] Se você não responde, “porra, o cara não deu a mínima”, entendeu? E no passado ninguém tinha isso não acontecia isso, então eu acho que as pessoas viviam melhor (NILO, 66).

Além disso, houve relatos rejeitando a utilização do *smartphone* devido aos problemas de foco que ele traz. Assim, os entrevistados relacionaram pessoas dependentes *“àquelas pessoas radicais, viciadas em multitarefas”*, que usam o *smartphone* para fazer várias coisas ao mesmo tempo, afirmando que *“o celular atrapalha”* e *“está prejudicando, porque ela não está focada”*, visto que *“não é a hora”*, *“não é o certo”*, *“o certo seria o celular estar guardado”*, *“tinha que estar na bolsa”*. Para tais momentos exemplificaram dizendo que uma pessoa que *“está malhando, veio uma mensagem, ela vai ver”*, então *“tá preocupada mais com o celular do que com o exercício que tá fazendo”*, além de terem dito que *“eu já vi gente perder o ponto de saltar por causa dessa droga aí”*, e que *“você vai achar gente até dentro da igreja passando mensagem”*.

Eu acho que é aquelas pessoas radicas, viciada em multitarefa, fazer várias coisa ao mesmo tempo, tudo mal feito e nada, sei lá, acho que não tá acrescentando nada pra ela. [...] Porque não adianta você estar se enchendo de coisa se fizer tudo pela metade, né? Eu gosto de me aplicar naquilo que eu... que eu tô... com atenção. [...] É aquela coisa do multitarefas, entendeu? Eu acho que o que você tá fazendo, você tem que fazer bem. Procurar fazer bem, se não... Eu acho que isso não é positivo (ELIZABETH, 80).

Em casa mesmo, vendo a novela, se eu vejo a novela, (eu/não vejo o celular). A Márcia escuta, ela não vê. Porque ela tá no celular, a Daniela a mesma coisa, aí ficam perguntando pra mim, ‘e aí, o que que aconteceu? não sei o que’, todas as duas no celular. [...] Isso é pra filme, pra novela, se você quiser ver alguma coisa, eu não vejo, não venha com celular, (só depois) muito difícil (NILO, 66).

Que nem lá na minha academia, está todo mundo, está malhando e com o telefone do lado, eu não entendo isso. Eu vou pra lá, mas meu telefone fica na bolsa, só pro caso de alguém me ligar e na saída eu vejo (CRISTINA, 66).

Os entrevistados demonstraram insatisfação também com aspectos relacionados à cognição. Assim, houve relatos de que a dependência associada às crianças, jovens e adultos traz prejuízos cognitivos porque “*tira o hábito de leitura*” e de “*mexer o cérebro*” para fazer contas, além de que “*não precisa forçar a memória pra nada*”, perdendo até “*a capacidade de imaginar*”.

Nessa parte cognitiva tem uma... um aspecto bastante negativo que pra muita criança isso tirou o hábito de leitura. Entendeu? [...] Você lia muito quando era criança. Hoje em dia eu já não vejo assim. Tá? [...] A minha experiência foi... eu vi essa frente de onda passar (inovação tecnológica), ainda não passou, você continua com... havendo uma evolução muito acelerada e [...] eu já peguei duas gerações depois da minha e eu noto as diferenças de uma pra outra. [...] Então, se você me falar sobre parte cognitiva eu acho que a facilidade que você tem de receber uma... uma ideia já toda ela formatada, colorida, você começa a aceitar aquilo e perde a capacidade de imaginar (GILBERTO, 72).

Se ele tiver alguma contribuição o sentido é negativo. De aumentar o declínio e não de evitar. Porque está tudo na mão, você não precisa forçar a memória pra nada, ok? Não precisa gravar preço de nada, não precisa fazer lista de compras, está tudo ali (OTAVIO, 68)

Pô, isso é triste, pô. As pessoas não estão fazendo... não estão mexendo com seu cérebro pra fazer uma soma, uma multiplicação... (LUÍS, 74).

Assim, os entrevistados se referiram muitas vezes à dependência como “o lado ruim” do consumo, afirmando que “*principalmente a infância está caminhando pra isso, principalmente os mais jovens*”, “*os jovens não largam o celular*” e, portanto, “*os pais devem tomar um cuidado com isso*”, “tem que dosar, porque se torna um vício” “altamente prejudicial”, “a criança tá se formando, mãe

e pai tem que vigiar”, “*tem que brigar*”, senão se “*desviam do foco*” dos estudos e “*não tiram aquilo nem pra comer*”.

Você vê que as crianças no dia a dia cada vez mais... Eu vejo aqui, as crianças ficam ligadas... não se separa. Eu tenho uma sobrinha que ela não se separa do celular. É uma coisa boa pra gente, eu acho que pras crianças tem que haver um controle. [...] Porque aí elas não querem mais estudar, querem ficar ligadas nisso aí. Nas crianças tem que ter um controle, adulto não, né? Porque o adulto, ele sabe o que ele tem que fazer, se ele tem que trabalhar, se ele tem que dar atenção ao marido, se... Né? Agora, a criança, ela tá se formando, ela tem que... mãe e pai tem que vigiar. Entendeu? (MARIA, 69).

Vicia muitas pessoas, você deixa de fazer coisa importante, como ler, como estudar pra ficar nessa paranoia. As crianças estão indo por um caminho que eu não sei se é o melhor, viciadas naqueles joguinhos, que eu acho altamente prejudicial, desvia você completamente do que tem que ser o foco dos estudantes. [...] Então essa coisa de viciar é uma coisa, e você estar lá se informando é outra coisa (CRISTINA, 66).

Eu acho que a criança era mais criança, brincava mais, entendeu? Eu acho. Hoje em dia é tudo meio assim apressado, interligado ali, conectado, não descansa, entendeu? Não descansa. Ó, ele estava na minha casa com o meu laptop no *Youtube*, aí largou, pegou meu celular, que tem um jogo, eu não posso tirar, que ele pediu pra eu não tirar, porque quando ele está comigo ele pede e joga esse jogo. [...] Antigamente era mais assim, mais livre, brincadeiras mais ao ar livre, agora é tudo muito dentro de casa. Aqui é uma barra, a gente luta pra levar ele pra rua, porque ele só quer ficar assim, no jogo. [...] Olha, eu acho que hoje em dia as crianças já nascem com o celular na mão, porque em parte a culpa dos pais, porque é pra distrair, bota o desenhinho no *tablet*, um brinquedinho e depois a criança não quer outra coisa, entendeu? Nem a televisão ela quer mais, aqui é melhor porque está mais perto, ela sente mais aquilo. A televisão já é mais distante, né? (MARIA, 68).

Os adultos também são percebidos pelos idosos como dependentes, porque “*andam pelas ruas mandando mensagem, conversando no trânsito, sendo roubados*” e “*não conseguem mais conviver sem isso*”, sendo que “*qualquer chance que tiver tá lá em cima daquilo*”.

Tem o lado ruim também. Você tem que dosar isso porque se torna um vício, um hábito, e termina virando um vício mesmo. Qualquer chance que você tiver você tá lá em cima daquilo ali. [...] Você pode pegar as crianças aí, tão jogando joguinho... E os adultos andando aí pelas ruas mandando aquelas mensagens. Conversando no trânsito, sendo roubado, perdendo o celular... Tudo por conta disso aí. [...] Eu acho que gera dependência. Gera dependência, independência não (ANTONIO, 77).

Você anda na rua, tá arriscado você cair num bueiro, nego passar por você, roubar você. Você tá nem aí. Aí eu tento evitar isso. [...] Principalmente os jovens que estão... pegaram essa época do celular... e não largam... [...] não consegue mais conviver sem isso (NILO, 66).

Portanto, de forma geral, os entrevistados rejeitaram a submissão ao objeto de consumo e não se identificaram com a dependência, mesmo que reconheçam que sejam vistos como dependentes por outros: *“minha filha mandou te falar que eu sou viciada, mas eu não sou viciada, não (risos)”*. Assim, não demonstraram identificação com a dependência digital nem nos relatos dados, nem na observação de imagens projetivas.

Os relatos mostraram a rejeição quando os entrevistados afirmaram “eu uso o estritamente necessário”, *“faço o que tem que fazer e saio, eu não sou de ficar horas”*, *“não fico o dia todo pendurada, não”*, *“não precisa ficar o tempo todo pendurado ali”*, *“eu gosto de dizer em sã consciência que eu não sou viciado”*, *“deixo o celular jogado”*, *“nem saio com celular”*, *“não sou de ficar andando com o celular, não”*, *“tem pessoas que são doentes por isso”* e *“graças a Deus eu não tenho esse problema de ser viciada”*, *“me dá um enjoo”*, *“consigo, graças à Deus, ser alérgica ao smartphone”*, *“sou independente”*. Conforme os depoimentos reforçam essa questão:

Olha só, eu consigo, graças a Deus, ser alérgica ao *smartphone*. Olha, eu sou, pode perguntar às crianças... às crianças, meus filhos, 42 e 39. Mas é assim, "mãe, pelo amor de Deus", eles ligam pro fixo, "mãe, dá pra você atender o celular?", aí digo, "ih, acho que acabou a bateria, está lá no quarto, vou ver". Ou seja, eu não ligo, entendeu? Eu não ligo. [...] Quando não esqueço, levo (risos) [...] Porque eu não tenho essas necessidades de ficar, "ai, quais são as mensagens do dia?" [...] E tem hora que só tem vídeo, foto, vídeo, foto, eu não abro, eu vou abrir a hora que eu estiver saco. Então tem hora que eu comento um vídeo que você me passou tem três dias, que foi a hora que... Que deu, entendeu? [...] Eu não parei pra fazer isso, não parei pra me ocupar disso, entendeu? Foi na hora que eu tive tempo pra mexer nas mensagenzinhas de *Whatsapp* (EVA, 67).

Ficam é criticando dizendo que eu fico... como é? Grudada aí no... no *smartphone*. Que eu nem acho que eu vivo com o celular na mão, eu não acho mesmo. Eu não fico o dia todo. [...] Eu não tenho grupos. Tanto essa é uma das coisas que eu digo que eu não sou viciada nisso, que eu não tenho. Eu tenho meu grupo da faculdade que eu interajo mais até pelo *Whatsapp*, só. O grupo aqui do bairro. Da família, pronto acabou, não tenho mais grupo nenhum. Sou independente. [...] De manhã quando eu estou tomando meu café eu dou uma olhada no que rolou à noite e tal, não sei o que. Aí depois eu vou fazer minhas coisas, geralmente depois do almoço também dou uma olhada. Aí se eu estou de bobeira ali, vendo alguma coisa que está passando, na televisão não tem nada, eu vejo, mas não fico o dia todo pendurada não (CRISTINA, 66).

A utilização das imagens projetivas permitiu confirmar que os entrevistados não admitem ver o idoso como dependente ou profundamente engajado com as potencialidades do *smartphone*. Uma das imagens do exercício

acalorou a discussão sobre a dependência digital na terceira idade, porque mostrava três idosos vistos como “satisfeitos” ao fazer um uso do *smartphone* enquanto estavam juntos.



Figura 3: Imagem Usada no Exercício Projetivo

O exercício gerou dois tipos de resposta. Foi visto que ou os respondentes relacionaram a imagem à “*uma foto montada*”, isto é, a uma situação sem “autenticidade”. Outros leram como uma situação plausível, porém sem relação com nenhum problema de interação “artificial” ou perda do senso de coletividade, como descreveram acontecer em situações semelhantes com grupos de jovens.

Assim, um grupo de entrevistados estranhou ver os idosos fazendo tal utilização do *smartphone* e disse que é uma situação “atípica”, que “a foto não passa autenticidade” e que poderiam mostrar fotos de jovens “*iguaiinhos a eles*” nesta situação. Dessa forma, demonstraram não se identificar com a situação projetada, afirmando que “*não é uma realidade*”.

Olha, eu vou ser bastante franco com você, tá? Eu acho que essa foto aí não me passa autenticidade nenhuma. [...] A impressão que me dá é que foi uma foto montada. Não sei. Isso é uma coisa intuitiva. Eu bati o olho assim, sabe? Me pareceu que fosse uma coisa montada (OTAVIO, 68).

(A situação) é atípica. É, atípica, é, por quê? Normalmente você vê a rapaziada assim, os coroas, difícil, entende? É difícil. Eu acho que isso aqui me parece até uma situação montada pra foto. Eles normalmente estariam com um celular e várias cabeças em cima de um celular, rindo juntos, né? Mas isso aqui, pra mim, parece uma coisa montada pra foto. Não é uma realidade (EVA, 67).

Nessa idade assim na rua você não vê. Isso aqui já deve ter mais de... todos mais velhos que eu. Você não vê essa situação. Você passa aqui de noite aqui, todos esses bares aqui, a maioria jovem, você vai ver aquilo que eu te falei, o celular (na mão de todos os jovens) (NILO, 66)

(Penso) A mesma coisa que eu penso quando eu vejo esses meninos aqui sentados num banco cada um com um celular na mão, são três velhos que podiam tá conversando em vez de ficar... nada é tão importante que precise os três ao mesmo tempo tá... Não vejo, é questão mais de vício. Esses daqui você botou três idosos, você poderia... posso te mostrar fotos de garotos da sua faixa etária iguaizinhos a eles (GILBERTO, 72).

O outro grupo de entrevistados demonstrou acreditar na situação apresentada no exercício, mas apontou justificativas para não se colocarem como submissos ao *smartphone* e aos efeitos destrutivos que eles próprios já haviam apontado. Assim, disseram que “na medida em que estejam se divertindo é muito bom” e que os idosos da imagem estão “alegres”, “integrados”, “vendo a mesma coisa”, apenas “pararam para ver isso” enquanto estão “esperando alguma coisa”, como em “um consultório”, “devem fazer comentário com o outro” e “vão discutir depois aquele assunto que eles estavam vendo”. Dessa forma, ficou claro o quanto o reconhecimento da dependência por *smartphone* é um tema sensível para a terceira idade, que não gosta de admitir os efeitos negativos que vivenciam e ajudam a propagar.

Ah, eu acho que eles estão se distraindo, deve estar com um joguinho, alguma coisa assim. Hoje em dia está comum velho ter celular, ficar mexendo no celular, eu acho. [...] Eu adorava aquele anúncio que tinha, não sei de onde é, de duas velhas com celular, eu acho que é do Banco do... Não, é Itaú, é. Aí uma está conectada, não sei o que, que elas ali se divertiam também. [...] Eles estão sentados aqui juntos, se divertindo, um deve fazer algum comentário com o outro e interage (MARIA, 68).

É legal isso, porque eles tão (vendo seus *smartphones*)... além deles tão rindo, tão vendo as coisas, tão rindo. Depois que eles terminarem de ver, eles vão discutir aquele assunto que eles estavam vendo. Tá certo. Tão os três olhando, daqui a pouco eles vão discutir o que eles viram (MARIA, 69).

Eu acho que eles tão vendo a mesma coisa. Você vê que todos eles estão gostando. Todos eles estão com semblante de estarem gostando de alguma coisa aqui. Eles pararam pra ver isso só, e devem tá, deve ser um consultório, alguma coisa. Devem tá esperando alguma coisa” (ANTONIO, 77).

No entanto, apesar da predominância de rejeição à dependência percebida tanto nos relatos livres quanto no exercício projetivo, alguns momentos foram marcados pela contradição e reconhecimento da dependência ao *smartphone*, com afirmações de que “*não viveriam sem ele*”, “*não saem de casa sem ele*” e “*sentem uma falta enorme*”, mesmo sabendo que isso “*toma o seu tempo*”, principalmente por causa das ligações.

Ah, é muito importante hoje, a gente não vive sem ele (*smartphone*). Pra tudo quanto é lugar, ele tá comigo. [...] Realmente sem ele agora ninguém fica. [...] É uma coisa importante, eu não viveria sem ele não. [...] Vamos supor, acontecesse uma guerra no mundo e houvesse esse tipo de cortar tudo, tipo, eletricidade, comunicações tudo, você não teria acesso a isso mais, então o que aconteceria? Você tinha que aprender a viver sem isso, no caso, mas hoje ninguém mais vive. É difícil. Ninguém, é todo mundo, do pequenininho ao velhinho (MARIA, 69).

Não vivo sem ele (*smartphone*), ele regula toda minha vida, eu tenho um monte de arquivos dentro do celular que me lembra de tudo que eu tenho eu fazer. [...] Quer dizer, tudo eu faço no celular. Eu não saio de casa se eu não tiver com o celular na minha bolsa, eu fico totalmente desconectada, é uma coisa incrível. [...] Não vivo sem celular. [...] E às vezes eu tô aqui, a menina, a Rita (diz) ‘dona ELIZABETH, 80, larga esse celular’. “Não, Rita, é que eu tô recebendo uma mensagem aqui que eu preciso responder não sei o quê...”. Ele toma o teu tempo, ele é invasivo de alguma certa forma é muito invasivo (ELIZABETH, 80).

Bom, hoje (o *smartphone*) é um companheiro fiel e ali, vamos dizer assim, não me afasto. Eu uso hoje assim, está quase que o tempo todo comigo, tanto o *Iphone*... O *Iphone* e o *Ipad*, estou viciado nos dois. E ali eu tenho tudo que eu preciso mais ou menos, e o que eu tenho em um quase que tenho no outro, porque você coloca uma coisa, graças a Deus por via do *Icloud*, você vai ter... contatos é o mesmo, agenda é a mesma. [...] Hoje eu sinto uma falta enorme dele, e... Não, porque qualquer coisa... Por exemplo, hoje mesmo a gente marcou, né? Aí eu mandei o *Whatsapp*, depois liguei e tal, quer dizer, é essencial. E outra coisa, eu não te conhecia, logicamente peguei a tua foto (para te reconhecer) no *Facebook* (JADIR, 71)

Esse tempo de tecnologia é uma coisa boa, certo? Tanto é que a gente não anda sem ele. Eu não ando sem o celular. Mas eu uso o celular só pra me comunicar, telefonar ou receber telefonema. Esse negócio de mensagem muito pouco. Recebo muitas, muita besteira, muita bobagem... (ANTONIO, 77).

Por fim, a partir da triangulação das análises do grupo de foco e das entrevistas individuais, foi possível observar a diferença dos discursos sobre a dependência quando os idosos se encontram em um grupo e quando estão em uma conversa íntima. No grupo de foco, as idosas achavam graça em abordar a dependência do *smartphone*, relacionando-as mais aos jovens, mas admitindo de certa forma de dependência até mesmo para exprimir maior envolvimento e facilidade de uso. A rejeição a este padrão ficou por conta de uma das entrevistadas, que aos poucos foi sendo absorvida pelo discurso do engajamento digital e da dependência.

Além disso, no grupo os sentimentos negativos expressados pareciam brandos e controlados, o que foi completamente oposto nas entrevistas individuais, em que palavras como “raiva”, “ódio” e “stress” foram amplamente

relacionadas para se referirem à dependência digital, diminuindo o discurso de identificação e aumentando a rejeição.

4.2.2.2.3. Dispensável

A sensibilidade do tema fez com que se tornasse uma tarefa árdua adjetivar o *smartphone* a partir da observação dos significados que os entrevistados atribuíram a ele, porque rejeitavam a ideia de personificar o objeto de consumo e demonstrar qualquer passividade diante dele. Esta observação permitiu identificar que alguns idosos rejeitaram qualquer tentativa de colocar o *smartphone* como um ator da sociedade atual e não se mostraram confortáveis ao atribuir a ele qualquer sucesso ou insucesso de suas vidas.

A partir disso e da observação de influências vistas na primeira análise, como a tríade interesse vs. habilidade vs. hábito, pode-se evidenciar que idosos atribuem ao *smartphone* o significado de “dispensável” para a obtenção de suas necessidades mais relevantes porque, mesmo que sejam absorvidos pelo senso comum de que “*é uma obrigação da vida moderna*”, acham que é mais “*trabalhoso*” e representa uma “*perda de tempo*”, muitas vezes trazendo coisas “*chatas*”.

Provavelmente eu não uso (aplicativos) na medida em que, primeiro, eu tenho uma rejeição por aquilo que eu considero uma perda de tempo. Por exemplo, o *Facebook*, tem um lado muito... (como) tudo, né? Tem um lado positivo, tem um lado negativo. Tem muita coisa no *Facebook* que eu acho uma perda de tempo assim fantástica. [...] Tem uma coisa muito terrível que de repente você pega coisas irrelevantes e que você fica, ah, fica curiosa, aí começa perder tempo em ver aquilo (ELIZABETH, 80).

Eu sou a chata do grupo, entende? Porque quando começa a mandar, eu digo, “gente, vai ficar mandando essa abobrinha o dia inteiro?”, sabe aquele assim, “abraçe o seu amigo hoje”, “amigo, abraço”, “amigo, abraço”, eu digo, ‘gente, vai continuar mandando abobrinha de abraço hoje?’ [...] Eu não sei. Eu não sei se a pessoa não tem o que fazer e precisa e usa o celular, o *Whatsapp*, o grupo, não sei que, como forma de preencher o seu tempo, porque não tem o que fazer, né? Mas pra mim que tenho o que fazer, pra ele que tem o que fazer, é chato, é chato, é desnecessário (EVA, 67).

Nessa mesma linha, eles ainda reclamaram de ter “*que abrir quatro telas pra procurar lá uma função, enquanto que no PC abrem no máximo duas*”, dos aplicativos de táxi porque “o GPS falha muito”, acarretando em um alto “*índice*

de cancelamento”, e da perda de tempo com mensagens irrelevantes recebidas, tendo revelado que “*não tem paciência*”. Além disso, foi vista a percepção de que fazer pesquisa de preço significa “*deixar de viver duas horas, olhando o celular*”, enquanto poderia estar “*vendo na hora*”

Embora no caso do *smartphone* eu tenho certo bloqueio porque, como eu tenho problema de tempo muito sério, é como se eu tivesse que jogar (fora) meu *know-how* de computador pra ir pro *smartphone*, isso me cria uma resistência. [...] Porque dá trabalho, toma tempo, [...] meu problema é com tempo. Como eu sou um sujeito obcecado por tempo, eu acho que no celular você tem que... tudo é mais trabalhoso, tá? [...] Você pega um táxi, você está com pressa. Você demora 10 minutos esperando porque o cara (*Uber*), primeiro que ele não consegue localizar a minha posição, aí pede pra indicar manualmente. Já dá um trabalho. Aí, sabe? (OTAVIO, 68).

NILO, 66: Não tenho muita paciência não, porque eu acho, na minha idade, quando se tem uma idade, o tempo passa mais rápido de você. Eu já estou com 65 anos, pra passar pro andar de cima, vou viver mais quantos? Mais 20, mais 30 talvez... Aproveitar, ver as coisas, sair... passear... ir ao cinema, mas não ficar em cima (do *smartphone*)... entendeu? [...] Aí eu vou vendo o que eu vou fazer dentro desse meu tempo que passa mais rápido. Supermercado, aí eu vejo o preço na hora. Agora, parar em casa, perco lá duas horas, três horas pra ver preço... deixei de viver duas horas ali, entendeu, olhando o celular. Enquanto eu estou lá no mercado vendo na hora (NILO, 66).

MARIETA, 84: Mas uso pouco, sabe? Mas uso pouco. [...] É porque eu desligo o celular, ponho na gaveta da cabeceira, desligo. 11 horas da noite eu desligo, não quero saber, não, porque senão fica tocando. Aí quando dá 10 horas, vou lá, já tomei café, já tomei meu banho, vou lá ver, ela já passou sete, oito mensagens para mim, e umas bobagens, sabe? Que eu vou te contar. Umas piadas, tão piada de gente que tem 50 anos e é lelé da cuca, ela já tem 70. [...] Às vezes eu tenho mais um tempinho assim, aí eu dou uma olhada no *Facebook*, sabe? Mas é como eu te disse, vem tanta (bobagem)... Aí eu vou, “lixo, lixo, lixo” (MARIETA, 84).

Assim, demonstraram acreditar que é uma posse dispensável e uma habilidade de consumo desnecessária, visto que é substituível por outros bens e atividades dos quais “*não precisaria do celular para isso*”. Além de “trabalhoso” e uma “perda de tempo e de vida”, o *smartphone* foi visto como dispensável tanto para obter aprendizado na terceira idade, quanto para obter integração social, menosprezando dois dos seus significados construtivos relevantes: “facilitador” e “fonte de aprendizado contínuo”.

Eu, por exemplo, não uso *Facebook*, não tenho perfil de *Facebook*, nada disso, e tem gente que se acostumou com isso e deixa de viver pra mostrar pros outros o que tá fazendo. Eu vejo isso, até funcionários novinhos meus, passeiam e em vez de aproveitar uma viagem fica tirando foto e mandando no *Facebook*. [...] Como eu uso só basicamente pra trabalho deveria ficar socialmente isolado, mas eu não me sinto assim não. [...] Esse isolamento ele é... quando o cara tá fora da

tribo dele, ele fica naturalmente isolado, mas quando ele se encontra na tribo, ele volta a ser o que era. [...] Tem um bando de velhos lá junto com a gente. Então essa ideia do idoso se sentir excluído é difícil, porque a maioria das pessoas ainda se mantem em atividade, trabalhando, tudo, não se julga idosa. Entendeu? [...] Dizem que você deve manter a sua mente ativa sempre trabalhando, sempre buscando aprender coisas, mas já existem muitas coisas interessantes pra você aprender que não sejam o celular, que o celular (não) seja o veículo (GILBERTO, 72).

Qualidade de vida é uma coisa inerente a cada um. Se você não tiver de bem com a vida não é um celular que vai melhorar sua vida não. Tem que tá bem com você mesmo, com a família, com os amigos e tal, não é a comunicação do celular que vai fazer isso não. Só se isola quem quer, não é um celular que vai te ajudar. [...] Solidão é uma forma de você encarar a vida, não é um celular que vai te ajudar. Você pode ter tudo isso e se sentir só. Você pode ter um celular, rádio, televisão, se você não tiver família, não tiver amigos, não tiver de bem com a vida, você totalmente se vai pra solidão (ANTONIO, 77).

Ele não estaria excluído do meio social, ele não estaria excluído das relações porque ele faz de outra maneira, né? Ele não faz tudo pelo celular e não depende celular pra isso, então eu acho que é dele, é dele, ele é assim, e ele também foi uma pessoa ativa, produtiva e tal, né? Aprendeu a se relacionar e tem essa necessidade de relacionamento. Acho que não é ter, não ter celular que faz a coisa toda, você tem que ter uma coisa maior (EVA, 67).

Para alguns idosos, o único recurso indispensável do *smartphone* é a ligação, que poderia ser obtida através de um celular comum ou telefone. Os entrevistados apontaram a importância do *Whatsapp* para a comunicação, mas relataram que de qualquer forma seria fácil se adaptar sem ele, porque “*se está me chamando, eu consigo falar com as pessoas, pra mim está ótimo*”.

Porque meu uso maior do *smartphone* tem uns dois anos pra cá, uns três anos. [...] Mas como *smartphone* foi uma coisa nova. Então eu não associo *smartphone* absolutamente nada assim de especial não. [...] Não faz muita diferença (pro celular sem internet) não. [...] Quer dizer, pra mim a grande arrancada do *smartphone*, pra mim, significa *Whatsapp*. O *smartphone* pra mim existe é antes e depois do *Whatsapp*. Antes do *Whatsapp*, pra mim, é absolutamente irrelevante o *smartphone*, entendeu? Depois do *Whatsapp* é que realmente passei a usar o potencial que ele tem. [...] (Mas) Eu me adaptaria sem ele sem muita dificuldade. [...] Estou associando o *smartphone* aos recursos de comunicação, ao telefone (ligação) não, tá? Ok? (OTÁVIO, 68).

Só ia sentir falta do contato rápido com os filhos, né? [...] Eu acho que pro idoso não faz muita diferença não, sabe? Eu uso porque está aí, se não tivesse também pra mim não tinha importância nenhuma. Não sei, não tenho necessidade disso, né? Não vejo a necessidade de ter o *Facebook*, de estar acompanhando essas coisas. É da idade mesmo, né? (EUGENIO, 84).

Celular pra mim é assim, pra fora de casa ele é importante um celular, não é nem o *smartphone*. Porque eu acho que hoje em dia você precisa de uma comunicação. [...] E quando eu lembro, eu uso o celular, entendeu? Mas viveria numa boa (sem *smartphone*). Sem telefone não, mas sem *smartphone*, sim. [...] E

se o celular não tivesse tantas funções e me ocupasse tanto, eu talvez usasse ele mais, entendeu? Principalmente quando eu vou pra rua, a única coisa que eu vou fazer na rua é se eu precisar me comunicar com alguém, então tudo o que eu quero é que ele faça isso e faça bem, entende? (EVA, 67).

No exercício projetivo, as percepções sobre a idosa mostraram rejeição à ideia de excluídos sociais e reforçaram a falta de necessidade de utilização dos consumidores idosos visto que preferem “ficar pensando”, mas mostraram dois tipos de respostas: a primeira, reforçou o significado de dispensável, visto que a senhora não estava precisando utilizar *smartphone* naquela situação; a segunda, argumentou que a senhora estava perdendo tempo, reforçando seu caráter facilitador ou de fonte de distração. Nas entrevistas em profundidade apareceram menos emoções negativas relacionadas à idosa do que na etapa do grupo de foco, onde a viram como excluída.



Figura 4: Imagem Usada no Exercício Projetivo

Eu não pego no ônibus porque eu tenho... confesso a você que tenho até receio, mas eventualmente eu uso metrô e no metrô você vê a turma toda, mas todo mundo com celular, quem tá em pé no celular, eventualmente aparece um ou outro que tá igual essa senhora, mas ninguém garante que ela não vá abrir a bolsa e pegar o celular daqui a pouco. Porque eu me sinto assim, eu normalmente não fico com o celular porque eu vejo que a maioria das pessoas tá ou acessando o *Facebook* ou com joguinho, isso eu não suporto nada disso, eu prefiro ficar pensando, sempre tenho o que pensar. Agora, não quer dizer que eventualmente eu não pegue o celular pra (mandar) uma mensagem, entendeu? Esses dois aqui (jovens da foto) pelo visto estão fadados a ficar o tempo todo no celular, essa senhora eventualmente poderá (usar)... [...] Mas eu não a considero digamos, tão isolada porque eventualmente poderia ser eu, como poderia até uma pessoa bem mais nova entendeu? Eu acho que não é bem por aí... [...] Não me afeta em nada. No celular é até bom porque assim conversando, não me incomoda né, eu gosto de silêncio (GILBERTO, 72).

(Esta senhora) Ou não tem celular ou não tem interesse em ficar vendo celular ou talvez até por uma dificuldade visual, não pode ficar vendo celular (CRISTINA, 66)

Ela não está fazendo nada, está perdendo seu tempo, ou seja, só fazendo a viagem. Então a meu ver ela estaria pensando, “poxa, se eu usasse um *smartphone* ou se eu estivesse um *smartphone*, se eu estivesse com meu *smartphone* aqui eu estaria”... você está até, vamos dizer assim, fazendo alguma coisa que é útil, até ler o jornal, você está no coisa lendo um jornal. Não está perdendo (tempo). O tempo você está aproveitando o tempo, está se deslocando, eu faço isso, isso aí está me lembrando um ônibus de metrô. Eu saio aqui, eu pego o metrô [...] aí vou com o celular, porque é uma maneira, você já vai adiantando as coisas. Os *e-mails* e tal (JADIR, 71).

4.2.2.2.4. Arriscado

Além de evidenciar o papel do *smartphone* como “dispensável”, a rejeição à dependência também se deu a partir da sensação de “insegurança” que o objeto de consumo foi capaz de transmitir a partir do seu uso, fato que demonstrou determinar a frequência, ocasião e funcionalidades apropriadas de uso. Isto ocorre porque foi visto como portador de problemas de saúde, uma oportunidade de exposição pessoal desnecessária, chamariz de assaltos e roubos, gerador de acidentes de trânsito e, ainda, foi percebido como não confiável no que tange a “ficar na mão” sem bateria, internet ou memória disponível.

Assim, relacionaram o *smartphone* ao significado de portador de problemas de saúde, defendendo que “*as pessoas vão ter problemas de visão*”, devido à “*letra muito miúda*”, e “*porque os nossos olhos não foram feitos pra esse tipo de luz*”; “*surdez*”; dizem que “*não deve carregar ele aqui do lado esquerdo, por causa dos batimentos cardíacos*” e “*porque irradia energia*”. Foi visto que “o efeito da radiação” “é uma incógnita, o que relataram dar “*um pouco de desconforto*”, porque “*de repente alguém vai descobrir aí uma grande onda de doenças causadas pelo celular*”.

Surdez... Olha, eu falo pras meninas aqui o dia todo isso. Elas andam com o celular passando música e aqueles fones de ouvido o dia todinho. Tem uma que é INÊS, 85, “e aí, a música?”, “não, tô escutando louvor”, mas um dia você não vai escutar mais louvor. ‘Por quê?’, porque você vai ficar surda. Realmente, se você escutar isso muito tempo aí seu aparelho auditivo vai pro espaço. [...] E o risco que elas correm? Muito risco. Acidente, roubo, dano físico, né? E talvez até alguma interferência ruim na parte mental também. Alguma coisa na parte mental. [...] Dizem os médicos por aí que você não deve carregar ele aqui do lado

esquerdo. Por causa dos batimentos cardíacos. Isso aqui irradia energia [...] E não se deve usar aí. Segundo os médicos você tem que andar com ele aqui no bolso (da perna) (ANTONIO, 77).

Em termos de saúde eu acho que tem essa questão da visão, com certeza vai ser afetada, tem uma que... No começo se falava muito, diminuiu, mas não está muito claro ainda, o efeito da radiação, que você está ligado com aquele negócio ali direto, na sua frente. Ali você está, de repente você está usando aquele recurso lá do... [...] Bluetooth, que é micro-ondas aquilo, aquilo é um tipo de onda, tá? E tudo isso ainda eu acho que é uma incógnita. Então isso dá um pouco também de desconforto. Não é normal, ninguém fica num PC, num notebook o tempo que fica com o celular. Sendo que no notebook e no PC você não tem essa quantidade de acesso dessas fontes. Bluetooth, wireless, é muita coisa, tem muita onda, quer dizer, tem muita coisa ali, certo? Muita frequência, muito sinal muito perto ali da sua cabeça. Eu espero que seja, vamos dizer, uma preocupação de um leigo, mas não sei, eu admito, às vezes eu fico pensando que... sei lá, de repente alguém vai descobrir aí uma grande onda de doenças causadas pelo celular por conta disso (OTAVIO, 68).

Se você for ver qualquer filme da década de 50 ou até depois, todo mundo fumava. Depois que chegou-se à conclusão do mal que faz, hoje em dia é difícil você encontrar uma pessoa fumando. Então celular pode ser que daqui a alguns anos descubra... alguém descubra que isso causa algum dano fisiológico. Eu pessoalmente acredito que pode até causar, mas não em termos de te prejudicar durante uma vida útil mesmo (como o cigarro), não acredito não. (GILBERTO, 72).

Ademais, foi visto que os entrevistados relacionaram a utilização exacerbada de *smartphone* com a ocorrência de mais acidentes de trânsito, dizendo que “*falam porque tem exemplos dentro de casa*”, mas acham errado “*dirigir falando no celular ou teclando mesmo disfarçadamente*”.

A pessoa tá dirigindo, usando. É pior do que quem bebeu. Digitar. Eu canso de ver, entendeu? Você quer... igual aquele anúncio que às vezes passa de trânsito, “ah, fulano você tá aonde? ah... vai logo, não sei o que...ah fulano não é mais do grupo, fulano sumiu do grupo, morreu”. É, pois é, é uma realidade. Às vezes eu tô aí no sinal para atravessar... e aí você vê, o sinal para, o celular tá aqui na frente, uma mão só e vai e acontece isso, aí bate, né? Então essa é uma consequência de uso é essa. [...] Quando você abaixa a cabeça pra fazer isso, é perigoso (NILO, 66).

Outro aspecto que envolve risco é a fragilidade dos dados, representando uma “desconfiança com a segurança” que admitiram limitar o interesse de certas potencialidades, como postar ou fazer “*operações bancárias*”.

Eu não fico mandando nada pelo *Facebook* através do *smartphone*. Assim, regularmente eu não posto nada, não abro nada porque eu tenho também uma desconfiança muito grande com o *smartphone* que é com a segurança. [...] Não é seguro. Eu acho que o problema do *smartphone* está aí. Minha grande desconfiança, meu pé atrás está aí. Por isso que eu não faço e não pretendo fazer nenhuma operação bancária com *smartphone* (OTAVIO, 68).

Além disso, a desconfiança também é percebida no significado de “perigoso se expor muito”. Assim, os entrevistados disseram que “*estão cansados de ver nas redes sociais aí muita garota entrando pelo cano*” e que “*tem senhoras que buscam relacionamento através dos sites de relacionamento e é muito perigoso, porque tem muito vigarista*”. Defenderam que “*não se deve em coisa nenhuma se expor muito*”, porque as pessoas tiram conclusões e “*não sabem o que está por trás*”.

Eu acho de malefício é que a gente tem que ter cuidado pra não se expor, isso se você gostar de usar *Facebook, Instagram*, etc. Eu tenho, mas eu praticamente não coloco nada, nem foto minha, tem a minha foto (do perfil apenas)... Eu quase não ponho nada. [...] Porque se você coloca principalmente em texto, aquilo fica, as pessoas podem usar aquilo, podem.... Você tem que tomar mais cuidado, porque ao falar e ninguém gravar, você às vezes, ‘não, pera aí, eu não disse isso’ ou ‘eu não quis dizer isso’. Ou ‘mudei de ideia’. Agora, quando está escrito, então é mais... Você tem que tomar mais cuidado do que você escreve. [...] Eu chamaria de segurança. Você tem que ter mais responsabilidade naquilo que você escreve, naquilo que você coloca, porque pode ser usado contra você. [...] Por isso que acho que deve ter cuidado. Fotos, você tirar foto e tal, tem esses casos aí de artistas que foram tirar fotos do corpo, aí... Cuidado, não tira foto se você não quer que apareça (JADIR, 71).

Agora, também tem... os adultos também têm que se preocupar, porque tem senhoras aí que buscam relacionamento através dos sites de relacionamento e é muito perigoso, porque tem muito vigarista, tá? Então tem que tomar cuidado. [...] Eu ia caindo numa. Ele queria dinheiro. [...] Então, elas têm que tomar muito cuidado. Isso me chama muita atenção, porque tem muitas senhoras carentes que tão sozinhas e eles são muito carinhosos através da escrita, não aparece, manda fotografia de outras pessoas. É, tem que ter muito cuidado, é muito perigoso. Pode ser até uma mulher, pode ser um homem, pode ser um garotão, pode ser o que for. Não sabe (MARIA, 69).

Alguns entrevistados relataram que “*é estressante*” se ver na dependência do *smartphone*, porque “*a hora que você quer o telefone, ele trava*”. Por isso, disseram que “*não podem ficar na mão do celular*”, como ocorre quando “*tem esses ataques de hacker*”, “*a bateria está acabando*”, “*não tem internet o tempo todo*” ou quando “*fica lá ‘memória cheia’, aí tem que apagar aquela porcaria toda*”.

Agora, outra coisa, não posso ficar na mão do celular, essa é outra coisa que eu acho muito preocupante, que cada vez mais a humanidade está ficando na mão disso aí. A hora que der uma pane na internet, acabou, você está morto. Não vai fazer mais nada, está paralisado. Então essa é outra coisa bastante preocupante. Como tem agora esses ataques de hacker aí, de tudo que é lado, né? Não é uma coisa impossível de acontecer. [...] Eu só me estresso mesmo quando eu estou...

que a bateria está acabando e eu estou em uma situação que eu não posso carregar e estou precisando usar, aí eu fico estressada mesmo, que aí você vê que você está dependendo daquilo, né? [...] Quando eu estava viajando e eu ia tirar foto, não sei que que eu estava mexendo, [...] não conseguia desfazer aquilo, não tinha... estava sem internet na rua pra poder ler ali, ver o que que eu estava fazendo de errado, aí foi um sufoco. Esse é um problema, você não ter internet o tempo todo, é um problema sério. Porque aí tu quer consultar, está com a ferramenta na mão e não consegue usar, porque não tem a disponibilidade, então isso aí é uma coisa que é estressante (CRISTINA, 66).

Por fim, os entrevistados disseram que o *smartphone* é um “*chamariz pra bandido*”, revelando que essa percepção limita utilização ao dizer que “*graças à Deus que o meu não levou porque eu deixei em casa*”, que “*uma coisa que não faço é pegar celular na rua*” e que “*tem que ter muito cuidado*”, porque “*o pessoal rouba muito*”. Assim, se evidencia mais uma vez a determinação do contexto no comportamento de uso, visto que a preocupação exacerbada com o risco de roubo reflete a crise de segurança da qual o Estado do Rio de Janeiro vem sofrendo nos últimos anos. Esta condição nem foi mencionada pela literatura estudada.

Uma coisa que eu não faço é pegar celular na rua, não adianta que eu não atendo no meio da rua com celular. Primeiro que eu não quero... porque eu posso ser assaltada por qualquer motivo, mas eu não quero passar esse susto, então eu evito, entendeu? Eu evito de falar... Eu vinha pra cá, vinha uma menina na minha frente assim ó (com o celular na mão), gente o que tem de *pivettino* por aqui, em todo lugar agora, né? [...] Agora a pessoa facilitar a vida deles? Eu não facilito (MARIA, 68).

E às vezes ela também fica aborrecida que eu estou na rua “*leva o celular*” e eu não gosto de andar com o celular... Tenho medo de assalto, essas coisas assim... Chamariz pra bandido, né? (EUGENIO, 84).

Em suma, constatou-se que a significação do *smartphone* como “arriscado” faz com que os idosos mantenham uma utilização superficial, sem engajamento profundo e em consonância com sua rejeição à dependência digital.

5. Considerações Finais

Pautado no conceito divisão digital (Rogers, 2003), o estudo evidenciou a relevância da exclusão digital do idoso na sociedade (Hill et. al., 2015) e aprofundou o conhecimento da inclusão ou exclusão social dos idosos a partir do uso de smartphones, bem como das consequências positivas e negativas dessa interação.

O trabalho partiu da consideração de que a inclusão digital deve ser considerada um direito humano básico da vida moderna (De Bruijn et al., 2009), especialmente porque, se compreendermos que o envelhecimento ativo, por definição, depende da participação contínua em questões sociais, econômicas e culturais na terceira idade (OMS, 2002), isso implica necessariamente a participação no ambiente digital – uma prerrogativa da dinâmica social nos dias de hoje.

Apesar da literatura sobre exclusão digital do idoso terem evidenciando predominantemente a esfera individual e heterogênea da ansiedade tecnológica (Peral et al., 2016), foi visto que a percepção sobre a própria capacidade de utilização pode ser baseada tanto em experiências individuais quanto em concepções sociais, como, por exemplo, na crença popular de que as pessoas idosas têm dificuldades em aprender novas tecnologias (Barnard et al., 2013). Logo, a ideia que idosos são “muito velhos para aprender” pode vir não só do próprio indivíduo, mas também do contexto no qual o indivíduo vive, fazendo com que o ambiente social desempenhe um papel importante ao encorajar (ou desencorajar) o engajamento digital.

Nesse sentido, alguns autores sugeriram que o ambiente social tenha tanto quanto ou ainda mais influência no engajamento do idoso com ferramentas digitais (Braun, 2013; Hill et al., 2015; Mostaghel, 2016; Peral et al., 2016;

Vroman et al., 2015), do que as barreiras individuais extensivamente estudadas pela literatura da área (Agudo et al., 2012; Barnard et al., 2013; Braun, 2013; Hill et al., 2015; Igbaria & Iivaria, 1995; Iwasaki, 2013; Lee & Coughlin, 2014; Mostaghel, 2016; Niehaves & PlattfaulL, 2014; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015).

Em conjunto à tal literatura, pesquisadores que estudaram populações com vulnerabilidades de consumo defenderam que não é possível entender o bem-estar do consumidor se não por estudos fundamentados na natureza sistêmica dos mercados, que envolvem desigualdades na hierarquia de poder, problemas sociais e fatores éticos (Figueiredo et al., 2015).

Porém, além de análises quantitativas prévias terem falhado em englobar as experiências dos idosos, visto que são um grupo heterogêneo e com perfil diferenciado em relação ao uso de tecnologia digital, pesquisas anteriores evidenciaram impactos no micro (individual), sem refletir o nível macro (social), o que deixou dúvidas se os idosos percebem e vivenciam a divisão digital existente na sociedade (Hill et al., 2015). Assim, a necessidade de responder aos chamados de Hill et al. (2015) deu origem à pesquisa.

Pesquisadores anteriores observaram elitismo na participação digital (Morales et al., 2016), mas apontaram a existência de ferramentas de consumo que podem atuar como muletas cognitivas, porque elevam a capacidade intelectual do consumidor e auxiliam em novas decisões de consumo (Miller, 2012). Dessa forma, se considerou que o *smartphone* seria objeto de estudo adequado para entender possíveis efeitos das TICs, porque foi visto como uma ferramenta capaz de alcançar até mesmo os idosos mais excluídos, que se encontram *off-line*, devido ao seu potencial de trazer facilidades (Hill et al., 2015).

Diante disso, este estudo de natureza qualitativa e exploratória centrou-se no entendimento do *smartphone* como ferramenta de participação digital na atualidade e investigou não apenas o seu aspecto utilitário, mas sim o compreendeu a partir do seu conteúdo simbólico, carregado de significados, para explorar a relação do objeto de consumo com a participação social, conforme orientado pela literatura estudada (Hill et al., 2015).

Visto que a literatura no campo apontou para a predominância de estudos sobre os efeitos inclusivos das ferramentas de informação e comunicação, a

pesquisa buscou responder se os idosos realmente veem o *smartphone* como uma ferramenta capaz de aumentar o sentimento de integração social. Assim, os objetivos do estudo envolveram identificar se a divisão digital é percebida pelos idosos na utilização de *smartphone*, como idosos significam *smartphones* e, por fim, quais são as consequências sociais que o consumo de *smartphones* implica para a população da terceira idade.

Para tal, foram realizadas duas etapas de coleta de dados, a saber: a primeira, se referiu a um grupo de foco com participação de sete idosos entre 65 e 88 anos; já a segunda, às entrevistas em profundidade, realizadas com treze mulheres e homens entre 65 e 77 anos. Como critério de participação, o critério necessário era apenas que os idosos possuísem *smartphone*, mesmo que se declarassem como maus usuários.

A abordagem da pesquisa permeou a esfera social (macro) e individual (micro) inerentes à relação do indivíduo com o objeto *smartphone*. Assim, se enfatizou o contexto enquanto se atentou às questões de cada indivíduo para se chegar à descrição profunda dos significados atribuídos ao objeto. Além disso, métodos projetivos foram utilizados para atingir temas sensíveis.

Conteúdos simbólicos foram extraídos a partir do exercício projetivo, que apresentou situações não concretas do cotidiano, dando margem para o livre julgamento do entrevistado, e também a partir da triangulação das entrevistas em profundidade com o grupo de foco, que permitiu perceber comportamentos e significados não tão evidentes.

Os dados foram tratados por meio da análise de conteúdo (Vergara, 2008), que sistematiza os resultados por meio de técnicas de codificação e categorização. Assim, foi possível identificar as diferenças entre influências sociais e individuais, além de chegar aos oito significados atribuídos ao *smartphone* pelos idosos.

Por conseguinte, o estudo se desenvolveu a partir de duas camadas analíticas: primeiramente, limitadores e propulsores individuais e sociais do comportamento diante do *smartphone* foram observados. Posteriormente, houve a compreensão dos significados positivos e negativos atribuídos ao objeto de consumo pelos idosos, explorando de forma profunda as consequências de tais atribuições tanto para o isolamento quanto para a participação social na terceira idade.

A literatura defende que os idosos se comportam de maneira heterogênea diante de novas tecnologias (Agurdo et al., 2012; Barnard et al., 2013; Peral et al., 2016; Vroman et al., 2015), porque as formas como utilizam as TIC estão relacionadas às necessidades e interesses individuais (Agudo et al., 2012), o que gera diferentes respostas e abordagens dentro do mesmo grupo de consumidores (Vroman et al., 2015).

Assim, foi visto que a heterogeneidade entre os idosos fornece diferentes arquétipos, muitos bem distantes do estereótipo inicial (Peral et al., 2016), não sendo possível haver qualquer afirmação de que um comportamento seja representativo, nem um problema exaustivo a todas as esferas (Barnard et al., 2013). Porém, se englobados os aspectos sociais que influenciam neste consumo, acredita-se que a heterogeneidade de comportamento diminui.

O contexto no qual os idosos significam o *smartphone* pode determinar se percebem mais malefícios ou benefícios gerados a partir do consumo, além de determinar se são mais resistentes ou abertos para novas funcionalidades do *smartphone*. Assim, devem-se atentar as características individuais do consumidor e as características sociais do ambiente para entender o contexto de consumo ancorado na realidade e na sua pluralidade de influências.

As características microindividuais observadas apontaram para a influência da atitude do consumidor, caracterizadas pela tríade interesse-habilidade-hábito de consumo, além das dificuldades físicas e cognitivas e da baixa renda ou escolaridade. Apesar de fatores demográficos como renda e escolaridade exercerem influência tanto na atitude dos idosos perante ferramentas tecnológicas digitais, quanto nas limitações físicas e cognitivas percebidas, o fato de não terem acompanhado a tecnologia ao longo da sua evolução foi apontado pelos respondentes como o principal divisor digital no que tange a idade dos usuários.

Assim, atribuem a facilidade de uso dos jovens ao fato de terem “pegado do início” e desprezam o propósito de utilização de inúmeras aplicações e potencialidades, devido à preferência por atividades substitutas já incorporadas no hábito. Porém, foi visto que buscam, por exemplo, o suporte de terceiros como estratégia de enfrentamento, revelando que apesar de dizerem não precisar,

mostram que é trabalhoso demais para justificar a mudança de hábito, o que só ocorre através de influências sociais.

Logo, o uso da tecnologia não é apenas uma questão do indivíduo e suas capacidades, atitudes e percepções, mas também é influenciado por fatores ambientais (macro), como pessoas, interações e contexto de uso (Barnard et al., 2013). As características macrossociais envolveram questões como pressão social, incentivo, dependência do suporte de terceiros e necessidades de atualização, modernização e de acompanhar os feitos do ciclo social, expostos em redes sociais como o *Whatsapp* e o *Facebook*.

Segundo Hill et al. (2015), a divisão digital existente representa um “espiral de isolamento cumulativo e auto propulsor”, em que engajados digitais continuam a ser incluídos e os “não-digitais” continuam a se isolar dentro de uma sociedade onde cada vez mais cultura e negócios são conduzidos através da tecnologia. Tal conceito defende que consequências negativas se relacionam de forma bilateral com as desigualdades de consumo enfrentadas por eles e sua percepção da divisão digital existente na sociedade, porque à medida que desigualdades são vivenciadas por idosos, a percepção da divisão digital é alterada e, de acordo com essa percepção, novas desigualdades de consumo podem ser encontradas levando a mais exclusão.

Contudo, ainda que considerando a natureza exploratória do estudo, os resultados da presente pesquisa não se alinham a esse conceito de “espiral de isolamento cumulativo e autopropulsor”. Isso se justifica porque a interferência do ambiente social foi capaz de alterar as determinações individuais do idoso neste consumo. Assim, na prática, o que se viu é que quanto mais os idosos se excluem digitalmente, mais recebem influências externas na forma de suporte, incentivo e/ou pressão, fazendo com que muitos idosos cedam à utilização, mas se mantenham em condição vulnerável de uso.

Tal condição de consumo é análoga a uma gangorra, no qual algumas vezes percebem mais efeitos geradores de inclusão, caindo para o lado dos significados construtivos do *smartphone*, e em outros percebem mais os efeitos geradores de isolamento, caindo para o lado dos significados destrutivos. A movimentação exerce influência nas práticas, intensidade e momentos de consumo de *smartphones* na terceira idade.

Dessa forma, foi visto que enquanto as características individuais dos idosos, de forma geral, mais limitam o engajamento com o *smartphone*, as características sociais quase que os obrigam a utilizar. Tal situação contraditória e complexa revela a vulnerabilidade deste tipo de consumidor e dá margem para a construção de significados também contraditórios e conflitantes sobre o objeto de consumo. Assim, o contexto do consumidor idoso culmina em significados construtivos e destrutivos atribuídos ao *smartphone*.

Vroman et al. (2015) defenderam a existência de cinco categorias relevantes para as TICs: conexões familiares; acesso à informação; entretenimento e lazer; atividades pessoais; e conexões sociais. Quando se trata do consumo de *social networks* por idosos, ainda segundo Vroman et al. (2015), há três dimensões de interesse e motivação: a mais próxima se refere a relacionamentos pessoais com amigos e família via redes sociais, a segunda está ligada à utilidades gerais e a terceira, e mais distante, se refere a comunidades virtuais de relacionamento com desconhecidos.

Quando Hill et al. (2015) criticaram os achados de Vroman et al. (2015), por terem sido desenvolvidos através de análise quantitativa, buscavam por nuances não exploradas, em relação as quais a presente pesquisa procurou contribuir. Dessa forma, não foram estudadas categorias de uso, mas sim categorias de significados atribuídos ao objeto de consumo *smartphone*, divididos por mais construtivos ou mais destrutivos, mesmo que representem consequências para a participação social e isolamento ao mesmo tempo.

Por isso, o objeto de consumo é visto pela terceira idade como destruidor de relações sociais, dispensável, gerador de dependência, aprisionador e portador de riscos e insegurança, ao mesmo tempo em que é fonte de informação e aprendizagem, gera praticidade, encurta distâncias, aumenta o contato com familiares e amigos, cria importantes redes de compartilhamento e ainda pode prover uma melhor ocupação do tempo ocioso.

Por meio da análise, foi possível contribuir para a resposta à pergunta feita por Hill et al. (2015), que diz respeito ao reconhecimento dos idosos sobre a divisão digital. Sobre isso, pode-se dizer que os idosos percebem a existência de uma divisão digital na sociedade, visto que acreditam que há menos idosos *on-line* e que os jovens tem mais facilidade. Porém, argumentam que tal divisão é

ocasionada pela falta de interesse deles próprios, uma vez que não evoluíram junto com as tecnologias e se acomodaram em atividades substitutas das quais já estavam habituados, além de isso não representar exclusão social.

Todavia, é sabido que idosos podem enfrentar isolamento social quando têm problemas para usar tecnologia, uma vez que a participação ativa na sociedade depende dos meios de comunicação mais funcionais e estes a cada vez mais se limitam às tecnologias digitais móveis (Mostaghel, 2016).

Estudos apontavam pra uma maior exclusão digital por renda e escolaridade do que por idade, como se o idoso já estivesse em processo de superação da divisão digital existente na sociedade. Porém, no que tange a utilização do *smartphone*, que é um objeto dos mais recorrentes na vida cotidiana, o estudo relativizou esse ponto.

Tanto nas entrevistas individuais quanto no grupo de foco, apurou-se que os idosos não se sentem confortáveis em admitir efeitos negativos da utilização de *smartphone*. Mostraram-se ansiosos e preocupados com o teor das perguntas, tendo se justificado previamente caso não soubessem responder algo, além de não gostar de revelar publicamente e logo de cara o desconhecimento, a falta de habilidade ou as críticas ao consumo de *smartphone*.

Nas entrevistas individuais, os idosos demonstram maior rejeição e falta de interesse para encobrir frustrações sociais e problemas de uso, posteriormente evidenciados por significados negativos, como alterador das relações sociais, arriscado e dispensável por ser trabalhoso e substituível, tirando-lhes a vergonha de não saber e ganhando o *status* de não querer. Tal rejeição faz com que os idosos não se identifiquem com a dependência, mesmo afirmando que o uso de *smartphone* leva ao vício. Assim, nomeiam os jovens como vítimas das consequências negativas advindas do uso do *smartphone*.

Idosos apontam os jovens como maus usuários, revelando a crença de que a incorporação exacerbada do *smartphone* por eles levou não só ao vício, mas também ocasionou perda da coletividade e alteração na natureza, intensidade e profundidade das relações sociais atuais. Assim, apesar de não gostarem de parecer isolados desse tipo de tecnologia e de revelar suas dificuldades com o artefato, gostam de apontar praticamente um ‘manual de uso para jovens’, defendendo horários específicos, circunstâncias e tempo de uso.

Na busca pelas consequências de uso do *smartphone*, foi percebido que os idosos se negam a atribuir sentimentos e atitudes que humanizam e dão poder de ação ao objeto de consumo, como por exemplo, gerar participação ou isolamento. Assim, a força da resistência e do incomodo em admitir qualquer relação de passividade do homem para com o objeto é revelada quando dizem: “*depende do uso que cada um dá*”, “*não é preciso ter um smartphone pra conseguir atingir isso*”, “*se a pessoa quiser, terá isso com ou sem smartphone*”. Dessa forma, defendem enfaticamente que tudo depende do usuário, se ausentando dos aspectos negativos da dependência enquanto ponderam aspectos positivos e dispensáveis do *smartphone*.

Já no grupo de foco, as revelações buscaram demonstrar maior engajamento e satisfação através de respostas positivas e socialmente aceitáveis, em consonância com a pressão pelo desempenho digital que sofrem. Assim, a etapa do grupo gerou uma expectativa de comportamento digital na terceira idade que não foi confirmada na etapa em profundidade, mostrando que, para eles, admitir o engajamento com o *smartphone* significa camuflar limitações e problemas característicos dos idosos, revelando mais uma vez a existência da divisão digital nesse consumo.

Tal comportamento ocorre devido à associação da utilização com a construção da identidade do idoso. A triangulação permitiu confirmar que a exposição do uso satisfatório de *smartphone* é tida como um escudo para a pressão social, porque constitui a imagem de um consumidor idoso antenado, hábil, moderno e integrado com a atualidade, os jovens e a sociedade, de forma geral. Dessa forma, idosos constroem sua identidade a partir de afirmações sobre um engajamento digital descomplicado, que não ocorre da forma como é exposto, evidenciando a pressão social à qual são submetidos.

Porém, se viu que idosos continuam sofrendo os efeitos negativos da divisão digital, porque mesmo possuindo uma ferramenta digital de uso cotidiano, o engajamento do consumidor com as potencialidades construtivas do *smartphone* é limitado pela rejeição aos seus significados destrutivos. Assim, a crença de que os idosos estão superando as dificuldades digitais é baseada no discurso socialmente aceito que adotam para construir a imagem de uma terceira idade “conectada às modernidades” e, assim, não passa de senso comum.

Portanto, o que se vê na realidade é a existência de efeitos duais de participação e isolamento social, provocados pelo consumo de *smartphone* na terceira idade. Os efeitos que implicam em questões sociais determinam a relevância do significado atribuído na percepção dos idosos.

Ainda assim, idosos valorizam muito o caráter “facilitador” do *smartphone*, visto que oferece distâncias encurtadas, contato mais frequente com familiares e amigos e maior praticidade das suas atividades diárias. No entanto, os significados de “fonte de informação”, “fonte de aprendizado contínuo” e “distração” foram em alguns casos ultrapassados pelo caráter “dispensável” das aplicações, que surge a partir da forte rejeição ao seu caráter “gerador de dependência” e “alterador das relações”.

Por um lado, se valorizou a praticidade oferecida; por outro, foram denunciados rituais prejudiciais às relações sociais e ao senso de coletividade. Somados à falta de familiaridade, à percepção de que se engajar nesse consumo é trabalhoso e ao apego de determinadas atividades de consumo substitutas, a rejeição à dependência limita o envolvimento de determinados idosos com a “parte boa” do *smartphone*.

Logo, os benefícios que ele gera, vistos através dos seus significados positivos, são menos percebidos quando o respondente é mais resistente e mais quando é entusiasta. Da mesma forma, os respondentes mais resistentes percebem mais os malefícios do que os entusiastas, porque buscam se envolver com menos potencialidades positivas, afirmando que a participação social não vem pelo *smartphone*. Assim, acreditam que a participação é constituída de interações reais, onde o *smartphone* é só o meio atual que se usa para marcar encontros, como poderia ser qualquer outro. Como foi visto, resistência e entusiasmo advêm dos precedentes individuais e sociais do consumidor.

A percepção de que o mau uso do *smartphone* endurece relações sociais, afasta pessoas e destrói a coletividade, tornando todos mais individuais, alheios e dependentes, pode levar aos sentimentos de raiva e falta de identificação com o objeto. Como consequência, sentimentos de desprezo e desconforto guiam o idoso na construção da resistência e desaprovação, mesmo sentindo poder, independência, alegria e prazer com seus rótulos de fonte informacional e facilitador.

Essa relação análoga, complexa, de amor e ódio, de aproximação e de exclusão social entre o idoso e o *smartphone* revela problemas de consumo e vulnerabilidades que devem ser mais profundamente investigados para entender os efeitos do uso de *smartphone* na terceira idade. Conforme já apontado por Hill et al. (2015), a pesquisa reforçou a importância de estudos qualitativos no tema para que a complexidade da relação não seja tratada com reducionismos ou generalizações.

Em suma, considera-se que os aspectos sociais são tão fortes que exercem influência total no processo de significação do *smartphone* pelos idosos. A partir deles, se podem relacionar os significados positivos com os efeitos de maior participação social, assim como os significados negativos se relacionam com características do isolamento social que sofrem.

No que tange o conhecimento sobre os efeitos positivos do *smartphone*, não houve novidade em relação ao que foi apontado pela literatura, a não ser pela baixa caracterização do objeto como fonte de lazer e entretenimento. Mas, há de se atentar para os significados destrutivos explorados pela pesquisa, porque chamam atenção para uma vertente de consumidores idosos que rejeita e nega qualquer passividade ou demonstração de dependência, caracterizando o *smartphone* como individualizador, portador de dependência, dispensável e arriscado.

5.1. Implicações

Do ponto de vista gerencial, observou-se que a exponencial perspectiva de aumento do número de idosos saudáveis já representa um novo mercado para a indústria das TICs. A vertente dos consumidores que mostra resistência e vontade de ser independente deve ser considerada pelas empresas de telefonia móvel, como forma de prever e evitar ondas de rejeição ocasionadas pela crença de que o *smartphone* destrói relações sociais e a coletividade.

Assim, como a resistência é difícil de controlar e seus efeitos no consumo futuro ainda são desconhecidos, as companhias devem dissecar os significados destrutivos apresentados e propor estratégias para diminuir a percepção dos efeitos negativos causados pelo objeto.

Sob a perspectiva acadêmica, pesquisadores de marketing e comportamento do consumidor estão cada vez mais interessados em produzir conhecimentos que ajudem populações com grandes desvantagens ou que estejam encontrando problemas sociais (Figueiredo et al, 2015). Assim, a pesquisa aprofundou o conhecimento sobre divisão digital, comportamento digital dos idosos e consequências positivas e negativas da utilização do *smartphone* para a integração da sociedade, pautando sua grande contribuição no entendimento dos efeitos destrutivos do *smartphone* e da influência de aspectos sociais na utilização.

Além disso, a presente pesquisa contribuiu com o conceito de “significados construtivos e destrutivos do *smartphone*”, que atrela a significação do objeto às percepções de participação e isolamento social que são gerados a partir do consumo. Dessa forma, significados construtivos são aqueles que envolvem o potencial de levar à maior inclusão do que exclusão, enquanto os significados destrutivos são construídos a partir da força dos efeitos geradores de isolamento. Ainda, o estudo contribuiu também com *frameworks* explicativos de tais significados.

Finalmente, em busca de implicações e transformações sociais, o interesse da autora pelo tema se concretizou devido a vulnerabilidade presente no contexto e a possibilidade de obter achados sobre formas de consumo com potencial de transformação para alguns indivíduos. Assim, a inquietação primária é pela descoberta de novas ferramentas que engajem o idoso e aumentem seu sentimento de participação social.

Contudo, apesar do presente estudo não reconhecer o *smartphone* como uma ferramenta que garante a participação social plena, a pesquisa contribui para o consumidor idoso por meio do entendimento de que não estão sozinhos em suas insatisfações e que outros idosos, apesar de gostarem de “parecer antenados”, no geral, compartilham da mesma exclusão e percebem as barreiras, limitações e efeitos negativos representados. Assim, a pesquisa traz elementos para discussões e práticas que colaborem para o afrouxamento da pressão social, gerando alívio para a ansiedade do idoso.

5.2. Estudos Futuros

Especificamente no que tange aos estudos sobre engajamento digital, mostra-se relevante explorar o envolvimento das características externas ao consumidor, isto é, sociais, na percepção dos benefícios e malefícios gerados a partir do uso. Assim, avaliar se através do estudo sobre os aspectos macro sociais do consumo seria possível delimitar, agrupar e prever a atitude dos consumidores, quebrando o argumento de que os idosos são um grupo heterogêneo e imprevisível.

Além disso, os resultados da pesquisa sugerem que pesquisadores da área fujam do senso comum que acredita que idosos estão rompendo as barreiras da divisão digital, sabendo que isso é o que querem mostrar. Dessa forma, para evitar simplificações heurísticas, é necessário ancorar os efeitos percebidos no contexto do consumidor e nas estruturas contingenciais sociais.

Por isso, sugere-se novos estudos exploratórios e qualitativos que ajudem a encorpar o conhecimento sobre as potencialidades destrutivas do *smartphone* e das TICs no geral, principalmente no que diz respeito aos significados negativos. Os aspectos referentes à dependência aos *smartphones* revelou uma complexa relação entre falta de identificação, reconhecimento e rejeição que merece ser estudada. O significado de dispensável, por sua vez, merece destaque por correr na direção contrária das demais parcelas da população, entregando um movimento anticonsumo que deve ser mais bem entendido.

Por fim, os fenômenos estudados poderiam ser explorados dentro dos processos de construção de identidade que consideram a representação das “posses”, enumeradas por Belk. Além disso, estudos futuros poderiam contribuir para entender a resistência dos idosos se perseguirem o entendimento das dinâmicas de empoderamento do consumidor, consideradas nas teorias de poder Foucaultianas. Finalmente, alerta-se para a oportunidade de desenvolver pesquisas conceituais que utilizem uma *enabling theory* advinda das ciências sociais para explicar a dualidade encontrada na significação deste bem e o movimento de gangorra presente no seu consumo.

6.

Referências bibliográficas

AGUDO, S.; PASCUAL, M. Á.; e FOMBONA, J. Uses of Digital Tools among the Elderly. **Revista Comunicar**, n. 39, v. XX, 2012.

BARNARD, Y.; BRADLEY, M. D.; HOGSON, F.; LLOYD, A. D. Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and **usability**. **Computers in Human Behavior**, v. 29, 2013, p.1715–1724.

BAUMAN, Z. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Rio de Janeiro: NILO, 66 Zahar, 2008.

BELK, R.; FISCHER, E.; KOZINETZ, V. **Qualitative Consumer & Marketing Research**. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2013.

BERTUCCI, J. L. **Metodologia básica para elaboração de Trabalhos de Conclusão de Cursos (TCC)**. São Luís: Editora Atlas, 2008.

BOOT, W. R.; CHARNESS, N.; CZAJA, S. R.; SHARIT, J.; ROGERS, W. A.; FISK, A. D., et al. Computer proficiency questionnaires: Assessing low and high computer proficient seniors. **The Gerontologist**, v.55, n.3, 2015, p.404-411.

BRAUN, M. T. Obstacles to social networking website use among older adults. **Computers in Human Behavior**, vol. 29, 2013, p.673–680.

CAMPBELL, C.; SANDS, C. F. S. Segmenting consumer reactions to social network marketing. **European Journal of Marketing**, v. 48, n. 3-4, 2014, p.432 – 452.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3ª Ed. Tradução Maga Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DE BRUIJN, M.; NYAMNJOH, F.; e BRINKMAN, I. (Eds). **Mobile Phones: The New Talking drums of Everyday Africa**. Bamenda, Leiden: Langaa RPCIG, African Studies Centre, 2009.

FARIA, M. D. **Significados e práticas de consumo de pessoas com Síndrome de Down: um estudo no contexto familiar**. 2015. Tese (Doutorado em Administração). Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

FIGUEIREDO, B.; CHELEKIS, J.; DEBERRY-SPENCE, B.; FURAT, A. F.; GER, G.; GODEFROIT-WINKEL, D.; KRAVETS, O.; MOISANDER, J.; NUTTAVUTHISIT, K.; PENALOZA, L.; e TADAJEWSKI, M. (2014), Developing Markets? Understanding the Role of Markets and development at the Intersection of Macromarketing and Transformative Consumer Research (TCR). **Journal of Macromarketing**, v. 35, n. 2, 2014, p. 257-271.

HILL, R.; BETTS, L.; e GARDNER, B. Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion". **Computers in Human Behavior**, v. 48, 2015, p.415–423.

FÓRUM ECONOMICO MUNDIAL. **Relatório Construindo a Plataforma para uma Década latino-americana**. Rio de Janeiro, 27-29 de abril de 2011. Genebra: Fórum Econômico Mundial, 2011. Disponível em: <http://www3.weforum.org/docs/LA11/WEF_LA11_Report_PT.pdf> Acesso em: 20 fev. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). População de Idosos vai Triplicar até 2050 no Brasil, revela a pesquisa. **Correio Braziliense**, 30 ago. 2016. Disponível em: <http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2016/08/30/internas_economia,546485/populacao-idosa-vai-triplicar-ate-2050-revela-pesquisa.shtml> Acesso em: 21 fev. 2018.

IGBARIA, M., e IIVARI, J. The effects of self-efficacy on computer usage. **Omega: International Journal of Management Science**, v. 23, 1995, p. 587–605.

INDEPENDENT AGE. **Older People, Technology and Community**. Londres: Calouste Gulbenkian Foundation, 2015. Disponível em: <<http://www.gulbenkian.org.uk/pdf/Olderpeople-technology-and-community.pdf>> Acesso em: 20 fev. 2018.

IWASAKI, N. Usability of ICT applications for elderly people in disaster reduction. **Journal of E-Governance**, v. 36, n. 2, 2013, p. 73–78.

KUSHWAHA, G. S.; AGRAWAL, S. R. The impact of mobile marketing initiatives on customers' attitudes and behavioural outcomes. **Journal of Research in Interactive Marketing**, v. 10, n. 3, 2016, p.150-176.

LEE, C., COUGHLIN, J. F. Perspective: Older adults' adoption of technology: An integrated approach to identifying determinants and barriers. **Journal of Product Innovation Management**, 2014.

LEE, T.; JUN, J. Contextual perceived value? Investigating the role of contextual marketing for customer relationship management in a mobile commerce context. **Business Process Management Journal**, v. 13, n. 6, 2007, p.798-814.

MANSFIELD, P.; PINTO, M. Consumer vulnerability and credit card knowledge among developmentally disabled citizens. **Journal of Consumer Affairs**, v. 42, n. 3, 2008, p. 425-438.

MILLER, G. **Darwin vai às compras: sexo, evolução e consumo**. Rio de Janeiro: Best Business, 2012.

MORALES, R.; MANUEL, J.; MIRKO, A.; DE MARCO, S.; LOBERA, J. The New Frontier of Digital Inequality. The Participatory Divide. **Revista Espanola de Investigaciones Sociologicas**, v.156, 2016, p. 97-116.

MOSTAGHEL, R. Innovation and technology for the elderly: Systematic literature review. **Journal of Business Research**, v. 69, 2016, p. 4896–4900.

NIEHAVES, B.; PLATTFAULT, R. Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. **European Journal of Information Systems**, v. 23, 2014, p.708-726.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **Understanding the Digital Divide**. Genebra: OECD, 2011. Disponível em: <<http://www.oecd.org/internet/ieconomy/1888451.pdf>> Acesso em: 11 mar. 2018.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Active Ageing: a policy framework**. Genebra: OMS, 2011. Disponível em: <http://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/en/> Acesso em: 11 mar. 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Mundo Terá 2 Bilhões de Idosos em 2050: OMS diz que envelhecer bem deve ser prioridade global. **Nações Unidas no Brasil**, 07 nov. 2014. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/mundo-tera-2-bilhoes-de-idosos-em-2050-oms-diz-que-envelhecer-bem-deve-ser-prioridade-global/>> Acesso em: 11 mar. 2018.

PERAL B.; ARENAS-GAITÁN, N.; VILLAREJO-RAMOS, A. F. From Digital Divide to Psycho-digital Divide: Elders and Online Social. **Comunicar**, n. 45, vol. XXIII, 2015.

PETTIGREW, S.; ROBERTS, M. Addressing loneliness in later life. **Aging & Mental Health**, v. 12, 2008, p. 302–309.

RADFORD, S. K.; HUNT, D. M.; ANDRUS, D. Experiential Learning Projects: A Pedagogical Path to Macromarketing **Education**. **Journal of Macromarketing**, 2015, p. 1-7.

ROGERS, E. M. **Diffusion and Innovation**. 5ª Ed. Washington: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, 2003.

TUN, P. A.; LACHMAN, M. E. The association between computer use and cognition across adulthood: Use it so you won't lose it?. **Psychology and Aging**, v. 25, 2010, p.560-568.

VAN De VEN, A. H. **Engaged scholarship: A guide for organizational and social research**. Oxford; New York: Oxford University Press, 2007.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração**. São Luís: Atlas, 2008.

VIEIRA, M. M. F. Por uma boa pesquisa (qualitativa) em Administração. In: VIEIRA, M. M. F.; Zouain, D. M. **Pesquisa Qualitativa em Administração**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

VROMAN, K. G.; ARTHANAT, S.; E LYSACK, C. Who over 65 is online? Older adults' dispositions toward information communication technology. **Computers in Human Behavior**, v. 43, 2015, p.156–166.

ANEXO I: FICHAS TEMÁTICAS DO PROTOCOLO DE ENTREVISTAS

As fichas foram desenvolvidas para o Grupo de Foco e posteriormente utilizadas como pontos de partida para as entrevistas individuais. Por esse motivo, as perguntas estarão direcionadas para o coletivo.

FICHA 1 - TÓPICOS GERAIS

Queria apenas pedir para que tomem o cuidado em falar um de cada vez e a não interromper a fala do outro.

- 1) Se apresentem, falem um pouco de vocês, da ocupação de cada um no passado e do seu momento de vida atual.
- 2) Agora eu gostaria que vocês falassem um pouco das suas relações pessoais com o *smartphone*. O que o *smartphone* representa pra vocês?
- 3) Como foi sua primeira experiência com o *smartphone*? Alguém te encorajou a usar? Há quanto tempo tem?
- 4) Quem aí se diz super usuário, aquele viciado, e quem se considera mais resistente ou até se sente desconectado desse tipo de tecnologia?
- 5) Vocês levam seus *smartphones* para todos os lugares?
- 6) O que vocês acham da necessidade da sociedade atual de estar sempre conectado?
- 7) Suas vidas seriam as mesmas se não pudessem usar mais o *smartphone*? O que mudaria?

FICHA 2 - UTILIDADE

- 1) Quais são os benefícios e malefícios em se ter um *smartphone*?
- 2) O que o *smartphone* te possibilita fazer e o que vocês esperam ganhar com o uso do *smartphone*?
- 3) Quais são as interações sociais que acontecem pelo *smartphone* pra vocês?
- 4) Quais são as expectativas dessas interações sociais? Como isso preenche ou não a vida de vocês?
- 5) O *smartphone* pode ser uma ferramenta pra ajudar a organizar melhor o tempo e os pensamentos?
- 6) Vocês buscam alguma atividade ou passatempo pelo *smartphone*?
- 7) Agora vou apresentar pra vocês alguns aplicativos e funções do *smartphone* e gostaria que organizássemos nesse quadro o que vocês acham mais importante pra vocês. Mas saibam que não precisam se ater ao consenso. Se uma função tem importância para alguém já basta. -
NOMEAR APPS E FUNÇÕES E AVALIAR O ENGAJAMENTO

FICHA 3 - PROBLEMAS

- 1) Quais são os problemas enfrentados na utilização do *smartphone*? Eles ocorreram devido ao que? (dificuldades motoras, áudio-visual, de velocidade de entendimento ou memória ou psicológicas)
- 2) E quando algo dá errado, pifa, para de funcionar... Qual é a reação?
- 3) Vocês já se estressaram usando o *smartphone*?
- 4) Já passaram por alguma experiência constrangedora na utilização do *smartphone*?
- 5) Vocês tem autoconfiança na sua capacidade de usar tecnologia e aprender sobre isso? (ou se sentem intimidados?)
- 6) Existe algum medo ou ansiedade associado ao uso da tecnologia? Por exemplo, achar arriscado clicar em algo desconhecido.
- 7) Se sim, como vocês driblam essas questões?
- 8) Quando tem alguém por perto para ajudar, vocês se sentem menos ansiosos?
- 9) Quais podem ser as consequências negativas associadas ao uso do *smartphone*?
- 10) Vocês tem saudade da época do telefone tradicional?

FICHA 4 - ENGAJAMENTO DIGITAL E CONSEQUÊNCIAS NA ATIVIDADE DE CONSUMO

- 1) Vocês tem vontade de buscar algum curso de treinamento digital ou não tem esse interesse todo em aprender sobre isso?
- 2) Vocês acham que de alguma forma vocês participam na criação e enriquecimento do ambiente *on-line*? (participação digital – fenômeno geracional) Se não, quem sustenta aquele ambiente?
- 3) Como é pensar em produzir conteúdo (bens culturais) na internet a partir do *smartphone*? Isto é, deixar sua opinião, sua marca, algo que você tenha feito, sua participação ativa e não apenas de observação? (Participação digital - utilizações criativas da Internet)
- 4) Vocês acham que o acesso aos serviços e as oportunidades que vem da Internet podem promover algum tipo de vantagem “competitiva” para quem usa *smartphones* em relação àqueles que não usam?
- 5) Vocês se sentem mais aptas a consumir e comprar coisas quando estão na posse de um *smartphone*? Como ele ajuda no processo de decisão? (comparação de preços, familiares, amigos, pesquisas, grupos de referência)

FICHA 5 - TÓPICOS SENSÍVEIS - APRENDIZAGEM

- 1) Alguém aqui trabalhava usando computador? Vocês acham que o envolvimento com certas habilidades digitais no passado faz com que a

aprendizagem seja mais fácil ou as coisas mudaram tanto que nem assim é uma tarefa fácil?

- 2) Como é a relação entre o esforço dispendido para usar o *smartphone* e as recompensas obtidas com esse consumo?
- 3) Vocês se sentem aproveitando plenamente o potencial do *smartphone*?
- 4) O que vocês fazem para aprender a usar e extrair da melhor forma as vantagens do *smartphone*?
- 5) Tem algo que você gostaria de saber mexer melhor?
- 6) Como vocês se sentem, quais são as emoções que vem, devido a essa necessidade de aprendizagem contínua?

FICHA 6 - EXCLUSÃO DIGITAL

- 1) O que vocês acham do acesso a informações e a alguns serviços estar se tornando exclusivamente *on-line*? Vocês acham que isso promove mais inclusão ou exclusão social?
- 2) Não ser digital facilita o isolamento social e cria obstáculos na integração da sociedade em geral, inclusive em situações que envolvem várias gerações?
- 3) As pessoas que vocês veem nas suas redes sociais são em maioria mais velhas que vocês, da mesma faixa ou mais novas? Porque vocês acham que essa falta de interesse acontece por parte das pessoas mais velhas?
- 4) Vocês acham que existe um estereótipo de que os idosos são isolados de novas tecnologias? Por parte de quem? Como vocês reagem a esses estereótipos? Esse estigma desencoraja ou encoraja a reagir a isso?
- 5) Vocês acham que a idade pode afetar relações sociais e habilidades funcionais?
- 6) O que vocês acreditam ser um envelhecimento ativo? O *smartphone* através da internet e dos seus aplicativos ajuda na participação da sociedade? Vocês se sentem beneficiadas por isso?

FICHA 7 - MÉTODOS PROJETIVOS

Agora pra finalizar, vou mostrar algumas imagens e quero que vocês comentem rapidamente sobre as situações, ok? Tentem me dizer o que vocês veem e quais são as emoções que surgem com cada situação.

ANEXO II: IMAGENS UTILIZADAS NO EXERCÍCIO PROJETIVO¹¹



¹¹ Todas as imagens foram retiradas do Google, s.d.