LIBERDADE VS DEPENDÊNCIA: FATORES QUE INFLUENCIAM NO COMPORTAMENTO DE USO E CONSUMO DOS USUÁRIOS DE SMARTPHONES

RESUMO

O presente estudo almeja discutir a relação de liberdade e dependência dos usuários em relação ao uso e consumo de *smartphones*. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas como aporte metodológico para coletar e analisar os dados referentes ao fenômeno estudado, Entender o comportamento de uso e adoção dos consumidores de smartphones fornece subsídios teóricos para serem aplicado em estratégias de venda no varejo dos aparelhos tecnológicos. A pesquisa identificou que grande parte dos usuários manuseiam seus aparelhos para fins distintos, tanto para trabalho como para diversão e esse comportamento se alterna em diversos momentos do dia, fato que fortalece o paradoxo de liberdade e dependência dos usuários para com seus dispositivos.

Palavras-chave: Paradoxo Tecnológico; Convergência Tecnológica; Hedônismo.

1. INTRODUÇÃO

Os indivíduos estão cada vez mais dependentes do uso dos smartphones, seja como ferramenta de trabalho ou para diversão. A conexão móvel tornou-se indispensável em um mundo conectado em rede, no qual as informações são aceleradas e chegam naturalmente ao usuário sem que, por vezes, ele demande esforço. A partir deste novo contexto tecnológico de convergência, observa-se que as formas de interação e comunicação que emergem, intensificam mudanças sociais e organizacionais (KOHN; MORAES, 2007).

O uso excessivo do smartphone pode influenciar aspetos da vida diária. Quem o usa excessivamente pode desenvolver comportamentos inadequados em diversos contextos (KIM et al., 2016), podendo até prejudicar as suas relações interpessoais. No cotidiano dos usuários, vários relacionamentos são mantidos com o auxílio dos smartphones, existindo, assim, um ponto positivo que é a facilidade na comunicação. Por outro lado, as distrações dos usuários quando estão utilizando seus smartphones é frequente, caracterizando comportando de *Phubbing*. Ignorar e ser ignorado pelos outros em favor de um smartphone tornou-se uma característica comum da comunicação cotidiana (CHOTPITAYASUNONDH, 2018). O *Phubbing* pode ser descrito com o ato de ignorar tudo que está acontecendo ao redor e se manter atento exclusiva no *smartphone* (UGUR; KOC, 2015; ROBERTS; DAVID, 2016; ÁGUA, 2018).

Os smartphones que foram originalmente pensados para aprimorar a comunicação e relação entre os usuários (ROBERTS; DAVID, 2016), podem esconder preocupações e ser a causa de muitos problemas atuais (ÁGUA, 2018).

Entender a profundidade da relação entre usuários e aparelhos, assim como o comportamento dos usuários em relação aos dispositivos, serve de base para estudos de Marketing tecnológico. No varejo, existem muitas variáveis que envolvem o comportamento do consumidor até a decisão de compra. A atmosfera da loja, assim como designer das homepages tornam-se essencial para o desenvolvimento da impressão que os consumidores formarão a respeito da marca, e posterior formação da imagem e sentimentos em relação a ela (SAMPAIO, 2017). As ações que são praticadas no varejo são consideradas as principais preocupações estratégicas que emergiram no ambiente competitivo das organizações modernas (PARENTE, 2007).

Dentre os vários conceitos sobre varejo presentes na literatura está o de Kotler (2002) como um dos mais abrangentes, no qual "varejo inclui todas as atividades relativas à venda de produtos ou serviços diretamente aos consumidores finais, para uso pessoal e não-comercial". Independente de definições, varejo trata das relações de comercialização entre organizações e os consumidores finais (LAS CASAS, 2013).

A maneira como as pessoas se comunicam e se relacionam com o mundo mudou. A nova estrutura de relacionamento interpessoal, proveniente da expansão tecnológica, baseia-se na intuição, hedonismo, facilidade de uso, convergência e sociabilidade destas tecnologias (GAMMARANO, 2015). Tornou-se natural crianças que desde muito cedo manuseiam o smartphone para acessar mídias, como canais de desenhos animados e jogos online. Devido sua interação com a mídia digital, estas gerações têm recebido o nome de nativos digitais (PRENSKY, 2001).

A medida que os aspectos de manuseio são analisados, surgem dualidades na relação do usuário com os smartphones. A utilização destes aparelhos pode proporcionar liberdade ao permitir que os usuários ampliem seus conhecimentos e resolvam problemas de maneira eficiente. Por outro lado, sua constante utilização pode criar dependência e, por vezes, o usuário é atraído a manusear o aparelho sem que haja necessidade real para tal comportamento. Surge então uma relação paradoxal de "liberdade x escravidão" entre os usuários em relação ao manuseio dos aparelhos (MICK; FOURNIER, 1998). Neste sentido, este artigo busca responder o seguinte questionamento: Quais os tipos de comportamentos dos usuários de smartphones podem ser identificados dentro do paradoxo tecnológico Liberdade *versus* Escravidão? Neste sentido, este artigo objetiva analisar quais as consequências do comportamento dos usuários de smartphones em função de sua utilização baseada no paradoxo tecnológico Liberdade *versus* Escravidão.

O artigo categoriza as preferências de uso dos usuários relacionadas aos smartphones; investiga o comportamento dos usuários de smartphones quando estes se mostram inacessíveis; e, investiga como ocorre a relação dual de liberdade e escravidão relacionada as formas de utilização dos smartphones. Para isto, a pesquisa foi desenvolvida adotando uma abordagem qualitativa, por meio de entrevistas semiestruturadas (MANZINI, 2004), haja vista que buscou-se identificar os significados que os usuários apresentam em relação a suas preferências, predições, valores e comportamentos em relação ao manuseio de smartphones. Logo, a entrevista semiestruturada foi aplicada, com foco na profundidade das respostas como um fator importante para o reconhecimento de determinados comportamentos e preferências do consumidor que possam descrever o papel dos smartphones na vida dos indivíduos.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 OS USUÁRIOS E OS SMARTPHONES

A difusão dos smartphones causou considerável impacto social. A medida que alterou as relações interpessoais, subjetivas e de trabalho dos indivíduos, tem influenciado diretamente na atuação do profissional de Psicologia (SOARES, 2016).

Com os smartphones, os usuários têm a possibilidade de trabalhar, estudar, manter relacionamentos ou acessar aplicativos de entendimento nos mais variados lugares, reorganizando, assim, os conceitos tempo/espaço (GONÇALVES, 2012; QUEIROZ, 2018). A produtividade é alavancada pela flexibilidade de trabalhar onde é mais confortável e no momento desejado como acontece com os motoristas ligados ao aplicativo Uber (SILVA, 2018). A constante utilização dos smartphones altera a relação de trabalho e vida social dos usuários (KOHN; MORAES, 2007; FERNANDES, 2018). As organizações assumem novas formas de interação com fornecedores e empresas parceiras e, entre os indivíduos envolvidos no processo (GUIDINI, 2018), o que por vezes, acaba por aumentar o ritmo de trabalho e sua complexidade (FRANÇA, 2018).

Em relação ao mercado, Longo (2014), afirma que "novas formas de consumir indicam claramente uma mudança de comportamento que une a colaboração e a sustentabilidade num mesmo guarda-chuva proporcionado pela tecnologia". Na era pós-digital, através de um apertar

de botão, está disponível ao usuário uma infinidade de capital cultural e intelectual (LONGO, 2014). O mercado está em rede, e está no centro das preocupações empreendedoras (CÂMARA, 2018).

Para entender a popularização dos smartphones, precisa-se relembrar o que aconteceu com os computadores pessoais na década de 1990. No início, os investimentos para construção dos computadores pessoais eram direcionados, principalmente, para os hardwares, deixando os softwares em segunda instância. Apenas quando os investimentos foram concentrados nos sistemas operacionais que houve o grande crescimento de mercado dos computadores pessoais. O mesmo aconteceu com os smartphones. Tornar um sistema cognoscitivamente acessível para o usuário foi um avanço decisivo para que os smartphones fossem popularizados (QUEIROZ, 2018).

Nas organizações, a velocidade da comunicação e acesso a informações são fatores cruciais para uma tomada de decisão (LOUSADA, 2011). A busca por ferramentas que tornam as organizações mais competitivas no mercado é constante (DE ALMEIDA, 2018), e devido a este fato, a dependência do homem em relação ao uso de tecnologias móveis tende a aumentar no ambiente organizacional (MARCOLIN, 2014).

Com a utilização dos smartphones as redes sociais tiveram seu maior número de usuários registrados e conectados (COUTINHO, 2015). Nelas, os usuários têm a possibilidade de criar perfis para interagirem com amigos e familiares, compartilhar e receber informações em tempo real. Contudo, alguns fenômenos podem ser observados. Alguns usuários criam perfis com uma nova imagem melhorada de si. Trata-se de um *avatar* com características próprias, não necessariamente expondo a realidade, mas como desejam que ela fosse. Esse processo Belk (2013) chama de "eu estendido", trata-se da reincorporação virtual por meio das cópias melhoradas, apresentadas no ambiente digital. Este processo de reincorporação, faz com que os usuários fiquem ligados às redes sociais, e o principal dispositivo de acesso são os smartphones.

2.2 PREFERÊNCIA DE CONSUMO

Houve, nos primeiros anos do século XXI, um avanço tecnológico exponencial, produtos que eram encontrados separadamente convergiram em um único dispositivo (HARRIS; BLAIR, 2006), como é o caso dos smartphones, fruto da convergência de dispositivos como câmera fotográfica, gravador de áudio, player de áudio, jogos, dentre outros. Tais produtos são conhecidos como tudo em um só (*all-in-one*) (NUNES; WILSON; KAMBIL, 2000) e, a cada geração que evoluem novas atualizações reforçam a ideia de convergência, isto acontece nos smartphones e vídeo games (ARRUDA FILHO; GAMMARANO, 2018)

O consumo de produtos tecnológico, como smartphones e tablets, integrados com valores verdes (valores/atributos sustentáveis) ainda se apresenta com resistência de adoção pelos consumidores (BARBOZA; ARRUDA FILHO, 2018), a principal razão está ligada ao preconceito de certos usuários e ausência de motivação para investimento na produção destes dispositivos. Por outro lado, existe uma categoria de usuários que anseiam por estes produtos, mas não tem acesso a informações suficiente para conseguir. Demonstra-se a necessidade em disseminar valores ambientais, atribuindo responsabilidade às pessoas e organizações para alcançar uma sociedade sustentável (BARBOZA; ARRUDA FILHO, 2018).

As implementações tecnológicas influenciam os consumidores com fatores psicológicos, como através de estímulos sensoriais. Através dos sentidos (visão, audição, olfato, paladar e tato) os consumidores são envolvidos de forma física, intelectual e emocional (HULTÉN et al. 2009; KRISHNA, 2010). Tais estímulos, criam a necessidade de o consumidor adquirir um aparelho tecnológico. O consumo massificado, pode fazer com que, por diversas vezes, o usuário adquira um aparelho com tantas funções convergentes que o potencial do

aparelho não seja explorado em sua plenitude, tornando-se apenas símbolo de *status* ou acessório de moda (KATZ; SUGYIAMA, 2006).

O modelo de aceitação tecnológica, do inglês *Technology Acceptance Model* (TAM), proposto do Davis (1989), tem sido utilizado para avaliar relação de aceitação entre consumidores e produtos tecnológicos. O modelo investiga variáveis como facilidade de uso e utilidade percebida que podem gerar a intenção de uso de determinada tecnologia e concretizar o comportamento de aquisição. A partir disto, os usuários podem escolher seus smartphones por seu número de aplicabilidade (HARRIS; BLAIR, 2006), optando por modelos com alta diversidade em serviços e possibilidade de uso.

Entender as preferências de consumo dos usuários de smartphones é base para traçar estratégias de venda. Neste sentido, surge na classificação de consumo duas categorias de indivíduos, o Shopper e o Consumidor. Embora Shopper e Consumidor possam ser a mesma pessoa, eles estão em "modos" diferente. O Shopper é aquele consumidor de determinado produto que está em "modo compra". A comunicação eficaz deve diferenciar a mensagem quando o consumidor está em "shopping mode", ou seja, os estímulos são diferentes quando o consumidor está com a intenção de comprar. Shopper Marketing é "o uso de estímulos de Marketing baseados no entendimento do comportamento do Shopper para melhorar a experiência de compra, criando valor para fabricantes, varejistas e clientes finais" (D'ANDREA et. al, 2011).

Alguns usuários adquirem um novo modelo de smartphone levando em consideração fatores hedônicos e não somente fatores utilitários do aparelho. A diferença entre utilitário e hedônico é apresentado por uma avaliação da forma de uso do produto. O manuseio de smartphone para trabalho ou estudo são caracterizados como uso utilitário, enquanto que o uso para lazer, diversão ou entretenimento é considerado hedônico (ARRUDA FILHO, 2008).

Em muitos casos, a decisão final de consumo baseia-se no designer do produto e características que gerem prazer, diversão e presença social mais do que sua própria utilidade (OKADA, 2005; KATZ; SUGYIAMA, 2006). Os usuários tendem a justificar suas preferencias hedônicas com fatores utilitários para reduzir seus sentimentos de culpa (OKADA, 2005). Portanto, tendem a transformar seus desejos em necessidade reais, criando assim, uma dualidade de pensamentos, utilitário *versus* desejável.

2.3 O PARADOXO EXISTENTE NO COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS

A utilização dos smartphones pode ser uma poderosa ferramenta quando associada ao trabalho, gerenciamento de tarefas diárias ou estudo. Sua utilização hedônica, representa uma das maiores vantagens. Em um único dispositivo eletrônico está disponível aplicativos para trabalho e diversão.

Em paralelo às formas de utilização, deve ser levado em consideração o uso dos smartphones quando apresentam relações paradoxais. Na literatura das organizações é possível encontrar o termo paradoxo para designar demandas conflitantes e perspectivas opostas (MIRICA; ITO, 2010). Uma tecnologia apresenta-se como paradoxo sempre que gerar percepções dualistas ao usuário que o utiliza. São dois lados da mesma moeda. Conceitos aparentemente antagônicos, mas que andam juntos (CAMERON, 1986). Contudo, entende-se como paradoxo uma afirmação válida que contradiz a si mesma (QUINE, 1966); afirmações que envolvem ideias opostas, verdadeiras e mutuamente aceitas. A dualidade está na relação entre as proposições ditas as quais são excludentes, onde a verdade de uma proposição implica a contrariedade da outra. Essa contradição é uma relação lógica existente entre ambas as afirmações.

Para a utilização de smartphone é possível destacar alguns paradoxos quando a relação dos usuários com os dispositivos, segundo Mick e Fournier (1998) e Jarvenpaa Lang (2005), relacionadas no Quadro 1, o qual detalha cada paradoxo com suas respectivas características.

Se por um lado, a tecnologia liberta os indivíduos proporcionando subsídios para que atinjam níveis de eficiência e desempenho superiores, por outro lado, o usuário pode se tornar "escravo" da tecnologia, haja vista que o indivíduo poderá limitar suas atividades caso não esteja com o seu dispositivo disponível (MICK; FOURNIER, 1998). Conforme Bruzzi (2013), a ideia paradoxal de "liberdade versus escravidão" ou "liberdade versus dependência", está presente em 85% dos usuários de smartphones. A velocidade com que a tecnologia é atualizada, aprofunda a competitividade global e diversidade da força de trabalho, torna clara a presença e intensifica os paradoxos tecnológicos (LEWIS, 2000).

Quadro 1 – Paradoxos relacionados ao uso dos smartphones.

PARADOXO	AUTOR	DESCRIÇÃO
Controle versus Caos	MICK; FOURNIER, 1998	O smartphone pode facilitar a ordem e o controle das tarefas e situações, com o gerenciamento de grupos de trabalho pelo smartphone; mas também pode provocar desordem, descontrole e revolta quando por eventual motivo não estiver em funcionamento.
Liberdade *versus* Escravidão	**MICK; FOURNIER, 1998**	**O smartphone pode facilitar a independência e reduzir restrições quando usado para comunicação, informação e diversão; mas também pode provocar dependência e mais restrições quando o usuário se faz refém e não sai de casa sem o smartphone.**
Novo *versus* Obsoleto	MICK; FOURNIER, 1998	O smartphone pode nos beneficiar mediante sua atualização; mas também pode estar ultrapassada no momento que se tornar acessível ao consumidor.
Competência *versus* Incompetência	MICK; FOURNIER, 1998	O smartphone pode facilitar alguns processos e permitir alcançar novos objetivos; mas também pode provocar sentimentos de incompetência e desconhecimento em decorrência de eventual complexidade, dificuldade ou complicação criada por ela.
Eficiência *versus* Ineficiência	MICK; FOURNIER, 1998	O smartphone pode possibilitar rapidez e menos esforço demandado para a realização de certas tarefas; mas também pode requerer mais tempo e trabalho em outras aplicações como a digitação de um texto longo pelo aparelho.
Satisfação *versus* Criação de necessidades	MICK; FOURNIER, 1998	O smartphone pode satisfazer necessidades; mas também pode tornar conscientes desejos e necessidades ainda não reconhecidos.
Integração *versus* Isolamento	MICK; FOURNIER, 1998	O smartphone pode facilitar a interação entre pessoas, mas também pode provocar separação entre elas, por contato apenas virtual.
Engajamento *versus* Desengajamento	MICK; FOURNIER, 1998	O smartphone pode facilitar o envolvimento, o fluxo e a ativação das pessoas; mas também pode provocar acomodação, passividade e falta de conexão pessoal por ocorrer apenas conexão virtual.
Planejamento *versus* Improvisação	JARVENPAA; LANG, 2005	O smartphone pode ser utilizado como ferramenta de planejamento, permite que o usuário coordene tarefas e compromissos; mas também podem acabar criando improvisação à medida que o usuário tende a demandar menos tempo atualizando sua agenda de tarefas e compromissos.
Público *versus* privado	JARVENPAA; LANG, 2005	A utilização de smartphones é vista como individual e privada, mas por ser utilizada em qualquer lugar e tempo pode acabar ocorrendo na invasão da privacidade.
Ilusão *versus* desilusão	JARVENPAA; LANG, 2005	O usuário cria expectativas em torno do novo modelo tecnológico, prospectando atributos com maiores possibilidades de comunicação e interação, mas na realidade muitos ficam desapontados por não atender na integra suas expectativas.

Fonte: Elaboração Própria (2018)

O argumento que os smartphones proporcionam aos seus usuários celeridade em diversos processos cotidianos e nas atividades laborais não deve ser questionado. Todavia, devem ser ponderados aspectos negativos, já que também podem intensificar o surgimento de paradoxos sociais e econômicos, gerar sentimentos complexos como ansiedade, estresse, nervosismo, angústia, raiva, frustação, dependência psicológica e eventual diminuição do tempo livre dos usuários. Os paradoxos existentes, devem ser estudados e aprofundados para nortear e gerar referencias teóricas.

Este fenômeno tem gerado diversos impactos a vida cotidiana dos indivíduos inclusive no que compete ao bem-estar psíquico, pois os impactos causados à sociedade, organizações e até mesmo à saúde, estão sendo relacionados aos poucos ao uso excessivo dos smartphones (CHAGAS, 2018).

3. MÉTODOS DE PESQUISA

Este artigo debruçou sua análise sobre a relação paradoxal Liberdade x Escravidão, visto que na literatura não há registros desta variável ter sido isolada para estudo. Trata-se da

percepção dualista mais nítida e com maior impacto aos usuários de smartphones. Desta maneira, o trabalho investigou as formas de manuseio e padrões de consumo que converge entre hedônico e utilitários dos aparelhos portáteis.

A escolha do método não deve ser rígida, mas sim rigorosa. O pesquisador não necessita seguir um método apenas com rigidez, mas qualquer método ou conjunto de métodos associados em uma pesquisa devem ser seguidos com rigor (BOURDIEU, 1999). Neste sentido, a análise dos dados foi desenvolvida por meio de uma abordagem qualitativa (GUERRA, 2006), com a finalidade de identificar os significados que os usuários atribuem às suas preferências, predições, valores e comportamentos em relação aos smartphones. Para coleta dos dados, como aporte metodológico, foi realizada entrevista semiestruturada (MANZINI, 2004).

O trabalho analisou a relação dos usuários e seus *smartphones*, sob a luz dos conceitos de Liberdade x Escravidão (MICK; FOURNIER, 1998; JARVENPAA; LANG, 2005), interação que pode ser paradoxal sem que por vezes os usuários percebam.

As entrevistas semiestruturadas foram aplicadas com foco na profundidade das respostas como fator determinante de reconhecimento de determinados comportamentos e preferências dos usuários de smartphones. A construção do roteiro de questões da entrevista, foi realizada com objetivo de evitar perguntas arbitrarias, ambíguas, deslocadas ou tendenciosas. O roteiro conteve perguntas abertas, nas quais os entrevistados tiveram oportunidade de discorrer sobre o tema proposto, expondo de forma natural seu pensamento sobre suas expectativas, sentimentos e formas de utilização dos aparelhos móveis.

No momento da entrevista, as questões foram aplicadas levando em consideração a sequência de pensamento dos entrevistados. Procurou-se dar continuidade na conversação e conduzir a entrevista de maneira lógica e profunda. Os entrevistados ficaram livres para fazer colocações e eventualmente responder indagações subjacentes de forma natural, para tanto, o pesquisador instigou a memória do pesquisado com perguntas pontuais (BOURDIEU, 1999).

Para aplicação das entrevistas semiestruturadas, no primeiro momento, foram elaboradas 36 questões para compor o roteiro de perguntas. Em seguida, foram aplicados dois pré-testes em entrevistados selecionados (MANZINI, 2004), para avaliar como os entrevistados interpretariam as perguntas, sua ordem lógica e se as respostas seriam condizentes com as perguntas realizadas. Foram realizadas correções, adaptações e substituições, nas quais perguntas puderam ser fundidas, alteradas, incluídas e outras excluídas, para que o entendimento estivesse o mais claro e coeso possível.

Após as correções, o roteiro final conteve tinta e oito perguntas divididas em quatro categorias: 1) Adoção e preferências em relação aos smartphones, na qual foram realizadas doze perguntas; 2) Manuseio e utilidade percebida, na qual foram aplicadas quinze perguntas; 3) Percepções e sentimentos quanto a utilização, na qual foram realizadas seis perguntas; e, por fim 4) Perfil do usuário, na qual foram feitas cinco perguntas.

Para consistência de uma pesquisa, faz-se necessário escolher as pessoas que serão investigadas. Sempre que possível, essa amostra deve ser composta por pessoas conhecidas pelo pesquisador ou apresentadas a ele por pessoas próximas. Quando existe familiaridade e proximidade social entre pesquisador e entrevistados, as pessoas ficam mais à vontade e seguras para colaborar (BOURDIEU, 1999). Seguindo tais orientações, as entrevistas foram aplicadas a 8 usuários de smartphones, alunos do último semestre do curso de administração, 2 mulheres e 6 homens, entre 18 e 25 anos que utilizam os aparelhos como ferramenta de trabalho e estudo, e para diversão e lazer. A Tabela 1 contém os dados primários dos participantes entrevistados.

Tabela 1: Dados primários referentes aos participantes das entrevistas semiestruturadas.

Participante	Codinome	Sexo	Idade	Estado Civil	Nível De Escolaridade	Smartphone	Quantos já possuiu	Quanto tempo possui	Tempo Total da Entrevista
1	G.C.	M	21	Solteiro	Superior Cursando	LG K8 e Moto G4	6	1 ano	0:49:18

2	S.M.	M	22	Solteiro	Superior Cursando	LG L90	10	1 ano	0:12:18
3	R.L.	F	22	Solteiro	Superior Cursando	Iphone 6	4	2 anos	0:31:11
4	V.S	M	21	Solteiro	Superior Cursando	Moto G5	6	1 ano	0:22:10
5	R.D.	M	25	Solteiro	Superior Cursando	Samsung Galaxy J7	9	1 ano e meio	0:23:02
6	M.C.	M	22	Solteiro	Superior Cursando	Iphone 6 Plus	5	2 anos	0:20:14
7	A.S.	F	23	Solteiro	Superior Cursando	Samsung Galaxy Gran Prime	6	1 ano	0:19:51
8	D.M.	M	24	Solteiro	Superior Cursando	Moto G5	6	5 meses	0:22:49
								Média de minutos por entrevista	24:54:00
								Total	03:33:00

Fonte: Elaboração Própria (2018)

Todas as entrevistas foram gravadas em arquivo de áudio e após a coleta foram a transcritos para um banco de dados contendo todas as respostas com um total de trinta e três páginas no formato A4, organizadas, em sequência de perguntas, em um arquivo de texto no formado *.docx* (Word). Em seguida, foi desenvolvida a categorização que contém nove páginas no mesmo formato. Na análise dos dados, o artigo discute cinco categorias que descrevem as formas de utilização e relação dos usuários com seus smartphones.

O processamento de novas observações foi interrompido pois houve saturação nas respostas obtidas na amostragem realizada. Isso significa que todas as entrevistas tiveram teor semelhante e a interação entre campo e pesquisador não forneceria mais elementos para aprofundar a teorização (FONTANELLA, 2011).

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A sessão seguinte deste artigo apresenta cinco categorias para discussão, verificadas a partir das respostas coletadas com os usuários de smartphones. Cada categoria relaciona a tipos de comportamentos observado com a análise das respostas e através do arcabouço teórico utilizado. As categorias foram definidas pela forma de utilização dos aparelhos, são elas: smartphones utilitários; utilização hedônica; utilização que pressupõe liberdade; utilização que pressupõe dependência e, paradoxo liberdade x escravidão identificado pelos usuários. Cada categoria tem os trechos transcritos preservando a integridade do conteúdo, fiel aos áudios obtidos com aplicação da pesquisa. Ao final de cada trecho existe uma codificação que representa respectivamente: participante; codinome; idade; página onde o trecho está localizado no bando de dados e, minuto exato da transcrição do trecho.

4.1 SMARTPHONES UTILITÁRIOS

Nesta categoria, estão agrupados dados de usuários de smartphones guiados por fatores convergentes, os quais utilizam suas funções aplicadas principalmente ao trabalho ou estudo; tornam os smartphones itens tecnológicos utilitários para execução de suas atividades laborais (NUNES; WILSON; KAMBIL, 2000; HARRIS; BLAIR, 2006), utilizam seus aparelhos principalmente como auxílio para comunicação e gerenciamento de informações em equipes e grupos que participam. Sua utilização pode acentuar e acelerar mudanças sociais, comerciais, organizacionais, bem como alterar toda sua dinâmica de rendimento laboral (KOHN; MORAES, 2007).

> O que melhorou com o smartphone foi a assimilação de resposta rápida, até mesmo acompanhando o mercado rápido. A empresa que trabalho precisa fornecer respostas rápidas. Acredito que assimilar as situações de forma rápida, saber desenvolver e solucionar alguma problemática, alguma situação que ocorreu em um processo. A comunicação direta e rápida acabou gerando pensamentos para como agir, acabou preestabelecendo reações decorrentes de algumas situações dentro da empresa e mesmo pessoal. É muito valorizado na vida pessoal o fato de ter uma resposta rápida, resolver uma situação rápido (P.1, G.C., 21 anos, Pg. 30, Minutos 06:45 – 07:45).

Os principais critérios na escolha do aparelho estão relacionados às configurações básicas que devem atender suas necessidades de elevação do desempenho laboral, como possuir uma boa câmera para tirar fotos com qualidade para evidenciar a execução de suas tarefas, ter uma conexão móvel de qualidade, assim como espaço de armazenamento que possa suportar suas demandas, conforme apresentado no comentário do usuário a seguir:

> Atualmente o que prevalece muito são as questões relacionadas a empresa, principalmente o armazenamento decorrente de muito arquivos de mídia que constantemente estamos trabalhando. Câmera também é muito importante para gente, para não perder a qualidade no momento que for expor um produto, expor um material feito, um serviço, então tem que prevalecer sempre a melhor qualidade para mostrar ao cliente, então se isso for prejudicado, acaba atrapalhando qualquer negócio (P.1, G.C., 21 anos, Pg. 7, Minutos 08:43 - 09:21).

No contexto social atual os indivíduos não querem desperdiçar tempo. Almejam potencializar e otimizar seus rendimentos laborais através de subsídios tecnológicos que possibilitem mais velocidade em resolução de problemas que antes demandavam tempo (LOUSADA, 2011; DE ALMEIDA, 2018; MARCOLIN, 2014), neste sentido, esperar em filas está se tornando um comportamento percebido como antiquado, sendo este, progressivamente, substituído por aplicativos que realizam o gerenciamento de contas bancárias, seja para transferências, pagamento de contas, boletos com código de barras, ou até mesmo para simples verificação do extrato bancário.

> Para transferências bancárias os aplicativos ajudam muito, o tempo que se usaria para ir ao banco fazer uma operação pode ser essencial para executar uma outra tarefa (P.4, V.S., 21 anos, Pg. 15, Minutos 08:36 – 08:52).

> Aplicativos de bancos são menos estressantes do que ir na agência. No banco, além de você desperdiçar tempo, você vai acabar acumulando estresse de estar ali em uma fila, e seu celular rapidinho você tira do bolso e pode fazer a operação que seria feita em um local físico (P.4, V.S., 21 anos, Pg. 21, Minutos 12:45 – 13:02).

Em um mundo globalizado, as informações são de fundamental importância para decisões assertivas (LOUSADA, 2011), tornou-se necessário manter-se informado sobre assuntos sociais relacionados a cidade, estado, país e mundo. A rotina dos usuários tende a mantê-los conectados às redes e aos aplicativos de mídia adaptados aos smartphones. Os usuários não esperam mais para chegar em casa e se atualizarem das últimas notícias, para tanto, é cada vez mais comum usarem aplicativos ou *sites* para ficarem a par das informações do mundo.

> Acho que é interessante na sociedade dinâmica que a gente está. Hoje em dia tem que estar por dentro de tudo, tem que ligar o smartphone e aparecer as notícias todas do dia, a gente quase não usa mais televisão então a gente precisa se informar de alguma forma (P.8, D.M., 24 anos, Pg. 21, Minutos 15:46 -16:03).

> Sites e aplicativos de notícias são muito importantes. Hoje praticamente eu não assisto televisão, eu sigo o que acontece no mundo pelo feed dos aplicativos de celular, são informações sobre economia, políticas, é muito bom para se manter informado (P.4, V.S., 21 anos, Pg. 23, Minutos 14:05 – 14:30).

Desta forma, foi possível observar que os smartphones aliados a produtividade podem potencializar o rendimento laboral dos indivíduos, facilitar o acesso a informações para assim orientar decisões assertivas e minimizando as margens de rico. A forma utilitária dos smartphones remete e gêneses da telefonia móvel, na qual os aparelhos eram utilizados, na sua integralidade, como utilitário seja para trabalho ou para contato pessoal, sem os aplicativos hedônicos que temos atualmente.

4.2 UTILIZAÇÃO HEDÔNICA

Os usuários desta categoria são atraídos por aplicativos que oferecem diversão, distração e prazer em sua utilização (OKADA, 2005; KATZ; SUGYIAMA, 2006). Acabam optando por aparelhos que oferecem tais elementos reunidos em um único dispositivo (NUNES; WILSON; KAMBIL, 2000) com diversidade de serviços, possibilidade de diversão (HARRIS; BLAIR, 2006), e designer dos aparelhos (KATZ; SUGYIAMA, 2006).

> Ele é slim, leve, não faz muito volume, eu gosto de tamanho de celular grande porque eu gosto de assistir seriado, gosto de assistir filme, gosto de jogar para passar o tempo então para mim é isso (P.7, A.S., 23 anos, Pg. 8, Minutos 04:35 - 05:04).

Os usuários não foram isolados para a construção de cada categoria. Os mesmos usuários que usam o smartphone com adoção utilitária, também se mostram usuários de aplicativos hedônicos, mesmo que por curto período do seu dia buscam por aplicativos que lhes proporcionem diversão e lazer.

> Eu já joguei muito pelo celular, já usei muito e acho que é muito legal. Porque eu acho que o celular tem que servir para tudo, tanto para o trabalho como para a diversão, por que não? Você usa o celular para trabalho, mas quando tem um tempo ele pode se transformar em um vídeo game (P.8, D.M., 24 anos, Pg. 7, Minuto 12:24 – 12:40).

> Eu não dispenso um joguinho de futebol, sempre gosto de ter, para ter uma descontração, volta e meia a gente tem que estar em banco, tem que estar resolvendo alguma coisa, então eu sempre tenho um joguinho de futebol, nunca tive outro (P.1, G.C., 21 anos, Pg. 19, Minuto 36:00 – 36:24)

Com a convergência tecnológica, através dos smartphones o usuário tem um mundo virtual ao alcance, ambiente ele é capaz de criar extensões de si por intermédio da reincorporação de suas imagens em um avatar nas redes sociais, nas quais representam suas vidas ou como eles desejam que ela fosse (BELK, 2013).

> Tenho o hábito agora de ficar postando as coisas no meu dia a dia o tempo todo (P.2, S.M., 22 anos, Pg. 30, Minuto 11:16 – 11:21).

> Hábito só de ser bem mais viciada, com o smartphone eu quero registrar tudo em foto, principalmente porque a câmera do IPhone é muito boa (P.3, R.L., 23 anos, Pg. 30, Minutos 27:14 – 27:23).

Os fatores culturais exercem ampla e profunda influência sobre o comportamento do consumidor. Os indivíduos tendem a serem influenciados e se organizarem de acordo com os hábitos e costumes dos demais integrantes do grupo. Com o surgimento de novos aplicativos, sistemas operacionais e designer o consumo de aparelhos mudou, ao ponto do usuários serem atraídos por moda ou *status* (KATZ; SUGYIAMA, 2006).

> Gostaria de possuir o IPhone. É um aparelho que traz algumas vantagens que o meu não possui e tem um valor social que me chama atenção (P.5, R.D., 25 anos, Pg. 10, Minutos 04:20 – 04:38).

> Quando fui realmente comprar, eu pensava mais em status da marca, mas aí depois que eu tive o aparelho, que eu conheci mais, eu vi que ele tinha uma qualidade muito boa, o sistema dele é muito bom, os recursos dele são ótimos. Hoje eu não consigo me ver usando outro aparelho sem ser um IPhone (P.3, R.L., 23 anos, Pg. 5, Minutos 04:22 – 04:42).

A utilização hedônica dos smartphones é praticada por todos os entrevistados com maior ou menor frequência de ocorrência. Mesmo os que adquirem um aparelho com foco no utilitarismo, em algum momento pratica a utilização hedônica de seus aparelhos. A

convergência de ferramentas em um único dispositivo acaba por induzir esse tipo de comportamento dos usuários.

4.3 UTILIZAÇÃO QUE PRESSUPÕE LIBERDADE

Os smartphones conquistaram o interesse de seus usuários e se difundiram de maneira veloz devido às suas variadas funcionalidades, fruto da convergência tecnologia que os dispositivos passaram (NUNES; WILSON; KAMBIL, 2000; HARRIS; BLAIR, 2006). Em pouco tempo, suas facilidades de comunicação e mobilidade foram reconhecidas. Essa nova estrutura de tecnologia da informação modificou a forma como interagimos com as organizações e com outros indivíduos (KOHN; MORAES, 2007) e como lidamos com nossas necessidades e desejos. A chamada geração Z é capaz de apreender a utilizar novas tecnologias da mesma forma que se aprendeu a andar, intuitivamente, decorrente do contato desde muito cedo com várias tecnologias digitais são chamados por alguns autores de nativos digitais (PRENSKY, 2001).

> Hoje tenho a capacidade de conversar com a minha prima que mora nos Estados Unidos de forma muito fácil. Meu pai fica espantado porque nunca imaginou conversar por vídeo chamada com uma pessoa que está tão longe (P.3, R.L., 23 anos, Pg. 29, Minutos 25:48 – 26:20)

Hoje os smartphones oferecem uma infinidade de aplicativos, atualizados constantemente, pelos quais os usuários podem gerenciar contas bancárias, contratar serviços, receber orientações, orientar equipes de trabalhos, contatar fornecedores, monitorar câmeras de segurança, acompanhar estoque, analisar rota para logística, verificar indicadores, ou seja, nunca um aparelho tecnológico, portátil, teve tanta utilidade laboral percebida como os smartphones (NUNES; WILSON; KAMBIL, 2000; HARRIS; BLAIR, 2006).

> Para transferências bancárias o aplicativo ajuda muito, o tempo que se usaria para ir ao banco fazer uma operação pode ser essencial para executar uma outra tarefa (P.4, V.S., 21 anos, Pg. 15, Minutos 08:36 – 08:52)

Com a elaboração da pesquisa, foi possível identificar que a mobilidade foi o aspecto mais relevante e com maior impacto social relacionado ao avanço das tecnologias da informação. O smartphone é o atual símbolo desse avanço tecnológico que anteriormente foi marcada pelo telefone fixo, passando pelo fax, telefones celulares até chegar à versão que conhecemos hoje, com dezenas de funcionalidades, acessíveis de forma intuitiva, tornando-o ferramenta inseparável seja para trabalho ou diversão.

> (...) melhorou a questão da comodidade. Hoje em dia está se tornando mais seguro comprar pelo aplicativo, já fiz e sempre quando faço e-commerce pelo celular (P.2, S.M., 22 anos, Pg. 20, Minutos 05:30 – 05:45)

A utilização dos smartphones facilmente pode ser identificada como uma relação de liberdade ao usuário no sentido de diminuição das restrições de comunicação e interação pessoal e/ou laboral. Com a pesquisa foi possível identificar que os usuários optam em adquirir um novo aparelho sabendo as vantagens que ele lhe trará, assim, selecionam um modelo que possa suprir suas demandas, diminuir os impactos das barreiras físicas e proporcionar liberdade de comunicação e interação.

4.4 UTILIZAÇÃO QUE PRESSUPÕE DEPENDÊNCIA

Os usuários desta categoria apresentam-se como indivíduos ligados aos seus smartphones de forma que demonstram sua dependência em vários trechos das entrevistas realizadas. Todos os usuários entrevistados apresentaram elementos que remetem a está forte

ligação com seus aparelhos com maior ou menor intensidade de ocorrência. Os principais elementos que fornecem subsídios para identificar a relação de dependência dos usuários, diz respeito à facilidade de comunicação oferecida, mobilidade de acesso à informação e aplicativos que auxiliam suas rotinas diárias, como a seguir:

> O smartphone chegou na minha vida como uma forma de facilitar o acesso a pessoas e melhorar relação de trabalho, relacionamento e vida social. Sem ele hoje, você se encontra fora do mundo. As informações são muito rápidas, sem ele a gente se perde nos acontecimentos diários e a televisão e o próprio computador não tem mobilidade e velocidade para acessar informações que você pega do seu bolso (P.4, V.S., 21 anos, Pg. 32, Minutos 20:51 – 21:32).

A ausência ou falha na utilização dos smartphones pelos usuários pode criar transtornos, gerar dificuldade de lidar com situações que anteriormente poderiam ser facilmente resolvidas com o manuseio dos aparelhos. A convergência (NUNES; WILSON; KAMBIL, 2000), forneceu aos smartphones um leque de opções de utilização disponíveis aos usuários que rapidamente reconheceram sua utilidade percebida (DAVIS, 2002) e adotaram como item quase inseparável do cotidiano, fazendo com que adquirissem novos hábitos. A forte ligação quando rompida por variáveis externas ao controle do usuário gera sentimentos diversos e antagônicos à proposta da tecnologia.

> Sem o smartphone você fica frustrado. A comodidade proporcionada por ele desde pedir um lanche por delivery até fazer uma transação bancária é difícil de ser substituído por outras ferramentas ou simplesmente deixar de usar. A gente vai se tornando dependente pouco a pouco (P.4, V.S., 21 anos, Pg. 26, Minutos 15:56 – 16:30)

> (...) se eu perder fico chateado, uma sensação de impotência horrível (P.8, D.M., 24 anos, Pg. 25, Minutos 16:34 – 16:40)

Com a convergência tecnologia e surgimento dos smartphones, surgiram novos motivos para os usuários se conectarem à internet pelos smartphones, além do trabalho, aplicando a diversas tarefas cotidianas. A cada atualização dos aparelhos, tanto no hardware, quanto no software, mais os usuários ficam dependentes dos dispositivos para diversas atividades cotidianas sendo utilitárias ou hedônicas.

> Quanto mais a tecnologia avança, mais eu não consigo me ver sem o smartphone, vai se tornando viciante, a gente vai querendo interagir mais, está mais conectado, mais envolvida e não tem como deixar passar (P.3, R.L., 23 anos, Pg. 30, Minutos 27:40 – 27:52)

Temos, de um lado, pessoas geograficamente distantes que são aproximadas através de vídeo chamadas realizadas por aplicativos de conversa. Por outro lado, temos pessoas próximas que acabam se distanciando, não fisicamente, mas principalmente mentalmente, pois direcionam sua atenção às conversas em aplicativos, acabam então por diminuir sua interação com as pessoas próximas. Neste sentido, foi possível perceber que a tecnologia pode aproximar pessoas distantes e distanciar pessoas próximas, como a seguir:

> (...) com certeza, aproximou as pessoas. Comunicação mais rápida. Hoje você pode ter um relacionamento com qualquer pessoa em qualquer lugar do mundo, porque o relacionamento nem sempre é físico, você tendo uma ligação psicológica com aquela pessoa você já está tendo um relacionamento com ela (P.8, D.M., 24 anos, Pg. 19, Minutos 11:20 – 11:42)

O vínculo tecnológico que o usuário tem com a tecnologia tornou-se tão enraizado que mesmo quando pretendem, de alguma forma, permanecer distante da utilização dos

smartphones, não conseguem e acabam cedendo à necessidade de interação, como no trecho a seguir:

> Eu tenho um exemplo muito claro dessa vivência sem smartphone, foi exatamente quando eu vendi meu S4 para comprar o que estou usando atualmente. Eu fiquei exatamente duas semanas sem smartphone, sem contato nenhum com a empresa, eu estava de férias então eu falei assim 'não é possível que eu não consiga viver um tempo sem celular' e é realmente enlouquecedor porque você quer acompanhar se as demandas que você havia deixado então sendo concluídas, e eu só falo que foram duas semanas porque na segunda semana eu não aguentei, eu tive que pegar o celular do meu irmão para poder ter acesso ao Instagram e WhatsApp da empresa para ter acompanhamento e perguntar como é que estava havendo o decorrer dos serviços (P.1, G.C., 21 anos, Pg. 25, Minutos 02:40 – 03:36)

Os usuários se adaptaram a utilização dos smartphones análogo às características evolutivas da espécie. Assim como em outras descobertas importantes das civilizações que facilitaram a vida, adotaram os smartphones e o tornaram item básico das atividades laborais e pessoais, mas existem impactos negativos sempre que os indivíduos se deparam com a impossibilidade de acessar seus aparelhos.

4.5 PARADOXO LIBERDADE X ESCRAVIDÃO IDENTIFICADO PELOS USUÁRIOS

Hoje os smartphones estão entre as tecnologias mais utilizadas no mundo. Não é possível afirmar qual tecnologia cairá no gosto dos usuários no futuro ou quais alterações as novas gerações de telefones inteligentes trarão consigo. A tecnologia nos smartphones possibilita flexibilidade de poder trabalhar em vários lugares (GONÇALVES, 2012; QUEIROZ, 2018; SILVA, 2018), transfigurando as fronteiras das organizações.

Logo, os usuários devem ponderar a utilização das tecnologias móveis para não se tornarem reféns de uns dispositivos que tem por objetivo abrir novas fronteiras, oferecendo liberdade de acesso, comunicação e um leque de aplicabilidades que podem ser direcionadas para o trabalho ou para diversão e lazer.

> A tecnologia te ajuda muito, mas você pode se tornar escravo dela. Tem que ter muito cuidado. A gente não pode deixar que as máquinas dominem os humanos. Então dessa forma, muitas vezes, as pessoas que tem o dia completamente controlado por um computador, totalmente maquinado, então aquilo ali vai perdendo um pouco da nossa liberdade, de certa forma. A gente passa a ser controlado, ele é benéfico, mas tem que ser bem administrado (P.8, D.M., 24 anos, Pg. 27, Minutos 17:39 – 18:10)

> Por certo tempo já fui muito ligado ao smartphone pela mobilidade e facilidade de falar com as pessoas, mas percebi que era prejudicial para mim porque me tornava mais ansioso, então passei a me policiar para não deixar ele me controlar (P.8, D.M., 24 anos, Pg. 31, Minutos 20:13 - 20:20)

A percepção de liberdade e dependência presente a alguns usuários em relação a seus smartphones deve ser avaliada para então minimizar os efeitos negativos. Como foi possível notar no decorrer do artigo, alguns indivíduos tem uma relação tão intensa com seus dispositivos que se deparam com a situações de substituição do contato real pela comunicação virtual, geram, assim, uma relação de amor e ódio, pois desejam ter mais liberdade, agora no sentido de se distanciar, em momentos, da utilização dos aparelhos, mas por motivos de trabalho ou hedônicos se veem dependentes da tecnologia, o que acaba por gerar desconforto.

5. CONCLUSÃO

Todas as etapas de avanço tecnológica em dispositivos eletrônicos, como nos smartphones que são utilizados constantemente, sugerem alterações comportamentais nos

indivíduos e consequente implicações sociais. Este artigo investigou como a utilização dos smartphones pode gerar o paradoxo liberdade e dependência aos usuários, alterar a forma como os usuários se relacionam, entre si, com as organizações e com os grupos aos quais pertencem.

Foram aplicadas entrevistas semiestruturada aos usuários de smartphones com o objetivo de coletar dados referentes ao fenômeno. As respostas livremente expressadas foram fator determinante de reconhecimento de determinados comportamentos e preferências do consumidor de smartphones, revelaram suas formas de utilização, como se comportam, quais seus sentimentos ao ficarem sem seus aparelhos e como agem quando percebem que estão dependentes da tecnologia.

As respostas que foram classificadas em cinco categorias de acordo com suas características. A primeira categoria reuniu características de uso de smartphones relacionadas a possibilidade de aplicação ao trabalho, tornando o aparelho utilitário. A segunda categoria as respostas foram classificadas na utilização hedônica dos smartphones. A terceira categoria de respostas foi relacionada a liberdade de comunicação e liberdade de mobilidade referente ao acesso oferecida pela utilização dos aparelhos. A quarta categoria classificou as respostas para avaliar a relação de dependência dos usuários em relação a tecnologia em questão, avaliando como essa ligação pode criar sentimentos antagônicos como raiva, frustação, angústia, sempre que o usuário se deparar com a ausência dos smartphones. A última categoria classificou respostas relacionadas diretamente ao paradoxo tecnológico liberdade *versus* escravidão, na qual foi possível confirmar a presença do antagonismo e como os usuários lidam com essa percepção.

Os usuários de smartphones são orientados por suas necessidades a adquirir aparelhos smartphones que possam suprir suas necessidades. Utilizam o aparelho com acesso profissional nos momentos que precisam demandar sobre situações de trabalho e utilizam com acesso hedônico quando querer se distrair ou relaxar. As duas formas de utilização (hedônica e utilitária) quando constantes, podem criar aos usuários uma relação de liberdade e dependência. Quando as funções dos aparelhos estão disponíveis em sua plenitude, gera aos indivíduos sensações de conforto e segurança, o que sugere liberdade. Em contrapartida, quando as funções dos aparelhos estiverem limitadas ao acesso dos usuários poderá gerar desconforto, insegurança e inquietações, o que sugere dependência.

A mesma tecnologia que oferece liberdade e mobilidade pode tornar o usuário dependente. Identificar este fato pode fazer com que o mercado varejista adote estratégias para atrair os consumidores de formas mais efetivas.

A dependência gera oportunidade às empresas varejistas, mas deve ser bem analisada pois questões como a saúde mental dos usuários deve ser ponderada, haja vista que pode tornar os usuários mais ansiosos, estressados, nervosos, fadigados, irritados, frustrados, características que podem intensificar problemas neurológicos e psicológicos como a depressão. Cabe às empresas, desenvolvedores de aplicativos e a própria indústria de smartphones desenvolverem estratégias para minimizar o antagonismo presente na relação dos usuários e seus smartphones.

Este artigo traz à consciência a possibilidade de sermos mais produtivos ao possuir um dispositivo resultante da convergência de várias ferramentas em um único objeto. Contudo, pode tornar os usuários reféns de uma tecnologia que tem por objetivo nos libertar de fronteiras físicas com acesso a diversas aplicações. As fronteiras de comunicação dos usuários são quebradas sempre que os smartphones estiverem prontos para serem utilizados. Porém, novas fronteiras podem surgir, na palma da mão, sempre que estiverem sem as aplicações dos smartphones.

Os usuários de smartphones vivem uma transição de eras, a era da tecnologia digital móvel está apenas no início, o comportamento dos indivíduos passa por constantes alterações adaptativas a uma nova realidade, a virtual.

6. REFERÊNCIAS

ÁGUA, Joana; PATRÃO, Ivone Alexandra Martins; LEAL, Isabel Pereira. Relação da dependência ao smartphone com a satisfação na relação amorosa. In: **Actas do 12º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde**. ISPA–Instituto Universitário, 2018. p. 439-446.

ARRUDA FILHO, Emílio José Montero. Incluindo o fator social no modelo de aceitação tecnológica para estruturas convergentes**. Revista de Administração-RAUSP**, v. 43, n. 4, 2008.

ARRUDA FILHO, Emílio José Montero; GAMMARANO, Igor de Jesus Lobato Pompeu. For every "game over" there is a "play again": Analysis of user preferences regarding 7th-and 8th-generation video games consoles. **The Journal of High Technology Management Research**, 2018.

BARBOZA, Marina Lemos; ARRUDA FILHO, Emílio José Montero. Ideologia verde e o comportamento do consumidor tecnológico: preferência de uso e justificação. **Revista Pretexto**, v. 14, n. 4, p. 98-117, 2018.

BELK, Russell. W. Extended self in a digital world. **Journal of consumer research**, v. 40, n. 3, p. 477-500, 2013.

BOURDIEU, Pierre. **La miseria del mundo**. Ediciones Ákal, 1999.

BRUZZI, Pedro Pinto. Smartphones e profissionais: amigos e inimigos. Tese de Doutorado, Fundação Getúlio Vargas, 2013.

CÂMARA, Michele et al. Persona Afetiva para Negócios (BAP): Uma metodologia para criar personas para melhorar a relação de cliente com confiança e empatia. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, n. 29, p. 85-97, 2018.

CAMERON, Kim S. Effectiveness as paradox: Consensus and conflict in conceptions of organizational effectiveness. **Management science**, v. 32, n. 5, p. 539-553, 1986.

CHAGAS, Jorge Felipe Campos et al. Ensino por investigação a partir do enfoque CTS em uma controvérsia simulada: o celular pode fazer mal a saúde?. 2018.

CHOTPITAYASUNONDH, Varoth; DOUGLAS, Karen M. Measuring Phone Snubbing Behavior: Development and Validation of the Generic Scale of Phubbing (GSP) and the Generic Scale of Being Phubbed (GSBP). **Computers in Human Behavior**, 2018.3

COUTINHO, Gustavo Leuzinger. A Era dos Smartphones: Um estudo Exploratório sobre o uso dos Smartphones no Brasil. 2015.

D'ANDREA, Rafael; CÔNSOLI, Matheus Alberto; GUISSONI, Leandro Angotti. **Shopper Marketing**. 2011.

DAVIS, Fred D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS quarterly**, p. 319-340, 1989.

DE ALMEIDA, Yuri Michelon; GOMES, Joneval Zanella. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO MÓVEIS E SEM FIO (TIMS): UM ESTUDO DE CASO EM UMA INDÚSTRIA METALÚRGICA DE CAXIAS DO SUL. **Revista Global Manager Acadêmica**, v. 4, n. 2, p. 42-61, 2018.

FERNANDES, João Carlos Lopes. O uso de recursos midiáticos através de smartphones no apoio educacional. **Revista Eniac Pesquisa**, v. 7, n. 1, p. 3-15, 2018.

FONTANELLA, Bruno Jose Barcellos et al. Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. **Cadernos de Saúde Pública**, 2011.

FRANÇA, Camila Teixeira; DOS SANTOS, Lueli Milia Hage. ANÁLISE SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DA FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO NAS ATIVIDADES DO SECRETÁRIO EXECUTIVO. 27 a 29 de setembro de 2017, p. 52.

GAMMARANO, Igor de Jesus Lobato Pompeu. Apertando o start: elementos de preferência e consumo dos usuários de videogames atuais. Programa de Pós-Graduação em Administração-PPAD, Mestrado em Administração, Universidade da Amazônia, 2015.

GONÇALVES, Ana Paula Borges. Executivos, gênero e smartphones: uma exploração quanto aos paradoxos tecnológicos e às copying strategies. Tese de Doutorado, Fundação Getúlio Vargas, 2012.

GUERRA, Isabel Carvalho. **Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso**. Lucerna, 2006.

GUIDINI, Priscila. O smartphone como nova mídia em uma sociedade conectada. **Dito Efeito**, v. 8, n. 12, p. 33-47, 2018.

HARRIS, J., BLAIR, E. A. Functional Compatibility Risk and Consumer Preference for Product Bundles, **Journal of the Academy of Marketing Science,** v. 34, n. 1, p. 19-26, 2006.

HULTÉN, Bertil; BROWEUS, Niklas; VAN DIJK, Marcus. What is Sensory Marketing?. In: **Sensory marketing**. Palgrave Macmillan, London, 2009. p. 1-23.
KATZ, J. E.; SUGIYAMA, S. Mobile phones as fashion statements: evidence from student surveys in the US and Japan. **New Media and Society**, Vancouver, v. 8, n. 2, p.321-337, abr. 2006.

KIM, Yejin et al. Personality factors predicting smartphone addiction predisposition: Behavioral inhibition and activation systems, impulsivity, and self-control. **PloS one**, v. 11, n. 8, p. e0159788, 2016.

KOHN, Karen; MORAES, Cláudia Herte. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. In: **XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. 2007.

KOTLER, P. **Administração de Marketing.** 12. ed. São Paulo: Prentice-Hall do Brasil, 2002.

KRISHNA, Aradhna (Ed.). **Sensory marketing: Research on the sensuality of products**. Routledge, 2011.

LAS CASAS, A. L. **Marketing do Varejo.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

LEWIS, M. (2000). Exploring paradox: toward a more comprehensive guide. **Academy of Management Review**, vol. 25, n. 4.

LONGO, W. (2014). O segredo é a alma do negócio? **Revista Marketing**, no 491. Ano 47. Disponível em: http://walterlongo.com.br/images/walter-longo-arquivo-20141208111736-abre_valter.pdf. Acessado em 30 de junho 2018.

LOUSADA, Mariana; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Modelos de tomada de decisão e sua relação com a informação orgânica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, p. 147-164, 2011.

MANZINI, Eduardo José. Entrevista semiestruturada: análise de objetivos e de roteiros. **Seminário internacional sobre pesquisa e estudos qualitativos**, v. 2, p. 10, 2004.

MARCOLIN, Carla Bonato. Sobrecarga do uso de tecnologias móveis: estudo com profissionais do mercado financeiro. 2014.

MICK, D. G.; FOURNIER, S. Paradoxes of technology: consumer cognizance, emotions, and coping strategies. **Journal of Consumer Research**, Chicago, v.25, p.123-143, sept. 1998.

MIRICA, Mihail de Pieri; ITO, Nobuiuki Costa. ADMINISTRAÇÃO DE P&D NA INDÚSTRIA DE ALTA TECNOLOGIA: COMO GERENCIAR UM PARADOXO?. **Future Studies Research Journal.** São Paulo, v. 2, n. 2, pp. 108 - 131, Jul./dez. 2010.

NUNES, P.; WILSON, D.; KAMBIL, A. The all-in-on market, **Harvard Business Review**. Boston: Mai/Jun, v. 78, p. 19, 2000.

OKADA, Erica Mina. Justificação Efeitos sobre a escolha do consumidor de bens hedônicos e utilitários. **Jornal de Pesquisa de Marketing**, v. 42, n. 1, p. 43-53, 2005.

PARENTE, J. **Varejo no Brasil:** Gestão Estratégica. São Paulo: Atlas, 2007.

PRENSKY, Marc. Digital natives, digital immigrants part 1. **On the horizon**, v. 9, n. 5, p. 1-6, 2001.

QUEIROZ, Leonardo Rossatto. IPhone, Android, e a consolidação da cultura do smartphone: o papel do IPhone e do Sistema Operacional Android como catalisadores da consolidação no mercado de smartphones em escala global. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 14, n. 30, 2018.

QUINE, Willard V.; QUINE, Willard Van Orman. **The ways of paradox, and other essays**. Harvard University Press, 1976.

ROBERTS, James A.; DAVID, Meredith E. Minha vida se tornou uma grande distração do meu telefone celular: parceiro de relacionamento e satisfação de relacionamento entre parceiros românticos. **Computadores em Comportamento Humano**, v. 54, p. 134-141, 2016.

SAMPAIO, Juliana Paradinha. **Marketing no varejo de moda: proposta de método de identificação de tecnologias aplicadas ao visual merchandising**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

SCORNAVACCA, Eusebio; BARNES, Stuart J. O valor estratégico da mobilidade empresarial: percepções de estudo de caso. **Gestão de Sistemas de Conhecimento da Informação**, v. 7, n. 1, 2, p. 227-241, 2008.

SILVA, William Bezerra da. NIVEL DE SATISFAÇÃO DOS MOTORISTAS DA UBER COM A EMPRESA: um estudo na cidade de São Luís-MA. 2018.

SOARES, Samara Sousa Diniz; CÂMARA, Gislene Clemente Vilela. TECNOLOGIA E SUBJETIVIDADE: IMPACTOS DO USO DO CELULAR NO COTIDIANO DE ADOLESCENTES. **Pretextos-Revista da Graduação em Psicologia da PUC Minas**, v. 1, n. 2, p. 204-223, 2016.

UGUR, Naciye Guliz; KOC, Tugba. Time for digital detox: Misuse of mobile technology and phubbing. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 195, p. 1022-1031, 2015.