



LIBERDADE *VERSUS* ESCRAVIDÃO: O PARADOXO TECNOLÓGICO LIGADO AO COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS DE SMARTPHONES

FREEDOM VERSUS SLAVERY: THE TECHNOLOGICAL PARADOX CONNECTED WITH SMARTPHONES USER BEHAVIOR

Igor de Jesus Lobato Pompeu Gammarano

Email: igor.internacionalista@gmail.com

Doutorando (2018 - 2021) com período sanduíche (Visiting Scholar) no College of Business Administration da University of Rhode Island - USA pelo Projeto do Programa Nacional de Cooperação Acadêmica - PROCAD Amazônia (2020), professor da Estácio Castanhal e professor efetivo Classe A, Assistente - A - 1 da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA, Brasil

Filipe Carvalho da Silva

Email: filipecs.adm@gmail.com

Mestrando em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade da Amazônia - PPAD UNAMA, Brasil.

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. Os resultados indicam a existência de cinco categorias de usuários de acordo com seus comportamentos e valores de consumo. A primeira categoria reuniu características de uso de smartphones relacionadas a possibilidade de aplicação ao trabalho, tornando o aparelho utilitário. A segunda categoria representa a 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 identificou a relação de dependência dos usuários em função de sentimentos antagônicos como raiva, frustração, angústia, no momento em que o usuário se depara com a ausência dos smartphones. A última categoria classificou respostas relacionadas diretamente ao paradoxo tecnológico liberdade *versus* escravidão.

Palavras-chave: Paradoxo Tecnológico, Smartphones, Convergência Tecnológica, Liberdade versus Escravidão.

ABSTRACT

The present study aims to discuss the relationship of freedom and dependence of users regarding the use and consumption of smartphones. Semi-structured interviews were conducted as a methodological approach to collect and analyze the data related to the studied phenomenon. Understanding the use and adoption behavior of smartphone consumers provides theoretical support to be applied in technology retail strategies. The results indicate the existence of five categories of users according to their behaviors and consumption values. The first category gathered features of smartphone use related to the possibility of application to work, making the device handset. The second category represents the hedonic use of smartphones. The third category of answers was related to freedom of communication and freedom of mobility regarding the access offered by the use of the devices. The fourth category identified the relationship of dependence of users due to antagonistic feelings such as anger, frustration, anguish, when the user comes across the absence of smartphones. The last category classified responses directly related to the technological paradox of freedom versus slavery.

Keywords: Technological Paradox, Smartphones, Technological Convergence, Freedom versus Slavery.

1. INTRODUÇÃO

Os indivíduos estão cada vez mais dependentes do uso dos smartphones, seja pela utilização destes dispositivos como ferramenta de trabalho ou para diversão (Arruda Filho & Dholakia, 2013). 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 (Clor-Proell, Guggenmos & Rennekamp, 2019). A partir deste contexto no qual a tecnologia concentra diversas opções de uso em apenas um único dispositivo (Gill, 2008; Ozcan & Sheinin, 2015), observa-se que as aplicações dos smartphones e a comunicação realizada por intermédio destes aparelhos, intensificam mudanças comportamentais e sociais (Kohn & Moraes, 2007; Katz & Sugiyama, 2006).

Estes comportamentos estão relacionados as diversas formas com as quais as pessoas utilizam seus smartphones. Alguns indivíduos utilizam seus dispositivos para fins utilitários, que gera eficiência nas atividades laborais, enquanto outras pessoas preferem utilizar os smartphones para suprir necessidades hedônicas, gerando prazer e diversão para seu possuidor (Okada, 2005). Existem também os indivíduos que usam os smartphones para fins sociais, visto que por meio das Redes Sociais Virtuais, os usuários podem se comunicar com outros indivíduos,

aproximando-os e fomentando a sociabilidade e o relacionamento interpessoal no contexto virtual (Katz & Sugiyama, 2006).

Deste modo, observa-se que devido a convergência tecnológica (Gill, 2008; Ozcan & Sheinin, 2015), as possibilidades de uso dos smartphones se amplificaram e a finalidade na qual é empregada esta tecnologia pode gerar consequências para seus possuidores. Tal fato pode ser observado no estudo de Mick e Fournier (1998), no qual é indicado a existência de “paradoxos tecnológicos” devido as influencias emocionais e reações comportamentais que impactam na forma como as pessoas utilizam a tecnologia. No estudo, foram identificados 8 (oito) paradoxos, sendo estes caracterizados como :Novo *versus* Obsoleto, Competência *versus* Incompetência, Eficiência *versus* Ineficiência, Satisfação *versus* Criação de necessidades, Integração *versus* Isolamento, e Liberdade *versus* Escravidão (Mick & Fournier, 1998).

Dentre os paradoxos apontados no estudo, o que trata especificamente sobre Liberdade *versus* Escravidão, se destaca pela amplitude social e pelo impacto comportamental dos indivíduos pelo uso de dispositivos tecnológicos. Este paradoxo trata sobre como a tecnologia pode facilitar a independência dos seus usuários, possibilitando novas experiências, a ampliação de conhecimento e resolução de problemas de maneira eficiente, facilitando o alcance de objetivos. Enquanto que por outro lado, a tecnologia pode causar dependência em relação a sua utilização, fomentando o surgimento de restrições quanto a vivência sem o uso de dispositivos tecnológicos (Mick & Fournier, 1998).

Ao observar a forma como os smartphones são utilizados atualmente, é possível perceber os impactos do paradoxo Liberdade *versus* Escravidão aplicados empiricamente. Por exemplo, alguns usuários utilizam seus smartphones de maneira utilitária para programar suas atividades diárias por meio de aplicativos de agenda, para calcular rotas de trânsito mais rápidas por meio do dispositivo GPS convergido no smartphone ou até mesmo traduzir uma palavra por meio de aplicativos de língua estrangeira. Outros usuários buscam suprir suas necessidades hedônicas por meio de opções de entretenimento disponíveis nos smartphones como, assistir a vídeos pelo *Youtube*, ouvir músicas pelo *Spotify* ou divertir-se jogando alguma das centenas opções de jogos disponíveis para smartphones. Além disso, existem os indivíduos que buscam nos smartphones possibilidades para se relacionarem socialmente por

meio de Redes Sociais como *Facebook* e *Instagram* ou aqueles que buscam conhecer novas pessoas por meio de aplicativos como o *Tinder*.

Contudo, os usuários também podem se mostrar dependentes de seus smartphones, visto que para algumas pessoas, pode ser um incômodo não responder as mensagens recebidas em aplicativos como *WhatsApp* ou não checar o *feed* de notícias de suas Redes Sociais a cada nova notificação. Este tipo de comportamento pode gerar dependência, impactando no comportamento dos indivíduos no ambiente off-line, seja no âmbito social ou em suas atividades laborais (Mick & Fournier, 1998; Jarvenpaa & Lang, 2005).

Logo, tomando como base a teoria dos “Paradoxos Tecnológicos” de Mick e Fournier (1998), com foco específico no paradoxo Liberdade *versus* Escravidão, o presente estudo busca responder as seguintes questões: A) De que forma os smartphones podem facilitar a independência e reduzir restrições das atividades cotidianas de seus usuários? e B) De que maneira o uso de smartphones pode provocar dependência de seus usuários e restringir suas atividades rotineiras quando esta tecnologia não se mostra disponível?

O estudo tem como objetivo identificar os significados, percepções e comportamentos dos indivíduos em relação ao uso dos smartphones que possibilite independência e eficiência em suas atividades e que possam gerar restrições e limitar as atividades rotineiras dos usuários quando os smartphones não estão disponíveis, causando assim dependência.

O estudo foi desenvolvido por meio de uma abordagem qualitativa exploratória, utilizando entrevistas semiestruturadas (Manzini, 2004; Kvale, 1996) para coleta de dados e análise de conteúdo (Weber, 1990; Bardin, 2011) como instrumento para interpretar os dados coletados. As entrevistas semiestruturadas foram aplicadas com o objetivo de extrair respostas profundas com significados robustos que pudessem elucidar as causas que levam ao uso e a dependência dos usuários de smartphones.

O artigo divide-se da seguinte forma: após esta introdução expondo os objetivos do estudo, a segunda seção apresenta o referencial teórico que concedeu base para a definição das teorias utilizadas para analisar os fenômenos observados. A seguir, a metodologia que sistematiza a coleta e análise dos dados trabalhados. Em seguida, são executadas as análises como intuito de compreender os significados, atitudes, comportamentos subjetivos e intenções que conectam

emocionalmente os usuários e seus *smartphones*. Por fim, são abordadas as considerações finais do estudo, com a proposição teóricas e gerenciais sobre as relações de Liberdade e Dependência referente ao uso de *smartphones*.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 OS USUÁRIOS E OS SMARTPHONES

Os smartphones modificaram a forma como as pessoas interagem com a tecnologia, visto que seus usuários têm a possibilidade de utilizar suas funções para otimizar tarefas laborais, obter novos conhecimentos e manter relacionamentos sociais 24 horas por dia, 7 dias por semana (Gonçalves, 2012; Queiroz, 2018). Devido a mobilidade ubíqua oferecida pela tecnologia dos smartphones (Martins et al., 2019) e pela convergência tecnológica (Nunes, Wilson & Kambil, 2000; Harris & Blair, 2006; Gill, 2008; Ozcan & Sheinin, 2015) novas possibilidades são oferecidas, como por exemplo a execução de trabalhos com a utilização de smartphones como é o caso dos motoristas que utilizam o aplicativo Uber para desenvolverem suas rotinas de transporte (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 & Dos Santos, 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). Nas organizações, a velocidade da comunicação e acesso a informações são fatores cruciais para uma tomada de decisão eficaz (Lousada & Valentim, 2011). A busca por ferramentas que tornam as organizações mais competitivas no mercado é constante (De Almeida & Gomes 2018), e devido a este fato, a dependência do homem em relação ao uso de tecnologias móveis tende a aumentar não apenas no ambiente social, mas também no ambiente organizacional.

Este aumento da dependência dos usuários por seus smartphones se dá devido ao fato destes equipamentos oferecerem múltiplas opções tecnológicas disponíveis em apenas um único dispositivo (*all-in-one*) (Nunes, Wilson & Kambil, 2000). Logo, a facilidade e a flexibilidade de execução de diversas tarefas por meio das ferramentas e funções tecnológicas presentes nestes dispositivos, cria a necessidade dos consumidores adotarem estes equipamentos devido a sua utilidade percebida (Arruda Filho, 2008). Os smartphones amplificam o potencial dos indivíduos, fazendo-os obterem resultados expressivos por meio da utilização e aplicação de suas funções no ambiente de trabalho ou em sua vida pessoal (Arruda Filho & Dholakia, 2013; Arruda Filho, 2008; Martins et al., 2019).

A multifuncionalidade dos smartphones foi possibilitada por meio da convergência tecnológica que oportunizou que elementos hedônicos, utilitários e sociais coexistissem em apenas um único dispositivo (Arruda Filho & Dholakia, 2013). Logo, elementos utilitários estão ligados as características e funções e otimizem ou potencializem ações e atividades ligadas a tarefas profissionais que envolvam processos racionais em sua execução (Farias, Duschitz & Carvalho, 2014). Os elementos hedônicos podem ser definidos como atividades desenvolvidas com a finalidade de se obter resultados recreacionais que geram entretenimento, prazer e diversão como consequência (Arruda Filho & Dholakia, 2013). Já os fatores sociais se definem como o status gerado pela utilização de tecnologias com o objetivo de destacar o usuário em um contexto social específico, agregando valor a sua imagem pessoal por intermédio do uso de determinadas marcas e/ou dispositivos tecnológicos (Arruda Filho, Cabusas & Dholakia, 2008; Arruda Filho & Dholakia, 2013; Nieroda, Mrad & Solomon, 2018)

Contudo, alguns indivíduos adotam tais dispositivos devido ao seu design (Moon, Park & Kim, 2015), *status* e posicionamento social que estes proveem aos seus usuários, utilizando-os como acessório de moda que possam destacá-los em seus ambientes sociais (Katz & Sugiyama, 2006). Enquanto que outros usuários utilizam estes equipamentos para fins hedônicos, permitindo que estes indivíduos acessem conteúdos de entretenimento que gerem prazer e diversão, como jogos, vídeos e músicas (Okada, 2005; Arruda Filho & Dholakia, 2013). Neste contexto, existem usuários que buscam justificar a adoção de seus smartphones para fins hedônicos por meio das opções utilitárias no intuito de reduzir o sentimento de culpa

que envolve a compra de produtos de elevado valor monetário ou de alto valor agregado para fins estritamente hedônicos (Okada, 2005).

Se por um lado, a tecnologia liberta os indivíduos proporcionando subsídios para que estes atinjam níveis de eficiência e desempenho superiores, e disponham de diversão e status social, por outro lado, os usuários podem se tornar “escravos” e dependentes da tecnologia, haja vista que o indivíduo poderá limitar suas atividades caso não estejam com o seu dispositivo disponível (Mick & Fournier, 1998).

As novas tecnologias podem gerar resultados positivos ou negativos para seus usuários, pois muito embora os novos dispositivos tecnológicos possibilitem uma maior, mobilidade, comodidade, agilidade, acessibilidade, interação social e conectividade, estes da mesma forma podem gerar consequências negativas como, improdutividade, sobrecarga, ansiedade, diminuição de foco, dentre outros efeitos negativos (Bawden & Robinson, 2009; Janverpaa & Lang, 2005).

A velocidade com a qual a tecnologia é atualizada, intensifica a competitividade global e fomenta os paradoxos tecnológicos (Lewis, 2000). Em relação a utilização de produtos tecnológicos destacam-se os 8 paradoxos tecnológicos tratados por Mick e Fournier (1998), descritos no Quadro 1 e 3 paradoxos detalhados por Jarvenpaa e Lang (2005) (Quadro 2), nos quais estão detalhadas suas respectivas definições.

Quadro 1 – Paradoxos descritos por Mick e Fournier (1998) sobre o uso de tecnologias.

PARADOXOS	DESCRIÇÃO
P1: Controle versus Caos	A tecnologia 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.
P2: Liberdade versus Escravidão	A tecnologia 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.
P3: Novo versus Obsoleto	A tecnologia pode nos beneficiar mediante sua atualização; mas também pode estar ultrapassada no momento que se tornar acessível ao consumidor.
P4: Competência versus Incompetência	A tecnologia 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.
P5: Eficiência versus Ineficiência	A tecnologia 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.
P6: Satisfação versus Criação de necessidades	A tecnologia pode satisfazer necessidades; mas também pode tornar conscientes desejos e necessidades ainda não reconhecidos.
P7: Integração versus Isolamento	A tecnologia pode facilitar a interação entre pessoas, mas também pode provocar separação entre elas, por contato apenas virtual.
P8: Engajamento	A tecnologia pode facilitar o envolvimento, o fluxo e a ativação das pessoas; mas também pode provocar acomodação, passividade e falta de conexão

<i>versus</i> Desengajamento	pessoal por ocorrer apenas conexão virtual.
---------------------------------	---

Fonte: Adaptado de Mick e Fournier (1998).

Quadro 2 – Paradoxos descritos por Jarvenpaa e Lang (2005) sobre o uso de tecnologias.

P1: Planejamento <i>versus</i> Improvisação	JARVENPAA; LANG, 2005	A tecnologia pode ser utilizada 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.
P2: Público <i>versus</i> privado	JARVENPAA; LANG, 2005	A utilização de tecnologias é vista como individual e privada, mas por ser utilizada em qualquer lugar e tempo pode acabar ocorrendo na invasão da privacidade.
P3: Ilusão <i>versus</i> desilusão	JARVENPAA; LANG, 2005	Os usuários criam 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 precisamente suas expectativas.

Fonte: Adaptado de Jarvenpaa e Lang (2005)

Dentre os paradoxos tecnológicos indicados por Mick e Fournier (1998) e Jarvenpaa e Lang (2005), o que trata sobre Liberdade *versus* Escravidão se destaca pelo impacto que comportamental ligado a utilidade percebida dos smartphones e pela utilização desta tecnologia para fins de entretenimento e posicionamento social. Contudo, os estudos levantados por estes autores tratam sobre os paradoxos ligados a produtos tecnológicos de forma geral, tratando desde computadores, impressoras, televisores, dentre outros (Mick & Fournier, 1998).

Deste modo, busca-se observar o paradoxo tecnológicos relacionado ao uso de smartphones por ser uma tecnologia manipulada constantemente e por possuir diversas funcionalidades que permitem que seus usuários expressem percepções de uso, motivações, perspectivas, significados e comportamentos sobre o uso recorrente desta tecnologia em suas vidas.

3. METODOLOGIA

O presente estudo foi desenvolvido por meio de uma abordagem qualitativa (Guerra, 2006) de caráter exploratório utilizando Entrevistas Semiestruturadas (Manzini, 2004; Kvale, 1996) como método de coleta de dados e a Análise de Conteúdo (Weber, 1990; Bardin, 2011) como método de avaliação dos dados coletados. Os respectivos métodos foram selecionados com a finalidade de identificar os significados, preferências, motivações e comportamentos de uso que os usuários atribuem aos seus smartphones, sendo este utilizado como objeto de pesquisa do presente estudo. Logo, a utilização dos smartphones permitiu melhorar as atividades de seus usuários, porém também os tornam dependentes da tecnologia, conforme o paradoxo tecnológico Liberdade *versus* Escravidão de Mick e Fournier (1998).

3.1 COLETA DE DADOS: ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

As entrevistas semiestruturadas seguiram os pressupostos de Kvale (1996), tendo estas sido conduzidas face a face (Notess,1996), buscando extrair os principais significados que motivam os usuários a utilizarem seus smartphones. Um roteiro semiestruturado foi desenvolvido, a fim de que este pudesse direcionar e manter as entrevistas focadas em relação ao fenômeno analisado. O roteiro apresentou 35 perguntas abertas tendo como base as teorias de uso e consumo de produtos tecnológicos, visto que os entrevistados tiveram oportunidade de discorrer sobre o suas experiências e preferências em relação ao uso dos smartphones, expondo de maneira natural suas opiniões e motivações ligadas a utilização desta tecnologia.

As perguntas serviram como “lastros” para que a temática não se perdesse. Contudo, o entrevistador teve a oportunidade de fomentar reflexões sobre pontos colocados, frases ou palavras específicas que foram expressadas durante a fala do entrevistado. O entrevistador somente iniciava uma nova pergunta, quando houvesse se esgotado as tentativas de se atingir um nível de profundidade significativa em relação as falas dos entrevistados. 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).

Após a elaboração do roteiro, foram aplicados dois pré-testes em entrevistados selecionados (Manzini, 2004; Kvale, 1996), para avaliar a interpretação das perguntas, sua ordem lógica e possíveis problemas que pudessem confundir os entrevistados e impedir a execução das entrevistas. Foram realizadas correções e adaptações quanto a estrutura gramatical de algumas questões, enquanto outras foram totalmente reconstruídas.

Após as correções, o roteiro final conteve 25 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.

Os critérios utilizados para a seleção da amostra de entrevistados foram: ter possuído mais de 3 tipos de *smartphones* até o momento da entrevista, utilizar seu *smartphone* atual por pelo menos 6 meses, ter um *smartphone* com acesso à internet, carregar o *smartphone* consigo durante no mínimo durante 12 horas por dia, utilizar as funções disponíveis no smartphones (redes sociais, internet, ligações, mensagens, etc.) por mínimo 4 horas de uso por dia, utilizar o *smartphone* para fins acadêmicos.

Logo, foram entrevistados 8 estudantes universitários que utilizam os smartphones de maneira constante em suas rotinas e atividades diárias. Dentre os indivíduos participantes, 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. Todas as entrevistas foram registradas por meio de um gravador de áudio, com a permissão dos entrevistados. A Tabela 1 contém os dados primários dos participantes entrevistados.

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

Participante	Codigom e	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	2:49:18
2	S.M.	M	22	Solteiro	Superior Cursando	LG L90	10	1 ano	1:52:14
3	R.L.	F	22	Solteiro	Superior Cursando	Iphone 6	4	2 anos	2:13:11
4	V.S	M	21	Solteiro	Superior Cursando	Moto G5	6	1 ano	0:54:10
5	R.D.	M	25	Solteiro	Superior Cursando	Samsung Galaxy J7	9	1 ano e meio	1:23:02
6	M.C.	M	22	Solteiro	Superior Cursando	Iphone 6 Plus	5	2 anos	1:45:14
7	A.S.	F	23	Solteiro	Superior Cursando	Samsung Galaxy Gran Prime	6	1 ano	2:02:51
8	D.M.	M	24	Solteiro	Superior Cursando	Moto G5	6	5 meses	1:55:49
Média de minutos por entrevista									01:51:59
Total									14:55:49

Fonte: Elaboração Própria (2019)

Em seguida, foi desenvolvida a categorização que contém nove páginas no mesmo formato. Durante a execução das entrevistas, os pesquisadores fizeram menção a palavra “paradoxo”, haja vista que estes apenas informaram que o estudo se tratava sobre a utilização de smartphones em atividades cotidianas. Tal fato, permitiu que os usuários pudessem expressar suas opiniões e relatar suas experiências em relação ao paradoxo que envolve a Liberdade e Escravidão que estes indivíduos experimentam ao utilizarem esta tecnologia.

3.2 ANÁLISE DOS DADOS: ANÁLISE DE CONTEÚDO

Após a estruturação e organização do banco de dados, os comentários dos entrevistados foram analisados utilizando a Análise de Conteúdo como aporte metodológico (Weber, 1990; Bardin, 2011). O objetivo da Análise de Conteúdo foi verificar os significados que possam estar contidos em textos, falas ou vídeos, por meio de um processo sistemático de análise (Weber, 1990; Bardin, 2011). Este processo sistemático é composto por etapas, sendo classificadas como: pré-análise, exploração do conteúdo, tratamento dos resultados, interpretação dos dados e desenvolvimento de informações.

Durante a etapa de pré-análise, o banco de dados foi organizado, páginado com as transcrições das falas registradas dos entrevistados. O banco de dados totalizou 33 páginas de conteúdo no formato A4 organizadas na sequência lógica das perguntas, em um arquivo de texto no formato *Microsoft Word (.docx)*. Cada participante foi organizado pela ordem em que as entrevistas ocorreram e seus nomes foram substituídos por codinomes para que suas identidades se mantivessem preservadas. Todas as transcrições realizadas também apresentaram o minuto exato no qual o conteúdo foi falado pelo entrevistado durante a gravação da entrevista.

Em seguida, na etapa de exploração de conteúdo, buscou-se observar perfis e padrões relacionados a utilização dos smartphones e como estes equipamentos podem promover liberdade para seus usuários, assim como causar a dependência dos mesmos. Logo, também buscou-se verificar nos conteúdos transcritos, comportamentos, posicionamentos, motivações e ações que pudessem simbolizar a relação que os usuários apresentam junto a seus smartphones.

Na etapa de tratamento dos resultados, foram selecionados os comentários que apresentaram uma maior aderência com os aspectos relacionados ao fenômeno pesquisado. Neste caso, foram destacados os comentários mais interessantes e que possuísem robustez em relação ao seu conteúdo.

A etapa interpretativa levou em consideração conteúdos que estivessem relacionados com a percepção de uso dos smartphones, além de elementos como comentários sarcásticos, expressões latentes, e formas de comunicação simbólicas, sendo estes destacados durante a análise, a fim de que a interpretação pudesse ser realizada de maneira profunda.

Na última etapa de desenvolvimento de informações, foram construídas as reflexões e avaliações que tiveram como objetivo compreender sobre as formas de uso dos smartphones por seus usuários. Durante as análises, foram destacados os trechos dos comentários que expressam os fenômenos identificados nas entrevistas, sendo estes trechos codificados com as informações dos entrevistados contidas no banco de dados, como a ordem de participação do entrevistado, seu codinome, sua idade, a página do banco de dados na qual o trecho se encontra e o intervalo de tempo exato no qual o conteúdo foi relatado durante a entrevista.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a coleta de dados, foram identificadas cinco categorias que detalham o comportamento dos usuários de smartphones, sendo estas 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 USO UTILITÁRIO DOS SMARTPHONES

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; Gill, 2008; Ozcan & Sheinin, 2015), 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 & Valentim, 2011; De Almeida & Gomes, 2018), 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 & Valentim, 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 risco. A forma utilitária dos smartphones remete e gênese 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 USO HEDÔNICO DOS SMARTPHONES

Os usuários desta categoria são atraídos por aplicativos que oferecem diversão, distração e prazer em sua utilização (Okada, 2005; Katz & Sugiyama, 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 design dos aparelhos (Katz & Sugiyama, 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 (Nunes, Wilson & Kambil, 2000; Harris & Blair, 2006; Gill, 2008; Ozcan & Sheinin, 2015), 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 dos usuários serem atraídos por moda ou *status* (Katz & Sugiyama, 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 LIBERDADE E INDEPENDÊNCIA POR MEIO DO USO DOS SMARTPHONES

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; Gill, 2008; Ozcan & Sheinin, 2015). 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 USUÁRIOS DEPENDENTES E REFENS DOS SMARTPHONES

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 esta 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, 1989) 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 USUÁRIOS CONCIENTES SOBRE O PARADOXO LIBERDADE X ESCRAVIDÃO LIGADO AO USO DOS SMARTPHONES

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 conseqüentes 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, frustração, 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.

REFERÊNCIAS

- Arruda Filho, E. J. M. (2008). Incluindo o fator social no modelo de aceitação tecnológica para estruturas convergentes. *Revista de Administração-RAUSP*, 43(4), 315-330.
- Arruda Filho, E. J. M., & Dholakia, R. R. (2013). Hedonism as a Decision Factor and Technologic Usage/Hedonismo como um Fator de Decisão e Uso Tecnológico/Hedonismo como un Factor de Decisión y Uso Tecnológico. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 15(48), 343.
- Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo. Edições 70. Lisboa. Portugal.
- Bawden, D., & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of information science*, 35(2), 180-191.
- Belk, R. W. (2013). Extended self in a digital world. *Journal of Consumer Research*, 40(3), 477-500.
- Câmara, M., Signoretti, A., Costa, C., & Soares, S. C. (2018). Persona Afetiva para Negócios (BAP): Uma metodologia para criar personas para melhorar a relação de cliente com confiança e empatia. *Revista Turismo & Desenvolvimento (RT&D)/Journal of Tourism & Development*, (29).
- Clor-Proell, S., Guggenmos, R., & Rennekamp, K. M. (2019). Mobile Devices and Investment Apps: The Effects of Push Notification, Information Release, and the Fear of Missing Out. *Information Release, and the Fear of Missing Out (April 26, 2019)*.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Farias, C., Duschitz, C., & de Carvalho, G. M. (2015). *Marketing aplicado*. Bookman Editora.
- Fernandes, J. C. L. (2018). O uso de recursos midiáticos através de smartphones no apoio educacional. *Revista Eniac Pesquisa*, 7(1), 3-15.
- França, C. T., & dos Santos, L. M. H. ANÁLISE SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DA FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO NAS ATIVIDADES DO SECRETÁRIO EXECUTIVO. *27 a 29 de setembro de 2017*, 52.
- Gill, T. (2008). Convergent products: what functionalities add more value to the base?. *Journal of Marketing*, 72(2), 46-62.
- Gomes, J. Z., & de Almeida, Y. M. (2018). TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO MÓVEIS E SEM FIO (TIMS): UM ESTUDO DE CASO EM UMA INDÚSTRIA METALÚRGICA DE CAXIAS DO SUL. *Revista Global Manager Acadêmica*, 4(2), 42-61.
- Gonçalves, A. P. B. (2012). *Executivos, gênero e smartphones: uma exploração quanto aos paradoxos tecnológicos e às copying strategies* (Doctoral dissertation).
- Guidini, Priscila. (2018). O smartphone como nova mídia em uma sociedade conectada. *Dito Efeito*, 8(12), 33-47.
- Harris, J., & Blair, E. A. (2006). Functional compatibility risk and consumer preference for product bundles. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(1), 19-26.
- Jarvenpaa, S. L., & Lang, K. R. (2005). Managing the paradoxes of mobile technology. *Information systems management*, 22(4), 7-23.
- Katz, J. E., & Sugiyama, S. (2006). Mobile phones as fashion statements: evidence from student surveys in the US and Japan. *New media & society*, 8(2), 321-337.
- Kohn, K., & MORAES, C. H. (2007, August). 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* (Vol. 30, No. 3, pp. 1-13).
- Kvale, S. (1996). *InterViews: an introduction to qualitative research interviewing*. Sage.
- Lewis, M. W. (2000). Exploring paradox: Toward a more comprehensive guide. *Academy of Management review*, 25(4), 760-776.

- Longo, W. O. (2014) segredo é a alma do negócio? *Revista Marketing*, 491.
Disponível em: http://walterlongo.com.br/images/walter-longo-arquivo-20141208111736-abre_valter.pdf, Acessado em 30 de junho 2018.
- Lousada, M., & Valentim, M. L. P. (2011). Modelos de tomada de decisão e sua relação com a informação orgânica. *Perspectivas em ciência da informação*, 147-164.
- Manzini, E. J. (2004). Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. *Seminário internacional sobre pesquisa e estudos qualitativos*, 2, 10.
- Martins, J., Costa, C., Oliveira, T., Gonçalves, R., & Branco, F. (2019). How smartphone advertising influences consumers' purchase intention. *Journal of Business Research*, 94, 378-387.
- Mick, D. G., & Fournier, S. (1998). Paradoxes of technology: Consumer cognizance, emotions, and coping strategies. *Journal of Consumer research*, 25(2), 123-143.
- Moon, H., Park, J., & Kim, S. (2015). The Importance of an innovative product design on customer behavior: development and validation of a scale. *Journal of Product Innovation Management*, 32(2), 224-232.
- Nieroda, M. E., Mrad, M., & Solomon, M. R. (2018). How do consumers think about hybrid products? Computer wearables have an identity problem. *Journal of Business Research*, 89, 159-170.
- Nieroda, M. E., Mrad, M., & Solomon, M. R. (2018). How do consumers think about hybrid products? Computer wearables have an identity problem. *Journal of Business Research*, 89, 159-170.
- Notess, G. R. (1996). The Internet as an online service: Bibliographic databases on the net. *Database*, 19(4), 92–95.
- Nunes, P., Wilson, D., & Kambil, A. (2000). The all-in-one market. *Harvard Business Review*, 78(3), 19-19.
- Okada, E. M. (2005). Justification effects on consumer choice of hedonic and utilitarian goods. *Journal of marketing research*, 42(1), 43-53.
- Ozcan, T., & Sheinin, D. (2015). 'The effects of changing attribute composition on judgments about multifunctional products', *Journal of Marketing Theory and Practice*, Vol. 23, No. 1, pp.107–118.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6.

Queiroz, Leonardo Rossatto. (2018). 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, 14(30).

Silva, William Bezerra Da. 2018) Nível De Satisfação Dos Motoristas Da Uber Com A Empresa: Um Estudo Na Cidade De São Luís-Ma.

Weber, R. P. (1990). *Basic content analysis* (No. 49). Sage.