

GABRIELLA ZANOTO BOTTON
e-mail: gabizanotobotton@gmail.com
contato: (66) 9 9925-2803

CONFLITOS INTERGERACIONAIS E ENVELHECIMENTO ATIVO: IMPACTOS NA
EXPERIÊNCIA DE SERVIÇOS PARA IDOSOS

Dissertação que será apresentada ao Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, como parte dos requisitos para obtenção de título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Meira de Vasconcelos.

e-mail: alexandre.meira@ufms.br

contato: (67) 67 8118-8977

Resumo: O envelhecimento populacional é um fenômeno global que impõe desafios e oportunidades para governos e organizações. Estima-se que até 2050 mais de 1,5 bilhão de pessoas terão mais de 60 anos, demandando estratégias voltadas ao envelhecimento ativo e saudável, alinhadas à Economia Prateada e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Nesse contexto, os conflitos intergeracionais emergem como fator capaz de influenciar a experiência de serviços e a qualidade de vida dos idosos. Este estudo tem como objetivo avaliar se esses conflitos impactam a experiência de serviços e como afetam o envelhecimento ativo. Para tanto, foram conduzidas revisão sistemática com apoio do software Iramuteq e revisão bibliométrica com o Biblioshiny, a partir das bases Scopus e Web of Science (2010–2024), identificando tendências e lacunas de pesquisa. A etapa empírica será realizada por meio de Survey em Campo Grande (MS), com aplicação da Técnica de Associação Livre de Palavras a dois grupos (mais de 60 e menos de 30 anos), totalizando mais de 200 respondentes. Espera-se mapear como os conflitos intergeracionais influenciam percepções de valor, satisfação e inclusão nos serviços, destacando práticas internacionais que possam subsidiar gestores públicos e privados na formulação de políticas e soluções alinhadas à Década do Envelhecimento Saudável (2021–2030).

Abstract: Population ageing is a global phenomenon that poses challenges and opportunities for governments and organizations. It is estimated that by 2050 more than 1.5 billion people will be over 60 years old, requiring strategies focused on active and healthy ageing, aligned with the Silver Economy and the Sustainable Development Goals. In this context, intergenerational conflicts emerge as a factor capable of influencing service experiences and the quality of life of older adults. This study aims to evaluate whether such conflicts impact service experiences and how they affect active ageing. To this end, a systematic review supported by the Iramuteq software and a bibliometric review using Biblioshiny were conducted, based on the Scopus and Web of Science databases (2010–2024), identifying research trends and gaps. The empirical stage will be carried out through a Survey in Campo Grande (Brazil), applying the Free Word Association Technique to two groups (over 60 and under 30 years old), totalling more than 200 respondents. The study is expected to map how intergenerational conflicts influence perceptions of value, satisfaction, and inclusion in services, while highlighting international practices that may support public and private managers in designing policies and solutions aligned with the Decade of Healthy Ageing (2021–2030).

Introdução

Diante das mudanças sociais, culturais e econômicas, intensificadas pela globalização e aprimoramento da medicina, a expectativa de vida em nível mundial aumentou, sendo estimado que em 2050 cerca de 22% da população mundial tenha mais de 60 anos (Diez *et al.*, 2022; Silva, 2022). Atrelado a este aspecto, a recente dinâmica etária (Varnai; Simmonds; Farla; Worthington, 2018) oportuniza tanto as organizações atuarem em novos segmentos de mercado, quanto à implementação de políticas públicas estratégicas para gerir a atuação estatal e promover um envelhecimento ativo (Zhang, 2022).

De acordo com o Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais das Nações

Unidas (DESA, 2020), em 2020 a população idosa era de 727 milhões de pessoas, e com expectativas para que em 2050 esse valor seja de 1,5 bilhão. Logo, o envelhecimento populacional pode ser entendido por vários prismas e um deles está intimamente ligado com a melhoria da qualidade de vida, acesso a saúde e educação, assim como, desenvolvimento social e econômico (OMS, 2020; Reshetnikova *et al.*, 2021).

Nesse sentido, iniciativas ao redor do mundo buscam atender necessidades específicas da população que já se encontram na chamada idade sênior, sendo acima de 60 anos (Chen; Guo; Perez, 2021). Dentre estas ações, a promoção do chamado envelhecimento ativo dá luz a estratégias de cuidado e prevenção, inovação, Tecnologias de Informação e Comunicação voltadas à gerontecnologia (Zhou; Guo; Ren, 2023), educação ao longo da vida (Csoba, Ladancsik, 2023), turismo e programas de lazer (Malherbe, Simon, 2020), automação residencial (Papcunová *et al.*, 2023), saúde e bem-estar (Diez, 2022), dentre outras que irão gerar o chamado envelhecimento ativo.

Esse segmento de mercado em expansão, doravante entendido como Economia Prateada pela literatura atual, foi intensificada pelas compras virtuais (e-commerce) (Zhang *et al.*, 2021) e exige um planejamento estratégico e em rede, que esteja orientada à experiência do serviço (Weck *et al.*, 2022). Nesse sentido, a Economia Prateada (Felix, 2016) propõe aprimorar, incentivar, articular e desenvolver soluções inovadoras, visando melhorar a qualidade de vida e a experiência do consumidor, não somente da população 60+, mas também do indivíduo no processo de envelhecimento (OMS, 2020, Felix, 2016; Leoni; Lepore; Spigarelli, 2020; Marcucci *et al.*, 2021; European Commission, 2021; McGuirk *et al.*, 2022; Söylemez; Ay, 2022; Jose *et al.*, 2024).

Nessa perspectiva, os tomadores de decisão (Drucker, 2002), devem frisar a experiência de serviço com uma abordagem holística, contando com as predisposições, interações e reações dos consumidores ao terem contato com bem, produto ou serviço (Vasconcelos *et al.*, 2015; Becker, Jaakkola, 2020). A literatura descreve que os consumidores idosos são um grupo heterogêneo, nos quais apresentam formas de consumo e, principalmente, a maneira de perceber valor em um serviço prestado bem específica e assim, a segmentação de serviços deve ser estudada de maneira articulada e não somente para idosos que possuem problemas, mas para aqueles que não aparenta sua idade cronológica (Westberg; Reid; Kopanidis, 2020)

A literatura aponta para lacunas que orientarão as empresas e organizações na inserção neste mercado (Ma, Kim, An, 2024), dentre elas pode-se citar, principalmente, o desenvolvimento de tecnologias digitais e assistivas (Melo *et al.*, 2020) de fácil acesso; educação voltada ao desenvolvimento de novas competências e habilidades; desenvolvimento de serviços de assistência inovadores pautados nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) (Martin, Omrani, 2019). Além disso, a promoção do acesso e o atendimento voltado às necessidades específicas dos indivíduos com mais de 60 anos gera maior qualidade de vida e corrobora na solubilização de barreiras ligadas à alfabetização digital, preocupações de desumanização, garantir privacidade e personalização, segurança, liberdade e respeito às individualidades (Rahman; Finsterwalder; Kuppelwieser, 2024).

Neste contexto tem-se a seguinte pergunta de pesquisa: Quais os impactos dos conflitos intergeracionais na experiência de serviços dos indivíduos com mais de 60 anos e como influenciam o processo de envelhecimento ativo? Como objetivo geral, tem-se: Avaliar se os conflitos intergeracionais impactam a experiência de serviços e como influenciam o processo de envelhecimento ativo. Aponta-se como objetivos específicos: Caracterizar como as iniciativas, em torno da experiência de serviços para idosos, são adotadas em outros países e quais são os impactos para o envelhecimento ativo e saudável. Salienta-se que a pedido do orientador, haverá um capítulo da dissertação contendo apenas

a revisão sistemática da literatura amparada pelo *software* Iramuteq e a revisão bibliométrica com apoio do *software* Biblioshiny, justificado pela necessidade de mapear lacunas de pesquisa, temas motores, centros de excelência, indicadores da literatura, dentre outros (Aria; Cuccurullo, 2017; Gutiérrez-Salcedo, 2018)

A justificativa deste trabalho será de alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ONU, 2015), especificamente: ODS 3, que visa assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades; ODS 8 que busca promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos; ODS 9 em que busca construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação; e a ODS 16, que busca promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas, oferecer acesso à justiça e construir instituições sólidas e responsáveis. Ademais, cabe ressaltar que também corrobora na construção do conhecimento para atingir as preposições da década do Envelhecimento Saudável nas Américas (2021 - 2030), iniciativa da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS, 2020).

Procedimentos metodológicos

Derivada da corrente sociopsicológica denominada pensamento social, a Teoria das Representações Sociais é uma lente investigativa direcionada ao entendimento do modo como as pessoas pensam no dia a dia, ou seja, visa explicar uma forma específica do pensamento social (Wagner, 1995; Wachelke1; Camargo, 2007). Para Santos (2013, p. 12), a Teoria das Representações Sociais, são “verdadeiras teorias do senso comum que se elaboram coletivamente nas interações sociais sujeito-sujeito e sujeito-instituição, num determinado tempo, em uma cultura e espaço próprios, na tentativa de tornar o estranho familiar e dar conta do real.”

Compreender as relações sociais concebidas sobre o envelhecimento populacional oportuniza romper com estigmas sociais etaristas, apático a diversidade e heterogeneidade do indivíduo como ser, fato este vinculado a adjetivação negativa da pessoa idosa (Daniel, 2016). Nessa problemática, a Teoria das Representações Sociais “nos guiam na maneira de nomear e definir em conjunto os diferentes aspectos de nossa realidade cotidiana, na maneira de interpretá-los, estatuí-los e, se for o caso, de tomar uma posição a respeito e defendê-la” (Jodelet, 1993, p.1). Para isso, subdivide-se em dois processos, sendo: objetivação e ancoragem, em que, o primeiro objetiva tornar um conceito ou noção em uma organização estrutural dos conteúdos. O segundo processo, por sua vez, está contido em estruturar informações sobre um objeto social em relação ao conhecimento prévio já existente (Moscovici, 1961).

Com objetivo de sistematizar o conhecimento científico já existente e os procedimentos para coletar os dados, foi aplicada a técnica da análise de conteúdo com o *software* Iramuteq, para verificar: i) estatísticas textuais clássicas (quantidade e frequência de palavras); ii) pesquisas de 7 especificidades de grupos; iii) classificação hierárquica descendente; iv) análises de similitude; v) nuvem de palavras (Vanti, 2002). Enquanto para a revisão bibliométrica, foi utilizado o *software* Biblioshiny, dado que possibilita a análises: desenho da estrutura intelectual; examinar frentes de pesquisa e produzir uma estrutura de rede social (Aria; Cuccurullo, 2017), além de possuir a capacidade de ler grandes quantidades de documentos (Gutiérrez-Salcedo, 2018).

Inicialmente, na etapa de revisão de literatura, a questão norteadora foi: Quais os apontamentos da literatura, de 2010 a 2024, sobre a experiência de serviços dos indivíduos com mais de 60 anos? Posteriormente, foram delimitada as bases de dados, sendo a Scopus

(Jacso, 2005) e Web of Science (Mongeon; Paul-Hus, 2016). A escolha do critério temporal foi de 2010 – 2024 para possibilitar a compreensão da evolução do termo, dado importantes documentos direcionadores para o Envelhecimento Ativo foram publicados, como: Global Strategy and Action Plan on Ageing and Health (OMS, 2016); Envelhecimento Saudável nas Américas 2021 - 2030 (OMS, 2020) e Decade of Healthy Ageing (OMS, 2021).

Ao passo que a revisão bibliométrica da literatura (Marconi; Lakatos, 2018), com caráter exploratório, descritivo e técnica mista de análise (Creswell, 2016; Gil, 2017) possibilitou apresentar o estado da estrutura intelectual e tendências emergentes de um tópico ou campo de pesquisa (Donthu et al, 2021). Em complemento, leis bibliométricas como de produtividade científica (Lei de Lotka), dispersão da produção científica (Lei de Bradford) e ocorrência de palavras no texto (Lei de Zipf) modelam indicativos sobre as características da literatura, como também sua evolução e tendências (Bufrem & Prates, 2006).

Ainda para esta etapa bibliométrica, utilizou-se a base de dados Web of Science - WOS (Mongeon; Paul-Hus, 2016) a coleta dos artigos valeu-se das strings de pesquisa "silver economy" OR "elderly customer" OR "elderly experience" OR "older adul* experience" OR "older adult*" OR "Active Aging" OR "Aging Economy" OR "Longevity Economy" OR "Third Age Economy" OR "Age Friendly" OR "Senior Market", que resultaram em 245.899 artigos. A definição destes termos baseou-se na estratégia PICO, acrônimo para as palavras “problema; intervenção; comparação e desfecho”, sendo um método focado na construção sistemática da pergunta de pesquisa visando maximizar e buscar evidências na literatura sobre determinado fenômeno (Santos, Pimenta, Nobre, 2007).

A luz do conhecimento literário obtido, será utilizada a estratégia de pesquisa Survey alinhado com a técnica de associação livre de palavras - TALP (Di Giacomo, 1981; Oliveira et al., 2015), que mediante uma questão indutora ao grupo de entrevistados, possibilita-se estipular o núcleo central de uma Representação Social e seus elementos periféricos. Através desta metodologia, busca-se identificar quais as conceituações formais que expressam o entendimento comum dos conflitos intergeracionais na experiência de serviços direcionada ao envelhecimento ativo.

Optou-se por formar os dois grupos, um de indivíduos com mais de 60 anos e outro de indivíduos com menos de 30 anos. Além disso, a somatória dos indivíduos deverá contar com mais de 200 sujeitos, pois esse número diminui a possibilidade de a pesquisa sofrer influência da presença de casos extremos (Wachelke; Wolter, 2011). As diretrizes que serão executadas nesta pesquisa irão satisfazer as características ensinadas por Forza (1992): Propósito; Rigor; Testabilidade; Replicabilidade; Precisão e confiança; Objetividade; Generalizabilidade e Parcimônia, como evidenciado na Tabela 1.

Tabela 1 - Etapas metodológicas da pesquisa Survey.


Etapa	Procedimento	Operação
Planejar	Amostra	1.1 Estrutura populacional
		1.2 Desenho amostral
		1.3 Tamanho da amostra
Coletar dados	Coleta de Dados	1.4 Definição dos instrumentos para coleta de dados
Definir Medição	Estrutura da Coleta	1.5 Redação
		1.6 Definição da escala
		1.7 Definição das

			características, atributos e propriedades categóricas
		1.8	Identificação do respondente
		1.9	Regras de design de questionário
Teste Piloto	Averiguar a viabilidade	1.10	Envio para especialistas
		1.11	Envio para colegas
		1.12	Envio para entrevistados-alvo
Inserir e Limpar os dados	Detectar erros	1.13	Processamentos dos dados
		1.14	Reparo de erros
Avaliar a medição	Qualidade	1.15	Confiabilidade
		1.16	Validade dos Constructos
		1.17	Validade relacionada a critérios
Analisar os dados	Verificar os dados	1.18	Tendências Centrais
		1.19	Dispersão
		1.20	Distribuição de Frequência
		1.21	Correlação
Interpretar resultados	Discussão	1.22	Análise e discussões de resultados

Fonte: Elaborada pelos autores, 2025.

Portanto, espera-se entender, ampliar e mapear o conhecimento em torno dos conflitos intergeracionais, como estes fatores impactam a experiência de serviços para indivíduos acima de 60 anos, tanto em um nível global, quanto regional, além de entender quais impactos geram para o envelhecimento ativo. Com intuito de aferir consistência e coerência entre as etapas metodológicas, o Quadro 1 contém a Matriz de Amarração (Mazzon, 2018) do estudo, sendo este um instrumento de análise que demonstra a compatibilidade entre a problematização; modelo teórico; objetivos gerais e específicos; instrumentos de coletas de dados e as técnicas empregadas para análise dos resultados (Telles, 2001).

Quadro 1: Matriz de amarração.

Problema de pesquisa Científica: Quais os impactos dos conflitos intergeracionais na experiência de serviços dos indivíduos com mais de 60 anos e como influenciam o processo de envelhecimento ativo?				
Objetivo específico	Aportes teóricos	Procedência dos dados levantados	Instrumentos de coleta de dados	Técnicas de análise de dados
Caracterizar como as iniciativas, em torno da experiência de serviços para idosos, são adotadas em outros países	Experiência de serviços; Envelhecimento Ativo e Saudável; Economia Prateada; Conflitos Intergeracionais.	Secundário	Revisão Bibliométrica	Técnica qualitativa e quantitativa de análise, por meio de análise de conteúdo (documental) (Sâ-Silva, 2009)
Levantar os impactos da experiência de serviços para o envelhecimento ativo e saudável		Secundário	Revisão Sistemática	Revisão Sistemática da Literatura (Kitchenham; Charters, 2007; Wee; Banister, 2016) Análise de Dados Textuais (lexicometria) (Carmargo; Justo, 2013)
Avaliar o panorama dos conflitos intergeracionais e a experiência de serviços de indivíduos idosos		Primário	Pesquisa Survey alinhada com técnica TALP	Análise Exploratória e Descritiva (Gil, 2010); Análise de Dados Secundários (Rabinovich; Cheon, 2011); Triangulação de Dados (Marconi; Lakatos, 2015)
				
Objetivo geral: Avaliar se os conflitos intergeracionais impactam a experiência de serviços e como influenciam o processo de envelhecimento ativo.				

Fonte: Elaborada pelos autores, 2025.

À luz dessas abordagens, haverá a oportunidade de compreender as necessidades intrínsecas dos idosos e delinear estratégias voltadas ao envelhecimento ativo. Posteriormente, através da pesquisa Survey, que será aplicada aos residentes de Campo Grande - MS, para obter resultados norteadores para os tomadores de decisão e gestores públicos

Referencial Teórico

Em 1982 (OMS, 1982) iniciou-se o debate em torno do envelhecimento ativo e saudável (Serrano, 2018), concomitante a pesquisas da época que passam a distinguir o processo do envelhecimento com progressões de doenças e deficiências (Rowe; Kahn, 1987), como também, propõe o papel fundamental da vida em comunidade para ampliar a qualidade de vida e aspectos atrelados a saúde física e mental (Palmore, 1979).

O World Bank, em 1994, publicou o *Averting the Old Age Crisis*, que em 2019 foi remodelado com auxílio do International Labour Office (Reynaud, 2002) para incorporar os aspectos sociais, sistemas de pensão e políticas de proteção aos idosos, principalmente frente a crises econômicas e deficiências macroeconômicas (Serrano, 2018). Como destacado por Vera-Sanso (2023), tendências globais e de caráter multidisciplinar foram criados com intuito de incluir ao debate do envelhecimento questões aquém do problemas adquiridos com a idades, mas sim grandes oportunidades nas quais englobam: Determinantes Econômicos; Serviços Sociais e Sanitários; Determinantes Comportamentais; Determinantes Pessoais; Entorno Físico e Determinantes Sociais (Serrano, 2018)

Em complemento, em 2002, na Assembléia Mundial de Madrid tem-se as primeiras definições de envelhecimento ativo, sendo “el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen. Se aplica tanto a los individuos como a los grupos de población¹.” (OMS, p. 23, 2002). Assim, linhas de entendimento, como a gerontologia positiva (Johnson; Mutchler, 2014), engajamento cívico e envelhecimento produtivo (Lemon et al., 1972) adotam uma ótica holística, multidisciplinar e positiva acerca do indivíduo mais velho.

¹ O processo de otimizar oportunidades de saúde, participação e segurança para melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas envelhecem. Aplica-se tanto a indivíduos quanto a grupos populacionais.

A exemplo, Muller (1989) discorre sobre as mudanças de valor e comportamento de uma população mais envelhecida e como estes fatores terão impactos expressivos em seus estágios de vida e conseqüentemente, no estilo de consumo, inserção social e vida em comunidade. Este cenário, atrelado a extensas dinâmicas sociais como desigualdade, etarismo, analfabetismo digital, isolamento, abandono e dentre outros, implicam em desafios de longo prazo, exigindo assim o desenho de serviços especializados e previsão de demandas para população mais velha. Assim, tratados tais quais o UN Millennium Declaration (ONU, 2000); The Madrid International Plan of Action on Ageing (ONU, 2002); Global Network for Age-Friendly Cities and communities (OMS, 2006); Global Strategy and Action Plan on Ageing and Health (OMS, 2016); Envelhecimento Saudável nas Américas 2021 - 2030 (OMS, 2020) e Decade of Healthy Ageing (OMS, 2021), surgem para atender as necessidades postas já década de 70.

Isto posto, em 1997, Leventhal apresenta em seus estudos a heterogeneidade da população prata nos mais diversos estilos de vida que levam, e ainda nos dias atuais, estudos propõem que este segmento de mercado apresenta-se como um dos mais complexos, posto que fatores como saúde física, nível de escolaridade, frequência de passeios turísticos, suporte familiar, hábitos de alimentação, consumo de bebidas alcoólicas, cigarros, gênero, idade, resistência, prática de exercícios e alfabetização digital são fatores de alto impacto na qualidade de vida do indivíduo mais velho e no processo de envelhecimento (Lak et al. 2020). Deste modo, observa-se que o envelhecimento populacional implica em uma série de desdobramentos, desde a promoção e acesso à saúde, lazer, dignidade humana, prevenção, tratamento, proteção social, educação, inclusão social até a criação de ambientes urbanos inteligentes que promovam a inclusão dos idosos em seu espaço, chamadas de age-friendly cities.

Partindo deste contexto, com intuito de sistematizar o entendimento gerado pelo software Iramuteq, o Quadro 2 apresenta as avenidas conceituais encontradas nos segmentos de texto, como também a problemática central discutida e os autores nos quais as abordam. Isto posto, esse estudo elencou: 1) Serviços transformadores; 2) Envelhecimento Ativo; 3) Cuidado Centrado nos Idosos; 4) Acesso Universal; 5) Tecnologia Universal; 6) Humanização do atendimento e 7) Análise Comportamental.

Quadro 2: Avenidas do conhecimento em torno da experiência de serviços.

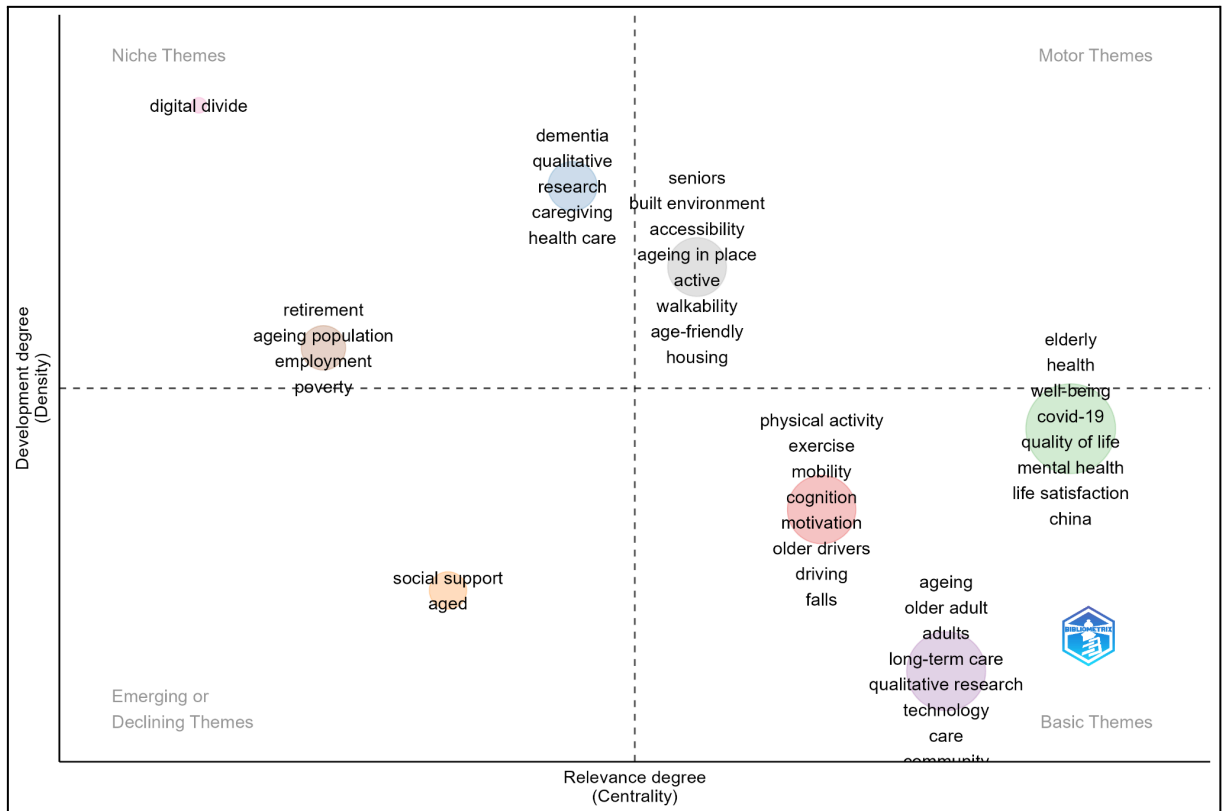
Avenida conceitual	Problemáticas	Autores
BLOCO 1: Serviços Transformadores	Crescimento pessoal e aprendizagem; Senso de maestria e autoconfiança; Relacionamentos pessoais e amizades; Auto Aceitação e melhoria da saúde mental. Integração holística dos fatores e indivíduos envelhecidos (nível micro), provedores de serviços (nível meso) e governo (nível macro). Percepção da experiência	Bianchi; Drennan (2021) Pantano <i>et al.</i> , (2022) Rahman <i>et al.</i> (2024) Chin <i>et al.</i> (2024) Omar; Tjandra; Ensor (2014)
BLOCO 2: Envelhecimento Ativo	Métodos de avaliação do bem-estar; Criação de ambientes de troca; educação continuada e saúde mental; incentivos para uma vida saudável e em comunidade; Acesso a espaços de lazer e bem-estar.	Yi; Liu; Li; Jiang (2024); Pascual-Sáez; Cantarero-Prieto.; Blázquez-Fernández (2019); Huang, G.; Guo, F.; Chen, G. (2023); Nowakowska-Grunt <i>et al.</i> , (2021); Cantarero, Pascual, Lera (2020)

BLOCO 3: Cuidado centrado nos idosos	Economia digital e robótica; Conexões sociais e bem-estar mental e físico; Atendimento médico e promoção da saúde; Qualidade do serviço e experiência.	Ge; Schleimer (2023); Choi; Han.; Lee (2024); Wang, Z.; Liu, Z. (2021); Kabadayi <i>et al.</i> , (2020); Feng; Altinay; Olya, (2019)
BLOCO 4: Acesso universal	Tecnologias assistivas e universais; Designer de ambientes com modelagem universal; Enfrentamento de estereótipos; Estudos heterogêneos; Cidades e Ambientes Amigos dos Idosos	Noon <i>et al.</i> , (2023); Franco (2023); Zhang, Pan (2021); Li; Xu; Chi (2017)
BLOCO 5: Tecnologia universal	Desenho computacional de acesso universal; Fatores emocionais no processo decisório durante o contato com a tecnologia; AgeTech; Intenção de troca.	Ji <i>et al.</i> , (2010); Lin; Chou (2022); Genge <i>et al.</i> (2023).
BLOCO 6: Humanização do atendimento	Bem-estar e satisfação durante o atendimento; Possibilidade de escolha entre o autoatendimento ou falar com uma pessoa; Fatores mentais e psíquicos.	Nicholls (2022); Westberg, K.; Reid, M.; Kopanidis, F. (2022); Wu; Liu; Kardes. (2022); Jung, K.; Jung, J. (2022); Koskinen (2019)
BLOCO 7: Análise comportamental	Casas e ambientes comunitários para idosos; Cuidados alternativos; políticas públicas de promoção à saúde; Intenção Comportamental e vida em sociedade; Hábitos e tomada de decisão do idoso.	Finn <i>et al.</i> , (2021); Yu; Huang; Yang (2023); Sher, C. H.; Sung, T. J. (2024)

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Já dentre os achados da revisão bibliométrica através do *software Biblioshiny* e que complementam os achados da revisão sistemática, o mapa temático contido na Figura 1 descreve a evolução das temáticas de pesquisa de acordo com quadrante de cada cluster, em que são levados em consideração a centralidade (eixo X) que representa a significância de um tema ou comunidade no desenvolvimento de um campo inteiro, enquanto a densidade (eixo Y), sendo a força que um cluster possui de se manter e crescer (Melcer, 2015). Assim, o quadrante superior direito aponta para pesquisas com alta densidade e centralidade, ou seja, contém grande parte da pesquisa realizada no período. O quadrante superior esquerdo tem alta densidade e baixa centralização, ou seja, temas nichados. O quadrante inferior direito, por sua vez, possui clusters com alta centralidade e baixa densidade, ou seja, são temas que ainda não amadureceram. Por fim, o quadrante inferior esquerdo, apresenta temas de baixa centralidade e densidade, apontando discussões em declínio ou emergentes (Thangavel; Chandra, 2023).

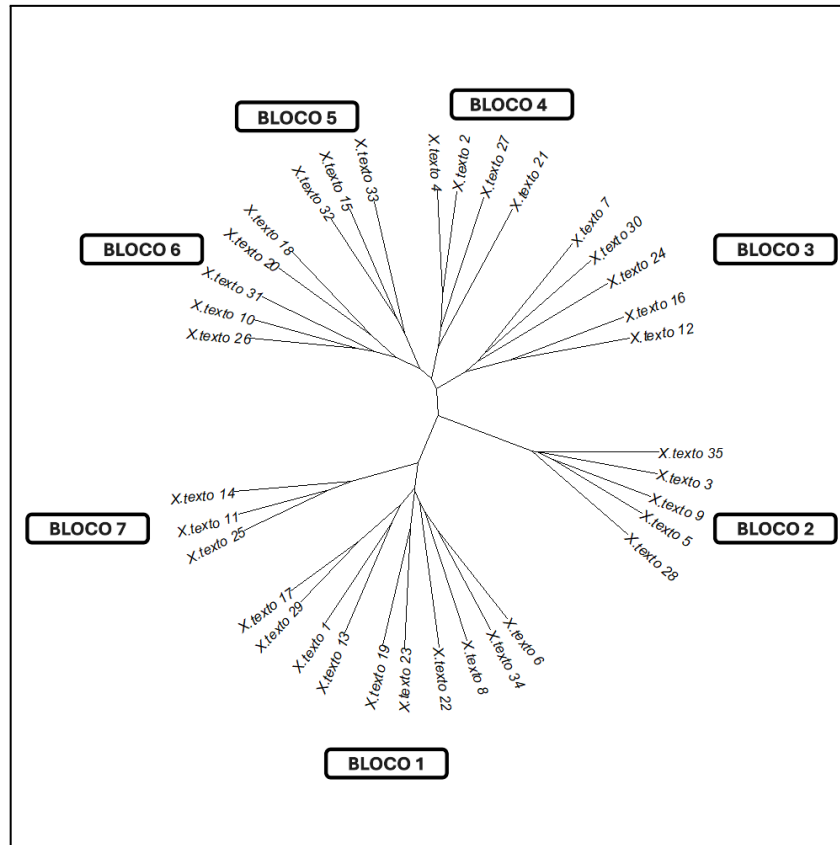
Figura 1: Mapeamento evolutivo das temáticas.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

Nessa análise, pode-se inferir então que os temas motores (quadrante superior direito) são: acessibilidade; ambientes construídos; cidades amigas dos idosos; envelhecimento no local; caminhabilidade e habitação, ou seja, vinculados ao Bloco 1 e 2, sendo Serviços Transformadores e Envelhecimento Ativo. Assim, se apresentam como temáticas de alta centralidade e densidade, sendo coerentes e centrais para todo o campo de estudo. Já no quadrante superior esquerdo, tem-se os temas de nicho, sendo: divisão digital; emprego; pobreza; cuidados com a saúde, demência e envelhecimento populacional e portanto, apresentam-se como coerentes mas fora do foco geral do campo, identificados no Bloco 5 como Tecnologia universal. Os temas básicos, por sua vez, representados no quadrante inferior direito, apontam temas com foco comum ou que ainda irão se desenvolver, a exemplo de: atividades físicas; mobilidade; cognição; motivação; quedas; cuidados de longo prazo; tecnologia; comunidade; qualidade de vida; saúde mental; satisfação de vida e bem-estar, representado pelo Bloco 3 como Cuidado centrado nos idosos. Por fim, o quadrante inferior esquerdo, sendo temas emergentes ou em declínio, sendo: suporte social, elencados pelos Blocos 6 e 7, sendo Humanização do atendimento e Análise comportamental. A distribuição dos blocos pode ser visualizada na Figura 2.

Figura 2: Distância Labbe dos ST.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

Partindo de cada tópico descrito, há espaço para promoção de uma agenda de estudos voltada ao envelhecimento, o que se sugere é colocar o indivíduo com mais de 50 anos não apenas como um receptor dos serviços, mas como um indivíduo ativo no processo decisório. Ademais, dado o aumento da expectativa de vida, sugere-se que futuras pesquisas abordam os adultos idosos como fontes de experiência e sabedoria, abrindo espaço para que eles atuem dentro dos mercados como, por exemplo, mão de obra ativa, ou então, como tomadores de políticas públicas e gestores organizacionais com espaço de opinião e posicionamento.

Referências

- ARIA, M.; CUCCURULLO, C. bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. **Journal of Informetrics**, v. 11, n. 4, 959–975, 2017.
- BIANCHI, C.; DRENNAN, J. Customer-to-customer interactions (CCIs) among older customers of outdoor recreational services: Implications for well-being. **Journal of Outdoor Recreation and Tourism**, v. 35, 2021.
- DIEZ, R. C. A et al. Economía plateada y emprendimiento, un área innovadora de futuro: Un marco de referencia académico, científico y empresarial para la construcción de nuevos conocimientos. **Iberoamerican Journal of Science Measurement and Communication**, v. 2, n. 3, 2022.
- DRUCKER, P. F. **Management in the Next Society**. 1. ed. Burligton: Elsevier, 2002.
- BABBIE, E.; EDGERTON, J. D. **Fundamentals of social research**. Cengage: Canada, 2023.

BECKER, L.; JAAKKOLA, E. Customer experience: fundamental premises and implications for research. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 48, 2020.

CAMARGO, B. V.; JUSTO, A. M. IRAMUTEQ: um software gratuito para análises textuais. **Temas em psicologia**, v.21, n. 2. 2013.

CANTARERO, D. P.; PASCUAL-SÁEZ, M.; LERA, J. Healthcare utilization and healthy lifestyles among elderly people living in Southern Europe: Recent evidence from the SHARE. **Atlantic Economic Journal**, v. 48, 2020.

CSOBA, J.; LADANCSIK, T. The Silver Generation in the labor market: Work and time management of the 65+ age group in North-Eastern Hungary. **Journal of Women & Aging**, v. 35, n. 4, 2023.

CHEN, L.; GUO, W.; PEREZ, C. The effect of aging attitudes on the quality of life of older adults in China. **Research on Aging**, v. 43, n. 2, 2021.

CHOI, Y.; HAN, S.; LEE, C. Exploring drivers of fintech adoption among elderly consumers. **Technology in Society**, v. 78, 2024.

CHIN, Y. et al. Exploring the role of interaction in older-adult service innovation: insights from the testing stage. **Humanities and Social Sciences Communications**, v. 11, n. 1, 2024.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre, RS: Artmed: Bookman, 2016.

DANIEL, F. et al. Representações sociais do envelhecimento ativo num olhar genderizado. **Análise Psicológica**, v. 34, n. 4, p. 353-364, 2016.

DEPARTMENT OF HEALTH. **National Positive Ageing Strategy**. Healthy and Positive Ageing Initiative, Government of Ireland, 2020. Disponível em: <https://www.gov.ie/pdf/?file=https://assets.gov.ie/11714/d859109de8984a50b9f2ae2c1f325456.pdf#page=null>. Acesso em: abr. 2024.

DI GIACOMO, J. P. Aspects méthodologiques de l'analyse des représentations sociales. **Cahiers de Psychologie Cognitive/Current Psychology of Cognition**, 1981.

DIEZ, R. C. A et al. Economía plateada y emprendimiento, un área innovadora de futuro: Un marco de referencia académico, científico y empresarial para la construcción de nuevos conocimientos. **Iberoamerican Journal of Science Measurement and Communication**, v. 2, n. 3, 2022. DRUCKER, P. F. **Management in the Next Society**. 1. ed. Burlington: Elsevier, 2002.

EUROPEAN COMMISSION. Directorate-General for Economic and Financial Affairs: The 2021 Ageing Report. Economic & Budgetary Projections for the EU Member States (2019-2070). 2021. **European Economy Institutional Papers**. Disponível em: https://economy-finance.ec.europa.eu/system/files/2021-10/ip148_en.pdf. Acesso em: abr. 2025.

FELIX, J. Silver economy: opportunities and challenges to Brazil adopt the European Union's strategy. **The European Journal of Social Science Research**, v. 29, n. 2, 2016.

FENG, K.; ALTINAY, L; OLYA, H. Social well-being and transformative service research: evidence from China. **Journal of Services Marketing**, v. 33, n. 6, 2019

FINN, F. L. et al. Informing best practice for supportive housing with care for older adults: A qualitative investigation of service user views. **Journal of Aging and Environment**, v. 35, n. 1, 2021.

FORZA, C. Survey research in operations management: a process-based perspective. **International journal of operations & production management**, v. 22, n. 2, p. 152-194, 2002.

FRANCO, P. Older consumers and technology: A critical systematic literature review. **AMS Review**, v. 13, n. 1, 2023

GE, G. L.; SCHLEIMER, S. C. Robotic technologies and well-being for older adults living at home. **Journal of Services Marketing**, v. 37, n. 3, 2023.

GENGE, C. et al. Technology to support aging in place: key messages for policymakers and funders. **Frontiers in Psychology**, v. 14, 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas. 2017.

GUTIÉRREZ-SALCEDO, M., et al. Some bibliometric procedures for analyzing and evaluating research fields. **Applied Intelligence**, v. 48, 1275–1287, 2018.

HUANG, G.; GUO, F.; CHEN, G. Utilization of home-/community-based care services: The current experience and the intention for future utilization in urban China. **Population Research and Policy Review**, v. 42, n. 4, 2023.

JACSO, P. As we may search: comparison of major features of the Web of Science, Scopus, and Google Scholar citation-based and citation-enhanced databases. **Current science**, v. 89, n. 9, 2005.

JI, Y. G. et al. Older adults in an aging society and social computing: A research agenda. **Journal of Human–Computer Interaction**, v. 26, n. 11-12, 2010.

JODELET, D.: Représentations sociales: un domaine en expansion. **In D. Jodelet (Ed.) Les représentations sociales**. Paris: PUF, 1989, pp. 31-61. Tradução: Tarso Bonilha Mazzotti. Revisão Técnica: Alda Judith AlvesMazzotti. UFRJ- Faculdade de Educação, dez. 1993.

JOHNSON, K. J.; MUTCHLER, J. E. The emergence of a positive gerontology: From disengagement to social involvement. **The Gerontologist**, v. 54, n. 1, 93–100, 2014.

JOSÉ, M. et al. “Known Unknowns”: Reducing Digital Inequalities in the Silver Economy. **IEEE Transactions on Engineering Management**, v.71, 2023.

JUNG, K.; JUNG, J. Lifestyle segmentation of older Koreans: a longitudinal comparison of segments and life satisfaction. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, v. 34, n. 1, 2022

KABADAYI, S. et al. Fostering older adult care experiences to maximize well-being outcomes: A conceptual framework. **Journal of Service Management**, v. 31, n. 5, 2020.

KOSKINEN, V. *Spa tourism as a part of ageing well*. **International Journal of Spa and Wellness**, v. 2, n. 1, 2019

LEMON, B. W.; BENGTSON, V. L.; PETERSON, J. A. An exploration of the activity theory of aging: Activity types and life satisfaction among in-movers to a retirement community. **Journal of Gerontology**, v. 27, n. 4, 511–523, 1972.

LI, H.; XU, L.; CHI, I. Perceived need for home-and community-based services: Experiences of urban Chinese older adults with functional impairments. *Journal of Aging & Social Policy*, v. 29, n. 2, 2017

LIN, C. Y.; CHOU, E. Y. Stepping up, stepping out: the elderly customer long-term health-care experience. **Journal of Services Marketing**, v. 36, n. 8, 2022

LEONI, S.; LEPORE, D.; SPIGARELLI, F. Aging and IoT: Developing innovative solutions in a Quadruple Helix approach. **Journal of Applied Economics**, v. 39, n.1, 2020.

LEVENTHAL, R. C. Aging consumers and their effects on the marketplace. **Journal of Consumer Marketing**, v. 14, n.4, 276–281, 1997.

MA, S.; KIM, N.; AN, S. The importance of literacy for rural seniors in the Republic of Korea: An investigation of its effect on social inclusion and mental health. **International Review of Education**, v.70, n. 1, 2024.

MALHERBE, M.; SIMON, F. When economic promises shape innovation and networks: A structural analysis of technological innovation in the silver economy. **Journal of Innovation Economics & Management**, n.35, 2020.

MARCUCCI, G. *et al.* A bibliometric analysis of the emerging trends in the silver economy. **IFAC PapersOnLine**, v. 54, n. 1, 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. V. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MARTIN, L.; OMRANI, N. Understanding senior entrepreneur behavior. **Journal of Enterprising Culture**, v. 27, n. 03, 2019.

MAZZON, José Afonso. Using the methodological association matrix in marketing studies. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 17, n. 5, p. 747-770, 2018.

MCGUIRK, H. et al. Awareness and potential of the silver economy for enterprises: a European regional level study. **Small Enterprise Research**, v. 29, n. 1, 2022.

MELO, H. P. M; CORREIA, W. F. M; CAMPOS, F. F. C. Idosos e o uso de tecnologias assistivas em casa: uma revisão sistemática de literatura. **Ergodesign & HCI**, v. 8, n. 2, 2020.

MELCER, E., et al. Games research today: Analyzing the academic landscape 2000–2014. **Network**, v. 17, n. 20, 2015.

MINEIRO, M. Pesquisa de survey e amostragem: aportes teóricos elementares. **Revista de Estudos em Educação e Diversidade-REED**, v. 1, n. 2, 2020.

MONGEON, P.; PAUL-HUS, A. The journal coverage of Web of Science and Scopus: a comparative analysis. **Scientometrics**, v. 106, 2016.

MOSCOVICI, S. La psychanalyse, son image et son public. **Presses Universitaires de France**, Paris, 1961.

MULLER, T. E. Canada's ageing population and projected changes in value orientations and the demand for urban services. **The Service Industries Journal**, v. 9, n. 4, 14–28, 1989.

NICHOLLS, R. 'Consumption as Work'-Questioning the Meaning of 'Retirement' in the Self-Service Economy. **Journal of Population Ageing**, v. 15, n. 2, 2022.

NOON, G. B. et al. Exploring the Role of Active Assisted Living in the Continuum of Care for Older Adults. **European Journal of Public Health**, v. 33, n. 2, 2023.

NOWAKOWSKA-GRUNT J. et al. Quality of service in local government units and digital exclusion of elderly people-example from implementing the avatar project. **Polish Journal of Management Studies**, v. 23, 2021.

OLIVEIRA, D. C. et al. Análise das evocações livres: Uma técnica de análise estrutural das representações sociais. In A. S. P. MOREIRA, B. V. CAMARGO, J. C. JESUÍNO, S. M. NÓBREGA (Eds.) **Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais**, p. 573-603). João Pessoa, PB: Editora Universitária da Universidade Federal da Paraíba, 2005

OMAR, M.; TJANDRA, N. C.; ENSOR, J. Retailing to the "grey pound": Understanding the food shopping habits and preferences of consumers over 50 in Scotland. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 21, n. 5, 2014

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE [OMS]. **Decade of Healthy Ageing (2021–2030)**. 2020. Disponível em: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020-en.pdf?sfvrsn=b4b75ebc_28. Acesso em: Abr. 2025

_____. **Global Network for Age-Friendly Cities and communities**, 2006. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-FWC-ALC-18.4>. Acesso em: abr. 2025.

_____. **Global Strategy and Action Plan on Ageing and Health**, 2016. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241513500>. Acesso em: abr. 2025.

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **17 Objetivos para Transformar o Nosso Mundo (ODS)**. 2015. Disponível em: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>. Acesso em: abr. 2025.

_____. **United Nations Millennium Declaration** : resolution / adopted by the General Assembly, 2000. Disponível em: <https://digitallibrary.un.org/record/422015?v=pdf>. Acesso em: abr. 2025.

_____. **The Madrid International Plan of Action on Ageing**, 2002. Disponível em: <https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-en.pdf>. Acesso em: abr. 2025.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE (OPAS). **Decada del envejecimiento saludable 2020-2030**. 2020. Disponível em: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020rev-es.pdf?sfvrsn=b4b75ebc_25&download=true. Acesso em: abr. 2025.

- PALMORE, E. Predictors of successful aging. **The Gerontologist**, v. 19, n. 5, 427–431, 1979.
- PANTANO, E. et al. Inclusive or exclusive? Investigating how retail technology can reduce old consumers' barriers to shopping. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 68, 2022.
- PAPCUNOVÁ V. et al. Senior tourism from the point of view of customers' references. **Entrepreneurship and Sustainability Issues**, v. 11, n. 2, 2023
- PASCUAL-SÁEZ, M.; CANTARERO-PRIETO, D; BLÁZQUEZ-FERNÁNDEZ, C. Partner's depression and quality of life among older Europeans. **The European Journal of Health Economics**, v. 20, 2019.
- RAHMAN, M. H. A.; FINSTERWALDER, J.; KUPPELWIESER, V. G. Ageing and wellbeing co-creation: systematic literature review and future avenues for Transformative Service Researchers. *The Service Industries Journal*, p. 1-30, 2024.
- RESHETNIKOVA, L. et al. Conditions for the growth of the “silver economy” in the context of sustainable development goals: Peculiarities of russia. **Journal of Risk and Financial Management**, v. 14, n. 9, 2021.
- ROWE, J. W., & KAHN, R. L. Human aging: Usual and successful. **Science**, v. 237, n. 4811, 143–149, 1987.
- DOS SANTOS, M. P. A teoria das representações sociais como referencial didático-metodológico de pesquisa no campo das ciências humanas e sociais aplicadas. **Emancipação**, v. 13, n. 1, p. 9-21, 2013.
- SANTOS, C. M. C.; PIMENTA, C. A. M.; NOBRE, M. R. C. A estratégia PICO para a construção da pergunta de pesquisa e busca de evidências. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, 15, 2007.
- SEKARAN, U. **Research Methods for Business**. New Youk: John Wiley & Sons, 1992.
- SERRANO, A. U. Envejecimiento activo: un paradigma para comprender y gobernar. **Aula abierta**, v. 47, n. 1, 2018.
- SHER, C. H.; SUNG, T. J. Designing a Community-Based Health Promotion Program for Older Adults Based on Perceived Usefulness, Service Experience, Perceived Value, and Behavioral Intention. **Journal of Gerontological Social Work**, v. 67, n. 4, 2024.
- SILVA, J. V. **Envelhecimento Humano: abordagens interdisciplinares e contemporâneas**. São Paulo: Editora Dialética, 2022.
- SÖYLEMEZ, A. ; AY, H. M. Practices of Age-Friendly Cities in Turkey. **Croatian And Comparative Public Administration**, v. 22, n. 3, 2022.
- TELLES, R. A efetividade da matriz de amarração de Mazzon nas pesquisas em Administração. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, v. 36, n. 4, 2001.
- THANGAVEL, P.; CHANDRA, B. Two decades of M-commerce consumer research: A bibliometric analysis using R biblioshiny. **Sustainability**, v. 15, n. 15, 2023.

VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ciência da informação**, v. 31, n. 2. 2002.

VARNAI, P.; SIMMONDS, P.; FARLA, K.; WORTHINGTON, H. **The silver economy: final report**, Publications Office of the European Union, 2018. Oxford Economics: Belgium. Disponível em: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a9efa929-3ec7-11e8-b5fe-01aa75ed71a>. Acesso em: abr. 2024.

VASCONCELOS, A. M. et al. Conceptualisation of the service experience by means of a literature review. **Benchmarking: An International Journal**, v. 22, n. 7, 2015.

VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ciência da informação**, v. 31, n. 2, p. 152-162. 2002.

WACHELKE, J. F. R.; CAMARGO, B. V. Representações sociais, representações individuais e comportamento. **Interamerican Journal of Psychology**, v. 41, n. 3, p. 379-390, 2007.

WACHELKE, J., WOLTER, R. Critérios de construção e relato da análise prototípica para representações sociais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 27, n. 4, p. 521-526, 2011

WAGNER, W. Social representations, group affiliation, and projection: knowing the limits of validity. **European journal of social psychology**, v. 25, n. 2, p. 125-139, 1995.

WANG, Z.; LIU, Z. Older adults' demand for integrated care and its influencing factors: a scoping review. **International Journal of Integrated Care**, v. 21, n. 4, 2021

WECK, M. et al. Building smart living environments for ageing societies: Decision support for cross-border e-services between Estonia and Finland. **Technology in Society**, v. 71, 2022.

WESTBERG, K.; REID, M.; KOPANIDIS, F. Age identity, stereotypes and older consumers' service experiences. **Journal of Services Marketing**, v. 35, n. 1, p. 54-64, 2020.

WU, R.; LIU, M.; KARDES, F. Aging and the preference for the human touch. **Journal of Services Marketing**, v. 35, n. 1, 2020

YI, X. et al. Immersive experiences in museums for elderly with cognitive disorders: a user-centered design approach. **Scientific Reports**, v. 14, n. 1, 2024.

YU, J; HUANG, J; YANG, Q. Long-term adoption or abandonment of Smart Technology in the Chinese Elderly Home Care Environment: a qualitative research study. **Healthcare**, 2023.

ZHANG, H. *et al.* Modeling and Analysis of Group Consumption Behavior of the Elderly under the Background of E-commerce. In: **2021 IEEE International Conference on Electronic Technology, Communication and Information (ICETCI)**. IEEE, 2021. p. 598-602.

ZHANG, Y. Application of Blockchain Technology in Community-Based Home Elderly

Care Services under Population Aging. In: **2022 11th International Conference on Software and Information Engineering**. 2022. p. 86-91.

ZHANG, M.; PAN, Y. Design of sustainable senior-friendly community transportation services. **Sustainability** (Switzerland), v. 13, n. 23, 2021

ZHOU, J.; GUO, W.; REN, H. Subjective social status and health among older adults in China: the longitudinal mediating role of social trust. **BMC Public Health**, v. 23, n. 1, 2023.