GESTÃO DA INVISIBILIDADE DIGITAL EM MORADIAS INTELIGENTES: UMA PROPOSIÇÃO TEÓRICA SOBRE CONVENIÊNCIA, SEGURANÇA E CODESTRUIÇÃO DE VALOR

Managing digital invisibility in smart homes: a theoretical proposition regarding convenience, security, and value co-destruction.

EMERSON EIKITI MATSUKAWA
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

GISLAINE DA MOTTA BASTOS MATSUKAWA
ESCOLA SUPERIOR DE PROPAGANDA E MARKETING - ESPM

LUÍS FÁBIO CAVALCANTI DA SILVA
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

ADIEMIR HORTEGA MEDEIROS
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Comunicação:
O XIV SINGEP foi realizado em conjunto com a 14th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com a SPARK (Society for Promoting Academic Research and Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

Agradecimento à orgão de fomento:
Agradecimentos ao Fundo de Apoio à Pesquisa - FAP UNINOVE e à CAPES.

GESTÃO DA INVISIBILIDADE DIGITAL EM MORADIAS INTELIGENTES: UMA PROPOSIÇÃO TEÓRICA SOBRE CONVENIÊNCIA, SEGURANÇA E CODESTRUIÇÃO DE VALOR

Objetivo do estudo
Propor um modelo teórico integrativo que analisa como a busca por conveniência em moradias tecnológicas tensiona a segurança, transitando da cocriação à codestruição de valor, e fundamentar a Gestão da Invisibilidade Digital.

Relevância/originalidade
Discute o paradoxo das "fortalezas de vidro" ao articular marketing de serviços, computação ubíqua e criminologia para explicar a codestruição de valor no lar tecnológico, propondo a segurança como infraestrutura passiva e certificada na governança imobiliária.

Metodologia/abordagem
Configura-se como ensaio teórico com articulação interdisciplinar entre Ciência da Computação, Marketing de Serviços, Economia Comportamental e Criminologia Contemporânea , estruturado sob uma abordagem dialética de tese (conveniência), antítese (risco) e síntese (governança).

Principais resultados
Demonstra que a conveniência acrítica e os limites cognitivos fomentam a codestruição de valor via crimes híbridos. Apresenta a Gestão da Invisibilidade Digital como síntese de governança imobiliária com segurança passiva e certificada.

Contribuições teóricas/metodológicas
Integra a Lógica Dominante do Serviço, Economia Comportamental e Criminologia em um modelo dialético original , conceituando as "fortalezas de vidro" e redefinindo a segurança residencial como governança passiva e certificada na gestão imobiliária.

Contribuições sociais/para a gestão
Reduz o ônus cognitivo do morador ao transferir a proteção individual para padrões prediais estruturados , orientando gestores imobiliários e desenvolvedores a estabelecerem certificações e normas de segurança digital no habitat.

Palavras-chave: Moradias Inteligentes, Cocriação e Codestruição de Valor, Invisibilidade Digital, Segurança Patrimonial, Ensaio Teórico

Managing digital invisibility in smart homes: a theoretical proposition regarding convenience, security, and value co-destruction.

Study purpose
To propose an integrative theoretical model analyzing how the pursuit of convenience in smart homes strains security, transitioning from value co-creation to co-destruction, and substantiating the Management of Digital Invisibility.

Relevance / originality
Unveils the "glass fortresses" paradox by bridging service marketing, ubiquitous computing, and criminology to explain value co-destruction in smart homes, proposing security as a certified, passive infrastructure for property governance.

Methodology / approach
Configured as a theoretical essay grounded in an interdisciplinary dialogue among Computer Science, Services Marketing, Behavioral Economics, and Contemporary Criminology , structured through a dialectical framework of thesis (convenience), antithesis (vulnerability), and synthesis (governance).

Main results
Demonstrates that uncritical convenience and cognitive limitations drive value co-destruction via hybrid crimes. Introduces the Management of Digital Invisibility as a property governance synthesis featuring certified, passive security.

Theoretical / methodological contributions
Integrates Service-Dominant Logic, Behavioral Economics, and Criminology into an original dialectical model , conceptualizing "glass fortresses" and reframing residential security as a passive, certified governance infrastructure in property management.

Social / management contributions
Reduces the resident's cognitive burden by shifting individual protection to structured building standards , guiding property managers and developers to implement certifications and digital security governance in smart habitats.

Keywords: Smart Homes, Value Co-creation and Co-destruction, Digital Invisibility, Property Security, Theoretical Essay

GESTÃO DA INVISIBILIDADE DIGITAL EM MORADIAS INTELIGENTES: UMA PROPOSIÇÃO TEÓRICA SOBRE CONVENIÊNCIA, SEGURANÇA E CODESTRUIÇÃO DE VALOR

1. INTRODUÇÃO

A evolução dos ambientes residenciais contemporâneos é indissociável do avanço da computação ubíqua, conceito que prevê a integração invisível e onipresente da tecnologia no cotidiano (Weiser, 1991). No segmento imobiliário tecnológico, essa tendência manifesta-se através de sistemas embarcados focados na maximização do conforto e na eliminação de fricções operacionais (Berry *et al.,* 2002). Contudo, a busca incessante pela conveniência estabelece um conflito latente com as exigências da segurança patrimonial.

À medida que os moradores assumem papel ativo como recursos operantes na cocriação de valor (Vargo & Lusch, 2004) ao integrar dispositivos IoT e automação, sua própria atuação pode resultar na codestruição de valor (Plé & Cáceres, 2010), fragilizando as barreiras protetivas do imóvel. Esse cenário revela o paradoxo das "fortalezas de vidro": habitações com expressivo investimento tecnológico que sucumbem a brechas simples decorrentes da incoerência entre o conforto automatizado e a real proteção do ativo. Tal fragilidade é potencializada por um isomorfismo institucional, no qual moradores e gestores replicam de forma acrítica a "experiência sem fricção" em busca de legitimidade de mercado.

Fundamentado na premissa de Adorno (1986), para quem o ensaio busca a liberdade de experimentar o pensamento para desvelar contradições, o argumento central deste estudo sustenta que a soberania digital no lar exige substituir as cartilhas de facilidade por uma nova Governança da Invisibilidade Digital, onde a segurança patrimonial deixe de ser um ônus cognitivo do morador para se tornar uma infraestrutura passiva e certificada.

2. OBJETIVOS

Objetivo Geral: Propor um modelo teórico integrativo que interprete a jornada da moradia tecnológica, partindo da cocriação de valor via integração de recursos pelo morador e analisando como a busca por conveniência tensiona a segurança até culminar na codestruição de valor, fundamentando a Gestão da Invisibilidade Digital.

Objetivos Específicos:

i) Contextualizar a Cocriação de Valor: Analisar o papel do morador como recurso operante sob a Lógica Dominante do Serviço (SDL) na personalização do habitat (Vargo & Lusch, 2004).

ii) Examinar os Propulsores da Jornada*:* Investigar como a Conveniência de Serviço e a Computação Ubíqua priorizam a redução do esforço físico e cognitivo (Berry *et al.,* 2002; Weiser, 1991).

iii) Identificar Limites Cognitivos: Articular como a Economia da Atenção, a Racionalidade Limitada e o Viés de Otimismo atrofiam a percepção de vulnerabilidades (Davenport & Beck, 2001; Sharot, 2011; Simon, 1955).

iv) Discutir a Codestruição de Valor: Demonstrar como o colapso das interações fomenta o rime híbrido pela ausência de guardião capaz (Cohen & Felson, 1979; Jaishankar, 2008; Plé & Cáceres, 2010).

v) Propor a Gestão da Invisibilidade Digital: Delinear um modelo de governança imobiliária com segurança passiva e certificada.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Adota-se a configuração de Ensaio Teórico (Meneghetti, 2011), priorizando a reflexão crítica e a ruptura de paradigmas sobre o conforto habitacional. O procedimento metodológico ancora-se em uma articulação interdisciplinar entre Ciência da Computação, Marketing de Serviços, Economia Comportamental e Criminologia Contemporânea, estruturada sob lógica dialética:

Tese: A busca pela "fricção zero" como indutor de valor e a participação do morador na cocriação de sua experiência tecnológica.

Antítese: A vulnerabilidade gerada pela negligência atencional, viés de otimismo e colapso interacional, deflagrando a codestruição de valor.

Síntese: A proposição da Gestão da Invisibilidade Digital como nova fronteira de governança e soberania no habitat moderno.

4. DESENVOLVIMENTO TEÓRICO

Lógica Dominante do Serviço e Cocriação de Valor: Na SDL (Vargo & Lusch, 2004, 2016), o valor reside no uso (*value-in-use*) e é ativamente cocriado pela atuação do morador sobre recursos operados e operantes. Prahalad e Ramaswamy (2004) sublinham a relevância do engajamento contínuo para a personalização das soluções domésticas.

Computação Ubíqua e Conveniência de Serviço: A computação ubíqua prevê que sistemas eficazes tornam-se invisíveis na rotina (Weiser, 1991). Ao convergir com a busca por conveniência (Berry *et al.,* 2002), essa dinâmica pode conduzir à "tirania da conveniência" (Wu, 2018), anestesiando a consciência crítica sobre vulnerabilidades de segurança.

Limites Cognitivos e Decisórios: Sob a sobrecarga informacional da Economia da Atenção (Davenport & Beck, 2001), o indivíduo opera sob Racionalidade Limitada (Simon, 1955), priorizando decisões de segurança apenas "satisfatórias" em prol do conforto imediato. Tal comportamento é agravado pelo Viés de Otimismo (Sharot, 2011), gerando "cegueira por desatenção" diante de ameaças digitais e físicas.

Criminologia Contemporânea e Codestruição de Valor: Segundo a Teoria das Atividades Rotineiras (Cohen & Felson, 1979), crimes emergem da convergência entre agressor motivado, alvo adequado (critérios VIVA) e ausência de guardião capaz. Pela Teoria da Transição de Espaço (Jaishankar, 2008), vulnerabilidades no ciberespaço viabilizam invasões no espaço físico. Quando as interações falham ou *scripts* são violados, instala-se a Codestruição de Valor (Plé & Cáceres, 2010), culminando em estado de mal-estar e perda progressiva de recursos (Smith, 2013).

MATRIZ CONCEITUAL: DIALÉTICA DA MORADIA INTELIGENTE

Figura 1. *Estrutura dialética da Gestão da Invisibilidade Digital em moradias tecnológicas*.

TESE: Cocriação & Conveniência	ANTÍTESE: Vulnerabilidade & Risco	SÍNTESE: Soberania Digital
Morador como Recurso Operante (SDL)	Racionalidade Limitada (Simon, 1955)	Gestão da Invisibilidade Digital
Computação Ubíqua (Weiser, 1991)	Viés de Otimismo (Sharot, 2011)	Segurança como Infraestrutura Passiva
Experiência Sem Fricção (Berry et al., 2002)	Crime Híbrido / RAT (Cohen & Felson, 1979)	Governança & Certificação Imobiliária
	Codestruição de Valor (Plé & Cáceres,2010)	

Nota: Elaborado pelos autores (2026).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A jornada da moradia tecnológica evidencia que a busca irrestrita pela conveniência pode atuar como propulsora da própria insegurança. A codestruição de valor não constitui uma anomalia casual, mas um desfecho previsível decorrente da sobrecarga cognitiva e do viés de otimismo dos moradores. Para superar as "fortalezas de vidro", propõe-se a Gestão da Invisibilidade Digital, transferindo a segurança patrimonial da esfera de configuração individual para uma infraestrutura passiva, certificada e institucionalizada na gestão predial.

6. LIMITAÇÕES E PESQUISAS FUTURAS

O estudo limita-se ao âmbito teórico e ao recorte de moradias de alta tecnologia. Sugere-se para investigações futuras a proposição de parâmetros normativos para um "Selo de Soberania Digital", a validação empírica do viés de otimismo em ecossistemas IoT e a análise de casos de invasão híbrida.

REFERÊNCIAS

Adorno, T. W. (1986). O ensaio como forma. In G. Cohn (Org.), *Sociologia: Adorno* (pp. 15-44). Ática.

Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding service convenience. *Journal of Marketing*, 66(3), 1-17. https://doi.org/10.1509/jmkg.66.3.1.18505

Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588-608. https://doi.org/10.2307/2094589

Davenport, T. H., & Beck, J. C. (2001). *The attention economy: Understanding the new currency of business*. Harvard Business School Press.

Jaishankar, K. (2008). Space transition theory of cyber crimes. In F. Schmalleger & M. Pittaro (Eds.), *Crimes of the internet* (pp. 283-301). Prentice Hall.

Meneghetti, F. K. (2011). O que é um ensaio-teórico? *Revista de Administração Contemporânea*, 15(2), 320-332. https:// doi.org/10.1590/S1415-65552011000200010 Plé, L., & Cáceres, R. C. (2010). Not always co-creation: Introducing value co-destruction in service-dominant logic. *Journal of Services Marketing*, 24(6), 430-437. https://doi.org/10.1108/08876041011072546

Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creating unique value with customers. *Strategy & Leadership*, 32(3), 4-9. https://doi.org/10.1108/10878570410535749

Sharot, T. (2011). *The optimism bias: A tour of the irrationally positive brain*. Pantheon Books.

Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), 99-118. https://doi.org/10.2307/1884852

Smith, A. K. (2013). Resource loss and value co-destruction in service recovery. *Journal of Service Research*, 16(4), 433-447. https://doi.org/10.1177/1094670513483831

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17. https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and axioms: An extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), 5-23. https://doi.org/10.1007/s11747-015-0456-3

Weiser, M. (1991). The computer for the 21st century. *Scientific American*, 265(3), 94-105. https://doi.org/10.1038/scientificamerican0991-94

Wu, T. (2018, February 16). The tyranny of convenience. *The New York Times*.