CLAUDIO LUIZ CHIUSOLI
ORGANIZADOR

ESTUDOS EM ADMINISTRAÇÃO

COM ENFOQUE EM PESQUISAS QUANTITATIVAS

TESTE MANN WHITNEY E KRUSKAL WALLIS, ESTATÍSTICA NÃO PARAMÉTRICA

apprehendere
editora

Claudio Luiz Chiusoli
Organizador

ESTUDOS EM ADMINISTRAÇÃO COM ENFOQUE EM PESQUISAS QUANTITATIVAS: TESTE MANN WHITNEY E KRUSKAL WALLIS, ESTATÍSTICA NÃO PARAMÉTRICA

Guarapuava
Apprehendere
2025

Conselho editorial
Prof. Alvaro José Argemiro da Silva - Mestre em Administração pela Universidade Positivo. Email: alvaro.argemiro@gmail.com

Profa. Elaine Maria Dos Santos - Doutora Engenharia de Produção EESC/USP.
Email: elainems@uel.br

Prof. Luciano Ferreira de Lima - Doutor em Administração - Universidade Positivo
Email: luciano@unicentro.br

Prof. Marcelo Gelinski Machado - Mestre em Desenvolvimento Econômico - UFPR
Email: marcelogelinskim@gmail.com

Prof. Thiago SPiri Ferreira - Doutorando em Desenvolvimento Comunitário pela UNICENTRO/PR
Email: thiagospiri@uel.br

Revisão texto
Taiane Mariele Schroder
Formação em Letras - Português/inglês - Unicesumar. Email: taimarisch@gmail.com

DOI 10.55820/978-85-68398-67-1

Catalogação na Publicação
Fabiano de Queiroz Jucá (CRB 9/1249)

E82 ESTUDOS em Administração com enfoque em pesquisas qualitativas: Teste Mann Whitney e Kruskal Walis, estatística não paramétrica / Organizado por Claudio Luiz Chiusoli. - - Guarapuava, PR: Apprehendere, 2024.

ISBN 978-85-68398-67-1

Bibliografia

1. Administração – Pesquisa quantitativa. 2. Estatística não paramétrica. I. Título.

CDD 650.072

Ficha técnica

Capa e diagramação: Luciano Ortiz

Revisão: Claudio Luiz Chiusoli

Editores: Isis Lenoah Ortiz e Luciano Ortiz

2025
APPREHENDERE
(42) 3304-0263
Rua Mato Grosso, 184E
Bairro dos Estados - Guarapuava - PR
www.apprehendereeditora.com
Todos os direitos reservados

ESTUDOS EM ADMINISTRAÇÃO COM ENFOQUE EM PESQUISAS QUANTITATIVAS: TESTE MANN WHITNEY E KRUSKAL WALLIS, ESTATÍSTICA NÃO PARAMÉTRICA

Mini Curriculum Vitae do Organizador:

- Pós-doutorado pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão Urbana no Grupo de Pesquisas em Cidade Digital Estratégica (PUCPR, 2017);
- Doutorado em Administração pela Universidade de São Paulo (FEA/USP, 2005);
- Mestrado em Administração pela Universidade Norte do Paraná (UNOPAR, 1999);
- Aperfeiçoamento em Gestão na Drexel University, Pensilvânia, Estados Unidos (2000);
- Pós-graduado em Maçonologia: História e Filosofia (UNINTER, 2018);
- Pós-graduado em Estatística (UEL, 2005);
- Pós-graduado em Comportamento Organizacional (UNIFIL, 1998);
- Pós-graduado em Marketing (UNIFIL, 1994); e
- Graduado em Economia (UEL, 1993).

Professor adjunto do Departamento de Administração, DEADM/Unicentro
https://www3.unicentro.br/cursos/administracao-guarapuava/
Professor do Mestrado Profissional em Administração
PPGADM/Unicentrohttps://www3.unicentro.br/ppgadm/
Universidade Estadual do Centro-Oeste – Guarapuava/Pr

Autor e organizador dos livros:

1. Estudos em administração com enfoque em pesquisas quantitativas: uso da técnica estatística não paramétrica, correlação de Spearman (Organizador). Guarapuava/Pr: Editora Apprehendere (2023) – volume 3
2. Administração em foco: estudos multidisciplinares (Organizador). Guarapuava/Pr: Editora Apprehendere (2022) – volume 2
3. Administração em foco: estudos multidisciplinares (Organizador). Guarapuava/Pr: Editora Apprehendere (2020) – volume 1
4. Estudos em administração com enfoque em pesquisas quantitativas: uso da técnica estatística não paramétrica, qui quadrado (Organizador). Guarapuava/Pr: Editora Apprehendere (2020) – volume 2
5. Cidades e Informações Inteligentes para os Cidadãos (Autor). Curitiba/Pr: Editora Appris (2019)
6. Estudos em Administração com Enfoque em Pesquisas Quantitativas (Organizador). Guarapuava/Pr: Editora Apprehendere (2018) – volume 1
7. Sistema de Informação de Marketing (SIM): Ferramenta de Apoio com Aplicações à Gestão Empresarial (Autor). São Paulo/Sp: Editora Atlas (2010)

SUMÁRIO

PREFÁCIO.....**6**
APRESENTAÇÃO.....**7**

SEÇÃO I – RELEVÂNCIA DOS ARTIGOS E CLASSIFICAÇÃO QUALIS.....**10**
1.1 Relevância de um artigo científico.....**10**
1.2 Qualis CAPES quadriênio 2017-2020.....**14**
1.3 A nova proposta do Qualis CAPES para o Quadriênio 2025 a 2028.....**16**

SEÇÃO II – ROTEIRO PARA ELABORAÇÃO DE UM ARTIGO CIENTÍFICO.....**18**
1 Introdução.....**21**
2 Referencial teórico ou fundamentação teórica.....**22**
3 Metodologia da pesquisa.....**24**
3.1 Quanto à natureza das variáveis.....**25**
3.2 Quanto aos objetivos:.....**25**
3.3 Quanto à unidade de observação.....**26**
3.4 Quanto às escalas utilizadas e variáveis abordadas.....**26**
3.5 Quanto à técnica de amostragem.....**28**
3.6 Quanto às formas de coleta de dados.....**29**
3.7 Quanto à procedência dos dados.....**30**
3.8 Quanto às formas de abordagem.....**30**
3.9 Quanto ao recorte.....**31**
3.10 Quanto à análise dos dados.....**31**
3.10.1 Estatística não-paramétrica: teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis.....**32**
4 Resultados e discussão.....**37**
6 Conclusão ou considerações finais.....**39**
Referências..... **40**

SEÇÃO III – ARTIGOS ELABORADOS PELOS ACADÊMICOS.....**43**

Capítulo 1 -
UM ESTUDO CONJUNTO SOBRE PLANOS DE ASSISTÊNCIA FAMILIAR QUE ENVOLVEM O FATOR "MORTE".....**44**
Arthur Kruger Americo; Erick Gabriel Oliveira Rodrigues; Danilo Panosso; Paulo Henrique Lukasievicz de Oliveira
DOI 10.55820/978-85-68398-67-1

Capítulo 2
PAGAMENTOS DIGITAIS: UM ESTUDO DESCRITIVO DO COMPORTAMENTO E OPINIÃO DOS USUÁRIOS DIGITAIS.....**64**
Mariana Machado; L etícia Aparecida Opuskevicz; Keli Fabiula De França; Chrystian Vicenzi Cosuruba; Cláudio Luiz Chiusoli
DOI 10.55820/978-85-68398-67-1

Capítulo 3
A VISÃO DO COLABORADOR EM RELAÇÃO À SAÚDE MENTAL NO AMBIENTE DE TRABALHO..... **87**
Aline Cristina Schinemann; Bruna Flaviane de Oliveira; Juliana Lizicouski Diezner; Rafael Leuch Souza.
DOI 10.55820/978-85-68398-67-1

Capítulo 4
TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO: UM CAMINHO DA TEORIA À PRÁTICA NA GESTÃO EMPREENDEDORA..... **109**
Igor Machado; Rafaela da Silva Silveira; Thalia Ribeiro; Leonardo Darlan Costa De Souza.
DOI 10.55820/978-85-68398-67-1

Capítulo 5
POSICIONAMENTO DOS COOPERADOS EM RELAÇÃO ÀS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO COOPERATIVO.....**135**
Bianca Zubko; Kawane Gabriela Machado Schon; Thais Zubko; Elis Fernanda Ferreira Dos Santos; Rafael Henrique Dziobat do Nascimento.
DOI 10.55820/978-85-68398-67-1

Capítulo 6
MODERNIZAÇÃO E FINANCIAMENTOS PARA PRODUÇÃO NO SETOR AGROPECUÁRIO: VISÃO DO PEQUENO PRODUTOR RURAL.....**158**
Erica Izabel Turossi; Erica Sobota; Milene Gabrieli Viana Dos Santos Schmoeller; Aline Franco Guimarães
DOI 10.55820/978-85-68398-67-1

Prefácio

O livro "ESTUDOS EM ADMINISTRAÇÃO COM ENFOQUE EM PESQUISAS QUANTITATIVAS: TESTE MANN WHITNEY E KRUSKAL WALLIS, ESTATÍSTICA NÃO PARAMÉTRICA" de organização do Prof. Dr. Claudio Luiz Chiusoli da Unicentro, traz um total de 6 capítulos com diversos relatos de pesquisas aplicadas desenvolvidos a partir da disciplina de "Pesquisa em Administração".

Esse livro contribui para o planejamento e desenvolvimento de pesquisas de graduação e pós-graduação em ciências sociais aplicadas e áreas afins com conteúdos teóricos e práticos que poderá auxiliar no desenvolvimento de pesquisas e relatados técnicos de alunos e professores.

O Prof. Cláudio Chiusoli possui mais de 30 anos como docente e de atividades de pesquisa acadêmica e de mercado, com orientações de trabalhos de graduação, dissertações de mestrado, iniciações científicas, supervisão de estágios, organização de livros e publicação científica nacional e internacional de artigos para conferências e revistas.

Dessa forma, indico a leitura do livro ESTUDOS EM ADMINISTRAÇÃO COM ENFOQUE EM PESQUISAS QUANTITATIVAS: TESTE MANN WHITNEY E KRUSKAL WALLIS, ESTATÍSTICA NÃO PARAMÉTRICA" para ampliação dos conhecimentos em Pesquisa Científica e aplicações práticas nos cursos de ciências sociais aplicadas e áreas afins.

Um forte abraço!

Prof. Silvio Roberto Stefani – Doutor Administração FEA/USP

Apresentação

Caros leitores, estou finalizando a organização de mais um trabalho que surge como resultado dos meus 30 anos de atividades de pesquisa acadêmica, da orientação de monografias de graduação, dissertações de mestrado, iniciações científicas, supervisão de estágios, organização de livros e publicação científica nacional e internacional de artigos para conferências e revistas.

O livro é direcionado a alunos dos cursos de graduação em ciências sociais aplicadas, principalmente dos cursos de graduação e pós-graduação em administração e áreas afins, que exigem artigo ou relatório de pesquisa.

Esta é a quarta edição de um projeto iniciado na disciplina "Pesquisa em administração", Campus de campus avançados da UNICENTRO/PR em Pitanga, cuja disciplina é dividida em Planejamento, Coleta e Descrição de Dados (primeiro semestre) e Análise e Inferência de Dados (segundo semestre).

Grupos de acadêmicos desenvolveram projetos de pesquisas utilizando o método científico, produzindo 6 relatórios de pesquisa com auxílio do recurso estatístico não paramétrico testes Mann Whitney (2 variáveis independentes) e Kruskal Wallis (mais de 2 variáveis independentes).

Por se tratar de disciplina semestral, cada equipe definiu um tema e realizou uma investigação teórica com base nas especificações de um projeto científico, incluindo introdução, problema de pesquisa, objetivo e justificativa do estudo, seguido da metodologia estabelecida.

Os dados foram coletados por meio de questionários online, criado no Google Forms, de acordo com os objetivos específicos, e posteriormente tabulados em planilha Excel por meio de tabelas dinâmicas.

Após tabulação, filtragem e cruzamento dos dados, foi realizada análise estatística descritiva e os testes não paramétricos Mann Whitney e Kruskal Wallis, por meio do software jamovi.org, na versão gratuita, que pode ser utilizada na versão online ou instalada no computador.

A estrutura do artigo é composta por itens apresentados de acordo com as normas padrão de publicação de revistas científicas, sendo introdução, fundamentação teórica, metodologia, resultados e discussão, conclusão e referências.

Vale ressaltar que a primeira edição do livro utilizou a estatística descritiva, trazendo apenas cruzamento de dados, como o perfil sociodemográfico.

Na segunda edição, foi apresentada a estatística não paramétrica qui-quadrado de Pearson; e na terceira edição, a estatística não paramétrica correlação de Spearman.

Tratando-se de um trabalho acadêmico, não se pretende abordar com profundidade os temas estudados, mas sim desenvolver o artigo e aprimorar os objetos de pesquisa à medida que estes possam ser aperfeiçoados em futuras publicações em congressos e periódicos.

O livro se organiza em três capítulos:

O capítulo I apresenta brevemente a relevância dos artigos científicos e esclarecimentos dos periódicos Qualis e sua nova proposta de classificação, que ainda está em estudo para o quadriênio de 2025 a 2028. Também esclarece o que é o ORCID (identificador numérico) e como cadastrar o registro ORCID.

O Capítulo II apresenta sugestões para a elaboração de um artigo voltado à pesquisa quantitativa, em formato e conteúdo adequados ao ensino, a partir da estrutura de diversos periódicos e congressos.

Como complemento, aponta-se sites de pesquisa bibliográfica, sites que auxiliam no desenvolvimento de normas ABNT, bem como onde fazer o download do software antiplágio gratuito CopySpider.

O Capítulo III apresenta os resultados dos acadêmicos e suas contribuições no campo das ciências sociais aplicadas, em um total de 6 relatórios de pesquisas, a seguir:

Capítulo 1: UM ESTUDO CONJUNTO SOBRE PLANOS DE ASSISTÊNCIA FAMILIAR QUE ENVOLVEM O FATOR "MORTE"

Autores: Arthur Kruger Americo, Danilo Panosso e Paulo Henrique Lukasievicz de Oliveira

Objetivo: Analisar o comportamento do consumidor que possui plano, ou não, em relação aos planos de assistência familiar que envolvem o fator "morte".

Capítulo 2: PAGAMENTOS DIGITAIS: UM ESTUDO DESCRITIVO DO COMPORTAMENTO E OPINIÃO DOS USUÁRIOS DIGITAIS

Autores: Mariana Machado, Leticia Aparecida Opuskevicz, Keli Fabiula De França e Chrystian Vicenzi Cosuruba, Claudio Luiz Chiusoli

Objetivo: Analisar a percepção e comportamento dos consumidores em relação aos meios de pagamentos digitais

Capítulo 3: A VISÃO DO COLABORADOR EM RELAÇÃO À SAÚDE MENTAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Autores: Aline Cristina Schinemann, Bruna Flaviane de Oliveira, Juliana Lizicouski Diezner e Rafael Leuch Souza

Objetivo: Compreender como é o desenvolvimento de práticas para promoção da saúde mental no ambiente de trabalho, partindo da opinião e experiência dos próprios colaboradores, das mais variadas organizações

Capítulo 4: TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO: UM CAMINHO DA TEORIA À PRÁTICA NA GESTÃO EMPREENDEDORA

Autores: Igor Machado, Rafaela da Silva Silveira, Thalia Ribeiro e Leonardo Darlan Costa De Souza

Objetivo: Analisar as principais teorias administrativas aplicadas na prática empresarial, conforme a visão do colaborador

Capítulo 5: POSICIONAMENTO DOS COOPERADOS EM RELAÇÃO ÀS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO COOPERATIVO

Autores: Bianca Zubko, Kawane Gabriela Machado Schon, Thais Zubko, Elis Fernanda Ferreira Dos Santos e Rafael Henrique Dziobat do Nascimento

Objetivo: Analisar a opinião da população que participa de algum tipo de instituição de crédito, seja de banco, associação ou cooperativa, em relação à sua satisfação acerca dos produtos e serviços oferecidos

Capítulo 6: MODERNIZAÇÃO E FINANCIAMENTOS PARA PRODUÇÃO NO SETOR AGROPECUÁRIO: VISÃO DO PEQUENO PRODUTOR RURAL

Autores: Erica Izabel Turossi, Erica Sobota, Milene Gabrieli Viana Dos Santos Schmoeller e Aline Franco Guimarães

Objetivo: Analisar a opinião do pequeno produtor em relação ao financiamento e às técnicas modernas de produção no setor agropecuário para melhorar a produção

Espero que você aprecie nossa contribuição e que tenha uma ótima leitura!

Prof. Cláudio Luiz Chiusoli, Dr.
prof.claudio.unicentro@gmail.com
Professor Adjunto do Curso de Administração da Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO/PR
Professor do Mestrado Profissional em Administração - PPGADM/Unicentro

SEÇÃO I

RELEVÂNCIA DOS ARTIGOS E CLASSIFICAÇÃO QUALIS

1.1 Relevância de um artigo científico

Há inúmeros formatos e modelos para se escrever um artigo. Para saber o modelo adequado, é possível acessar as normas de cada instituição e periódicos, na aba do site tem um link, em que normalmente está escrita a palavra "**sobre**". Nele aparece vários ícones que descreve com detalhes o "**foco e escopo**" do periódico, sua "**periodicidade**", instrução para "**submissão *online***" e "**diretrizes para autores**", entre outras informações.

No ícone "**diretrizes para autores**" são destacadas todas as informações pertinentes para condições de submissão quanto à formatação do texto, formas de citação, formas de referências, números mínimos e máximos de páginas, fontes utilizadas, entre outros. Alguns periódicos cobram taxa de publicação, com o propósito de custear a manutenção do site.

Naturalmente, o pretendente a autor tem que realizar o cadastro na revista, que é rápido e bastante simples.

Uma dica interessante é que as revistas estão começando a pedir o ORCID – uma espécie de "CPF" universal – como proposta a todos os pesquisadores que participam de pesquisas, bolsas de estudos e inovação, a partir do qual são identificados e conectados de maneira única às suas contribuições em disciplinas, fronteiras e tempo. Para obter o ORCID, acesse o site (https://orcid.org/), se cadastre e obtenha o identificador digital.

Dando sequência, um manuscrito deve apresentar claramente as ideias, incluindo a utilização adequada de ilustrações e referências.

Os artigos devem seguir o formato do periódico, que a *priori* são compostos das seguintes partes:

(i) Introdução (contempla a contextualização do tema, justificativa da pesquisa, problematização e objetivo);

(ii) Referencial teórico (contempla a revisão da literatura, a mais atualizada possível);

(iii) Metodologia da pesquisa (contempla o "passo a passo" de como foi realizado o estudo);

(iv) Resultados e discussão (contempla a análise das descobertas da pesquisa e o confronto com a literatura realizada);

(v) Conclusão ou considerações finais (contempla o fechamento do estudo, com os principais achados, indicando a contribuição, a limitação da pesquisa, e pode ser feita sugestões de estudos futuros); e

(vi) Referências utilizadas (cuidadosamente revisadas, conforme o padrão do periódico, normalmente ABNT ou APA).

Deste modo, a estrutura do artigo é definida de acordo com a política editorial da revista desejada.

Para uma publicação de sucesso, de acordo com a orientação da Anpad (2017), a estrutura e o formato do artigo científico devem seguir padrões de *papers* dos principais *journals* da área.

De acordo com as políticas editoriais da RAC (Revista de Administração Contemporânea), propõe-se que, antes da submissão, os autores leiam e avaliem seus trabalhos baseando-se em 10 perguntas:

1. Qual é a contribuição que seu artigo traz ao conhecimento na área?
2. Seu trabalho possui ao menos 50% de referências bibliográficas e citações oriundas de artigos publicados em periódicos científicos de qualidade?
3. Seu trabalho possui ao menos 25% de referências bibliográficas e citações oriundas de artigos publicados em periódicos científicos internacionais?
4. Seu trabalho possui ao menos 50% das referências bibliográficas e citações oriundas de artigos publicados em periódicos científicos nos últimos cinco anos?
5. Seu trabalho apresenta referências e citações de autores clássicos na área?
6. Seu trabalho segue as normas de editoração da revista ou congresso?
7. Seu trabalho apresenta citações e referências seguindo as normas da APA ou ABNT?

1. Em seu trabalho, a metodologia seguida na pesquisa, os métodos qualitativos ou quantitativos utilizados são adequadamente descritos?
2. Os objetivos e as conclusões do trabalho estão claramente descritos e justificados?
3. Seu texto passou por uma revisão detalhada, garantindo a qualidade da redação?

Conforme o exposto acima, segue uma síntese de 10 itens que devem ser considerados para a produção de um artigo e que são importantes para serem aceitos nas revistas, pois cada artigo submetido é único e julgado por suas próprias qualidades (WHETTEN, 2003).

1. Relevância do tema que justifique uma pesquisa:

Deve destacar a importância de um setor/área/assunto para o país, região, para a sociedade, para o campo da Administração e, principalmente, em artigos publicados em periódicos em centros de excelência dentro e fora do país.

2. Originalidade:

O artigo traz uma contribuição teórica considerável e incorpora valor ao pensamento atual na evolução do estado da arte. Significa que não existem artigos/dissertações/teses publicadas a respeito. Nunca foi analisado sob aquele enfoque.

3. Objetivos do trabalho:

Sempre verificar se são pertinentes, se estão claramente definidos, se foram plenamente alcançados no decorrer do trabalho e fundamentados na conclusão.

4. Qualidade do texto:

A redação técnico-científica está atendendo a alguns requisitos básicos como: objetividade; clareza; ortografia; gramática; teor isento de valoração; estrutura formal do texto, conforme padrões do periódico (ABNT ou APA).

Por fim, o artigo é longo o bastante para cobrir o objetivo, mas curto o suficiente para ser interessante ao leitor e avaliador.

5. Referencial teórico:

A fundamentação teórica é pertinente ao tema. Abrange os principais autores, reconhecidos dentro e fora do país. Inclui as principais teorias em vigor que estão relacionadas ao tema. Faz uma abordagem histórica da teoria, quando pertinente. Aborda as principais pesquisas nacionais e estrangeiras já publicadas sobre o assunto.

6. Metodologia da pesquisa:

Há adequação do método ao caso/problema de pesquisa. Há descrição dos objetivos, do universo da pesquisa, o tamanho da amostra e método de coleta de dados.

A qualidade da aplicação está sendo cumprida conforme exigência científica. Importante seguir os passos de pelo menos um autor consagrado em método de pesquisa aplicada à administração, citando-o no texto.

7. Resultados da pesquisa:

A apresentação estatística está adequada em tabelas, quadros e figuras, com títulos significativos, contendo as medidas estatísticas e cruzamentos pertinentes.

A apresentação deve ser de forma clara e facilmente interpretada pelo leitor. A análise dos dados deve estar consistente. A interpretação dos principais resultados das tabelas, quadros e figuras estão articulados com a teoria abordada e a metodologia da pesquisa. Por fim, o artigo reflete um pensamento atual, está por completo na análise e profundidade.

8. Consistência teórica:

A teoria apresentada relaciona-se à pesquisa e à conclusão do trabalho. Os resultados da pesquisa confirmam ou contradizem as teorias e pesquisas anteriores. Os comentários são pertinentes. A teoria mudará a prática da ciência organizacional nessa área. A lógica que fundamenta o artigo e as evidências que o suportam são incontestáveis.

9. Conclusão ou considerações finais:

Precisa ser coerente com o trabalho e fundamentada na teoria e nos resultados apresentados.

Deve-se resgatar os objetivos e, assim, incluir as contribuições, limitações do estudo e sugestões para novas pesquisas. Vai depender do periódico, mas a diferença é que a conclusão é uma dedução oriunda dos resultados obtidos no estudo, enquanto, as considerações finais indicam que o resultado do estudo dá possibilidade de novas reflexões, sem uma conclusão definitiva.

10. Contribuição do trabalho para o conhecimento e teoria de Administração na área temática:

Esse assunto é recente para os estudiosos da área. O trabalho testa modelos já desenvolvidos; aplica teorias na prática empresarial; apresenta novos conceitos, modelos ou teorias; sugere estratégias, métodos ou processos para aperfeiçoar desempenhos e resultados.

1.2 Qualis CAPES quadriênio 2017-2020 (versão antiga)

Para atingir o auge da publicação, a primeira versão do artigo deve passar por um evento científico ou congresso e, uma vez sendo aceito, mesmo com críticas e recomendações, sugere-se fazer os ajustes necessários e, posteriormente, submetê-lo para uma revista da área, dentro do foco e escopo da revista.

A maioria das revistas são indexadas a um sistema de classificação conhecida como QUALIS - PERIÓDICOS.

O trecho abaixo, extraído do site sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/index.jsf, descreve sobre o que seria o Qualis-Periódicos para o quadriênio 2017-2020, i) O que é Qualis-Periódicos; ii) Quem faz e sua classificação; e iii) Qual a finalidade do Qualis-Periódicos.

i) O que significava Qualis-Periódicos:

O Qualis-Periódicos é um sistema usado para classificar a produção científica dos programas de pós-graduação (PPGs), no que se refere aos artigos publicados em periódicos científicos. O processo foi concebido para atender às necessidades específicas do sistema de avaliação e é baseado nas informações fornecidas por meio do aplicativo Coleta de Dados.

Como resultado, disponibiliza uma lista com a classificação dos veículos utilizados pelos programas de pós-graduação para a divulgação da sua produção.

ii) Quem faz e como é a classificação:

A classificação é realizada pelos comitês de consultores de cada área de avaliação, seguindo critérios previamente definidos pela área e aprovados pelo CTC-ES (Conselho Técnico-Científico da Educação Superior), que procuram refletir a importância relativa dos diferentes periódicos para uma determinada área. Os critérios gerais e os específicos utilizados em cada área de avaliação da CAPES estão disponibilizados nos respectivos documentos da área.

A estratificação da qualidade dessa produção é realizada de forma indireta. Assim, o Qualis afere a qualidade dos artigos e de outros tipos de produção a partir da análise da qualidade dos veículos de divulgação, ou seja, periódicos científicos.

A classificação de periódicos é atualmente realizada pelas áreas de avaliação, e passa por processo anual de atualização. Esses veículos são enquadrados em estratos indicativos da qualidade para o quadriênio de 2017 a 2020 em: A1 (o mais elevado); A2; B1; B2; B3; B4; B5 ao C (com peso zero).

Note-se que o mesmo periódico, ao ser classificado em duas ou mais áreas distintas, pode receber diferentes avaliações. Isto não constitui inconsistência, mas expressa o valor atribuído, em cada área, à pertinência do conteúdo veiculado. Por isso, não se pretende, com esta classificação, que é específica para o processo de avaliação de cada área, definir a qualidade de periódicos de forma absoluta.

É importante ressaltar que apenas os periódicos que tenham recebido produção no ano, ou período de classificação, serão listados e classificados, portanto, não se trata de uma lista exaustiva de periódicos, e sim uma lista de periódicos efetivamente utilizados pelos programas de pós-graduação no período em análise.

iii) Qual foi a finalidade do Qualis-Periódicos:

A finalidade do QUALIS é exclusivamente para avaliar a produção científica dos programas de pós-graduação. Qualquer outro uso, fora do âmbito da avaliação dos programas de pós-graduação, não é de responsabilidade da CAPES.

O aplicativo que permite a classificação e consulta ao Qualis das áreas, bem como a divulgação dos critérios utilizados para a classificação de periódicos, é o WebQualis.

1.3 Qualis CAPES para o Quadriênio 2025 a 2028 (versão atual)

A nova proposta de avaliação para o Quadriênio 2025 a 2028 é uma mudança conceitual elaborada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). A avaliação começa a focar na qualidade e na categorização do artigo, e não apenas no rendimento bibliométrico da revista científica em que foi publicado.

Desta forma, as revistas científicas não serão mais classificadas pelo Qualis Periódicos (versão antiga - 2017-2020), como vem ocorrendo até o ciclo avaliativo que se encerra este ano.

A proposta, aprovada pelo Conselho Técnico-Científico da Educação Superior da instituição, **prevê três novos procedimentos de classificação de artigos**, que poderão ser combinados, a depender do que definirem os representantes de cada área do conhecimento da Capes.

Primeiro - a classificação se dará pelos indicadores bibliométricos dos veículos de publicação, baseada no desempenho da revista, como é feito atualmente pelo Qualis Periódicos, mas a classificação vai recair sobre artigos.

Segundo - os indicadores serão extraídos diretamente do artigo, através, por exemplo, do índice de citações alcançadas para a análise quantitativa, dos critérios de indexação e acesso aberto, dentre outros, para averiguar aspectos qualitativos.

Terceiro - a análise qualitativa de artigos é baseada em fatores e metodologias definidos pela área de avaliação, que podem abarcar, por exemplo, uma análise de pertinência do tema abordado, avanço conceitual proveniente do trabalho e a contribuição científica do estudo.

Fonte:

BRASIL. Novo Qualis 2025-2028: foco na classificação de artigos – apresentação. Ofício Circular nº 46/2024, CAPES, 3 out. 2024. Disponível em: https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/avaliacao/14102024SEI_2470019_Oficio_Circular_46_resumoCTC_232.pdf Acesso em: 28 out. 2024.

NOTA 1:

Como era:

O quadriênio 2017-2020, que estava em vigor, baseavam-se em quatro princípios para atingir os estratos A1 (o mais elevado); A2; A3; A4; B1; B2; B3; B4 ao C (com peso zero).

- **Classificação única:** cada periódico recebia apenas uma qualificação;
- **Classificação por áreas-mães:** os periódicos eram agrupados de acordo com a área na qual houve maior número de publicações nos anos avaliativos de referência;
- **Qualis Referência:** por meio do uso combinado de indicadores bibliométricos e modelo matemático havia uma lista de periódicos pré-classificados, definidos como Qualis Referência;
- **Indicadores bibliométricos:** considerava o número de citações do periódico dentro de três bases principais: *Scopus* (*CiteScore*), *Web of Science* (Fator de Impacto) e *Google Scholar* (índice h5).

Nova proposta:

Com a nova proposta, **o** sistema Qualis-periódicos, estabelecido nos anos 2000 pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), não será mais aplicado na avaliação da produção de alunos e professores dos programas de pós-graduação brasileiros no período de 2025 a 2028, com conclusão prevista para 2029.

SEÇÃO II

ROTEIRO PARA ELABORAÇÃO DE UM ARTIGO CIENTÍFICO

Conforme exposto, indica-se a estrutura para elaboração de um artigo científico.

Dessa forma, não se trata de algo inovador, mas sim uma sugestão de uma estrutura recomendada para quem deseja iniciar a redação de um artigo e combinar vários modelos disponíveis.

Aponta-se um roteiro, sem a pretensão de considerar que esse é o único formato disponível para consulta, como segue o padrão das revistas:

- Título;
- Resumo;
- Introdução: contextualização, problema, objetivo e justificativa da pesquisa;
- Referencial teórico ou fundamentação teórica;
- Metodologia da pesquisa;
- Resultados e discussão;
- Conclusão ou considerações finais: principais achados, a contribuição e limitação da pesquisa e sugestão de estudos futuros;
- Referências.

TÍTULO DO ARTIGO: SUBTÍTULO

Para escrever um título, é necessário chamar a atenção pelo conteúdo do artigo. Ele tem um impacto fundamental, pois, à medida em que o leitor lê, o título gera um conjunto de expectativas quanto ao seu conteúdo.

Importante destacar que o texto deve refletir de forma clara e sintética o que será apresentado no artigo.

Muitas vezes, os títulos utilizam palavras, frases, ou até mesmo um enunciado inteiro, que não guarda relação com o conteúdo, e isso prejudica até mesmo as buscas em bases de dados. Da mesma forma, títulos demasiados abrangentes não expressam adequadamente o conteúdo desejado.

Quando se envia um artigo, algumas informações básicas são necessárias, como nome do autor, instituição que pertence, e-mail e ORCID.

Nome do Autor 1

Discente/docente do (curso): instituição

E-mail: xxxxxxxxxxx@xxx.xxx

ORCID:.....

Nome do Autor 2

Discente/docente do (curso): instituição

E-mail: xxxxxxxxxxx@xxx.xxx

ORCID:.....

Nome do Autor 3

Discente/docente do (curso): instituição

E-mail: xxxxxxxxxxx@xxx.xxx

ORCID:.....

Resumo:

O resumo, na prática, deve ser o último item a ser escrito, ou seja, deve ser escrito somente ao término do artigo. Um resumo deve passar informações suficientes sobre todo o conteúdo do texto, possibilitando ao leitor a decisão de lê-lo em sua totalidade. É aquela boa sinopse de um filme, para verificar se ele é interessante ou não. Por isso, deve estar bem redigido.

Solicita-se que o resumo contenha uma breve introdução, exposição do objetivo do estudo, os referenciais abordados, metodologia utilizada, os resultados alcançados, a conclusão e implicações quanto às descobertas do estudo.

Nos resumos, sugere-se entre 300 e 500 palavras, a redação deve ser em um único parágrafo, sem recuos e não deve conter citações. Normalmente, utiliza-se fonte 10, com espaçamento entre linhas simples.

Para um bom resumo, segue uma orientação que deve ser contemplada:

i) Introdução: contextualização do problema de pesquisa; importância do estudo; justificativa e objetivo (para que o estudo foi feito).

ii) Referencial teórico ou fundamentação teórica: o que foi abordado quanto à revisão da literatura.

iii) Metodologia da pesquisa: o que foi feito no estudo; o local; data do estudo; revisão bibliográfica; qual a natureza das variáveis e objetivos; forma de levantamento de campo (*survey*); materiais utilizados; técnica de amostragem; variáveis utilizadas e assuntos envolvidos.

iv) Resultado e discussão: interpretação dos resultados; comparação entre a literatura encontrada (documental) com o estudo de campo (quando for o caso); como o estudo contribui para o conhecimento.

v) Conclusão ou considerações finais: descrever o alcance dos objetivos propostos; implicações; contribuições e recomendações para pesquisas futuras.

Palavras-chave: Varia entre três a cinco palavras que representem o artigo como um todo, é importante para facilitar o trabalho de indexação de um documento e, assim, permitir que o artigo seja encontrado em sistemas eletrônicos de pesquisa.

Abstract:

É o próprio resumo, elaborado em língua estrangeira – a ser indicada pelo periódico –, sendo normalmente o inglês.

Keywords: versão em inglês das palavras-chave.

1 Introdução

A introdução expõe o tema do artigo, mostrando a relevância para ser estudado e indicando a problematização do estudo. Assim, começa com um problema ou questão.

Precisa ser bem elaborada para prender o seu leitor quanto ao assunto a ser abordado. Apresenta o objetivo principal e trata do elemento explicativo do autor para o leitor.

Em suma, a introdução precisa contextualizar o tema estudado, sua importância e relevância da pesquisa, bem como a justificativa do estudo. Sempre é importante ser precedido de citação de autores que embasem a parte introdutória, ou ainda, algum dado de pesquisas já realizadas.

Assim, segue as expressões que devem aparecer na contextualização de uma introdução:

i) Da mesma forma, o **problema de pesquisa** deve ser construído sempre em forma de pergunta (utilizando a interrogação -?-), são as dúvidas que o pesquisador possui e que tenta solucionar por meio da investigação. Nesse caso, são destacados os aspectos negativos e desafios do tema.

ii) Por fim, deve-se ainda destacar o **objetivo geral** da pesquisa com uma frase simples e curta. Os objetivos específicos são opcionais, mas dependendo da revista podem ser inseridos como norteadores para as questões da pesquisa a ser aplicada.

iii) a **justificativa da pesquisa,** mediante a relevância do estudo em questão. Na justificativa, deve-se estabelecer os aspectos positivos e as vantagens do tema.

Em resumo, na introdução, as palavras-chave devem aparecer em forma de texto, sendo:

O problema de pesquisa é....

O objetivo da pesquisa é...

A justificativa da pesquisa é....

No final, pode ainda tecer comentários sobre a estrutura do trabalho, como foi organizado.

Como exemplo, pode-se escrever da seguinte forma: O trabalho está estruturado da seguinte forma, com a Introdução, Referencial Teórico, Metodologia da pesquisa, Resultados e Discussão, Conclusão e Referências.

2 Referencial teórico ou fundamentação teórica

O artigo deve colocar ênfase significativa no referencial teórico, o qual desempenha uma função crucial. Este momento é particularmente importante, pois descreve sistematicamente os fundamentos teóricos que permitiram que a pesquisa ou estudo de caso fosse conduzido.

O objetivo do documento é delinear os conceitos primários, organizados em seções e subseções, em que a revisão de literatura pertinentes ao assunto sob investigação são articulados.

O referencial teórico visa compilar, avaliar e se envolver com a literatura existente sobre o tópico, com o objetivo de fornecer uma base teórica sólida para a pesquisa.

O desenvolvimento serve como um componente fundamental e abrangente do artigo, pretendendo transmitir os conceitos primários. Essencialmente, constitui a base lógica do trabalho, necessitando da subdivisão do desenvolvimento em estágios distintos com base no tópico que está sendo discutido.

Recomenda-se que, antes de se aprofundar no referencial teórico, uma breve declaração seja composta para delinear os assuntos que serão abordados, permitindo assim que o leitor ganhe familiaridade com o conteúdo.

Como por exemplo: se o tema estudado é a respeito de hábitos e atitudes de compra de algum produto, a parte integrante da base teórica pode ser referente ao comportamento do consumidor, modelo de processo de compra, decisão de compra e definição de marcas.

A critério do autor, podem ser realizadas citações diretas curtas (até três linhas), citações longas (a partir de 4 linhas) ou ainda citações indiretas (parafraseando), reproduzindo com o próprio texto a ideia principal do autor citado, sem deixar perder o sentido do texto.

Segue alguns links recomendados, nos quais é possível verificar algumas publicações e acessar vários artigos com busca ao tema que se propõe escrever (ver nota 2):

1 https://books.google.com.br

2 http://scholar.google.com.br

3 http://www.periodicos.capes.gov.br/

4 http://www.teses.usp.br/

5 www.scielo.br

NOTA 2:

Recomenda-se que o artigo tenha em suas referências manuscritos de periódicos de boa classificação nacional e internacional, principalmente dos últimos 5 anos. As citações de livros podem ser contempladas (dê preferência principalmente aos clássicos), mas evite os excessos.

3 Metodologia da pesquisa

A palavra metodologia deriva de "método", do Latim "*methodus*", e o significado é "caminho ou a via para a realização de algo", então, a questão é, qual é a melhor forma ou caminho para se realizar aquele estudo ou investigação proposto no artigo.

Essa parte do artigo é a explicação do porquê do método escolhido e sua descrição. Sempre que o artigo apresentar resultados de pesquisa, deve ser relatada a metodologia utilizada.

Em outros artigos podem ser encontradas outras expressões para a metodologia como "método da pesquisa", "metodologia do estudo", "material e método" ou apenas "método".

Além de descrever na metodologia que se trata de uma **revisão teórica ou pesquisa bibliográfica**, é necessário apontar os critérios utilizados na metodologia. A seguir, destaca-se alguns tópicos que podem ser abordados.

Sugere-se que cada tópico deve ter definições baseados em autores, no entanto, ele deve ser redigido em um único texto, dando os parágrafos necessários. Para melhor compreensão, desdobra-se mais detalhadamente em 10 itens explicativos que seguem (ver nota 3):

3.1) Quanto à natureza das variáveis;

3.2) Quanto aos objetivos;

3.3) Quanto à unidade de observação;

3.4) Quanto às escalas utilizadas e variáveis abordadas;

3.5) Quanto à técnica de amostragem;

3.6) Quanto à forma da coleta dos dados;

3.7) Quanto à procedência dos dados;

3.8) Quanto à forma da abordagem;

3.9) Quanto ao recorte; e

3.10) Quanto à análise dos dados.

NOTA 3:
Ao escrever os itens que compõem a estrutura metodológica, recomenda-se que sempre deve haver citação de autores consagrados em método de pesquisa aplicada à administração, que podem ser de livros.

3.1 Quanto à natureza das variáveis:

Quanto à natureza das variáveis, deve ser destacado se é um: i) estudo quantitativo, que permite utilizar-se das estatísticas, gerando quadros, tabelas ou figuras; ou ii) estudo qualitativo, que se trata de um estudo de caso único, ou múltiplos casos para comparação, ou ainda entrevistas em profundidade, permitindo análise de conteúdo e outras da área qualitativa.

i) Pesquisa quantitativa:

São quantificados com amostras representativas, considerando a população investigada, nas quais os resultados podem constituir o retrato real de todo um grupo investigado, caso seja necessária inferência estatística (somente para amostras probabilísticas), ou, no caso, faz-se análise do resultado apenas para a amostra estudada (para amostras não probabilísticas).

ii) Pesquisa qualitativa:

Não se preocupa com a representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento do entendimento de um grupo social e com as explicações sobre os fatos.

Os dados são obtidos por meio da análise de conteúdo, ou outras formas de redação, por meio de entrevistas individuais ou em grupo, com um roteiro aberto. Também, esse tipo de estudo vale para pesquisa que permite somente observação do pesquisador e análise documental.

3.2 Quanto aos objetivos:

Deve ser esclarecido qual foi o tipo de pesquisa, se foi uma: i) Pesquisa exploratória: ii) conclusiva descritiva; ou iii) conclusiva explicativa (causal).

i) Pesquisa exploratória:

Tem como objetivo criar e propor mudanças em ideais e conceitos, permitindo uma melhor formulação do problema de pesquisa, de forma mais específica, ou hipóteses para estudos futuros (normalmente de natureza qualitativa).

ii) Pesquisa conclusiva descritiva:

Caracteriza-se por possuir objetivos bem definidos, com procedimentos formais. É estruturada e dirigida para a solução de problemas ou avaliação de alternativas de cursos de ação (normalmente de natureza quantitativa).

iii) Pesquisa conclusiva explicativa:

Estabelece uma relação de causa e efeito entre duas variáveis (independente e dependente), como em teste de produto, preço e consumo.

3.3 Quanto à unidade de observação:

Aqui deve-se descrever qual foi a população e cidade investigada, sua localização, o perfil sociodemográfico, da forma mais completa possível.

Como, por exemplo, foram realizadas entrevistas junto à população da cidade X, ou a um grupo de estudantes da universidade Y. Além disso, é importante destacar o período de aplicação, mês e ano.

3.4 Quanto às escalas utilizadas e variáveis abordadas:

Deve destacar quais as escalas utilizadas no momento da elaboração do questionário, que podem ser: i) escala nominal; ii) escala ordinal; iii) escala intervalar; e iv) escala razão. Seguem definições e usos para melhor compreensão:

i) Escala nominal:

É classificativa, permitindo descrever as variáveis; é utilizada para se referir aos dados que só podem ser categorizados. Não há uma medida ou escala envolvida, o que existe é apenas uma contagem, sendo o nível mais elementar de representação, baseado no agrupamento e classificação de elementos para a formação de conjuntos distintos.

Como exemplo: Homem/Mulher, Cor preferida, Motivo de escolha de uma marca.

ii) Escala ordinal:

Os resultados distribuem-se segundo uma ordem, que pode ser crescente ou decrescente, permitindo estabelecer diferenciação, ou seja, é possível ordenar as categorias.

Como exemplo: Avaliação de um serviço como, Ótimo / Bom / Regular / Ruim / Péssimo.

iii) Escala intervalar:

É uma forma quantitativa de registrar um fenômeno, medindo em termos de intensidade em relação a um valor arbitrariamente, ou seja, possui todas as características da escala ordinal, mas a distância entre as categorias (ou valores) é sempre constante.

Como exemplo: De 1 a 10, qual a probabilidade, de recomendar a empresa a um amigo.

iv) Escala razão:

É a mais completa, tem todas as propriedades das escalas intervalares, pois permite quantificar a partir de um ponto zero, que é fixo e absoluto. Veja que o zero (0) sempre aparece.

Como exemplo: De 1 a 10, qual a probabilidade de recomendar a empresa a um amigo.

Conforme Quadro 1, resumidamente aponta suas características, seu uso nas pesquisas e quais as estatísticas mais comuns sugeridas. No caso, nesta obra, aborda-se o uso do teste de correlação de Spearman, que são utilizadas para as escalas ordinais.

Quadro 1 - Forma de uso das escalas em termos estatísticos

Escalas	Características	Uso em pesquisas	Algumas estatísticas sugeridas
Nominal	Identidade, Definição única de números	Marcas, sexo, raças, cores, tipo de lojas, regiões, usa/não usa, gosta/não gosta	Teste Qui-quadrado de Pearson
Ordinal	Ordem dos números, classificação	Preferências, Atitudes, Opiniões, Classes sociais, Ocupações, Avaliação	**Correlação de Spearman**
Intervelar	Comparação de intervalos	Atitudes, Opiniões, Preferências, Números-índices	Média, Desvio-padrão, Coeficiente de variação Anova Correlação de Pearson
Razão	Comparação de medidas absolutas, Comparação de proporções	Idade, Preço, Número de consumidores, Volume de vendas, Renda	Média, Desvio-padrão, Coeficiente de variação Anova Correlação de Pearson

Fonte: adaptado e elaborado pelo autor a partir da revisão de literatura

Quanto às variáveis abordadas, deve-se destacar os tipos de questionamentos, o número de variáveis e os grupos de assuntos. Tal referência é importante para que o leitor venha a conhecer o teor das perguntas realizadas na pesquisa.

Como exemplo: O questionário foi composto de 13 variáveis, mais perfil do respondente (gênero, faixa etária, escolaridade), e continha as seguintes perguntas: hábitos de consumo, motivo de escolha...etc.

3.5 Quanto à técnica de amostragem:

Deve ser destacado qual tipo de amostragem foi utilizada, a qual pode ser mediante 2 formas: i) amostragem probabilística (ou aleatória – ver nota 4); e ii) amostragem não-probabilística (ou não aleatória - ver nota 5).

3.5.1 Amostragem probabilística (aleatória):

i) Amostragem simples:

Entende-se que todos os elementos da população têm a mesma chance de serem escolhidos por sorteio.

ii) Amostragem estratificada:

A população é dividida em grupos mutuamente excludentes (faixas etárias, gênero, classe social e outros), e amostras aleatórias são extraídas de cada grupo por sorteio.

iii) Amostragem por conglomerados:

A população é dividida em grupos mutuamente excludentes (como regiões, bairros, quarteirões e posteriormente no domicílio), e amostras aleatórias são extraídas de cada grupo por sorteio.

Como exemplo: é muito comum em pesquisa eleitoral, em que primeiramente divide-se a cidade por regiões e, após, sorteia-se os bairros. Dos bairros, sorteia-se as quadras. Das quadras, sorteia-se o domicílio para abordagem da entrevista.

NOTA 4:

Somente para amostras probabilísticas (aleatórias) é que se deve mencionar que há margem de erro e intervalo de confiança.

Exemplo de interpretação: um estudo com margem de erro de 4% e intervalo de confiança de 95%, significa que para o caso de uma pesquisa apontar que um candidato X tem 40% das intenções de votos, ao considerar o mesmo modelo amostral, a interpretação seria assim: Se 100 amostras forem retiradas da mesma população, em pelo menos 95 delas o índice deste candidato deverá variar entre 36% e 44% (4 pontos percentuais para mais ou para menos). E em 5 dos resultados serão diferentes deste intervalo, ou seja, abaixo de 36% ou acima de 44%. IMPORTANTE: Para saber mais sobre como calcular amostras, acesse o site www.raosoft.com e procure o link abaixo no lado esquerdo: cálculo de tamanho amostras (*free tools* => *sample size calculator*).

3.5.2 Amostragem não-probabilística (não-aleatória):

i) Amostragem por cotas:

O pesquisador identifica e entrevista um número predeterminado de pessoas em cada uma das diversas categorias. Normalmente, segue a proporção conforme informação adicional que houver do local pesquisado. É como pesquisar a população de uma cidade, mas não se deseja sortear, porém sabe-se que o perfil quanto ao gênero é equilibrado entre homens e mulheres, quase 50% para cada.

ii) Amostragem por conveniência:

O entrevistador escolhe os membros mais acessíveis da população para o levantamento, por ser mais rápido, sem perder a qualidade das informações.

iii) Amostragem por julgamento:

O pesquisador seleciona membros da população que sejam bons fornecedores de informações precisas. Nesse caso, o elemento da população pesquisada já possui um perfil diferenciado, como uma liderança de alguma associação, um gestor, um formador de opinião.

NOTA 5:

Para amostras não-probabilísticas (não-aleatórias) não se deve mencionar margem de erro e intervalo de confiança.

A análise dos resultados fica restrita somente ao grupo investigado, ou seja, à amostra, não cabendo inferências estatísticas.

3.6 Quanto às formas de coleta de dados:

Deve-se destacar se a coleta de dados foi por meio de: i) levantamento; ii) observação; e iii) experimentação.

i) Levantamento (ou survey):

É caracterizada mais como um estudo quantitativo. É uma forma de coletar dados e informações a partir de características e opiniões de grupos de indivíduos.

ii) Observação:

É caracterizada mais como um estudo qualitativo, permite verificar o comportamento das pessoas, sem a interferência do pesquisador, no caso, ainda, sem fazer perguntas a elas.

iii) Experimentação:

Normalmente, é utilizado para conhecer a causa e o efeito entre as variáveis dependentes e independentes.

3.7 Quanto à procedência dos dados:

Em relação à coleta dos dados, deve-se destacar quanto à sua procedência: i) dados primários; e ii) dados secundários. No caso, em um artigo pode acontecer as duas situações.

i) Dados primários:

São informações coletadas para o propósito em questão (pesquisa), ou seja, dados que ainda não foram coletados. Então, são dados coletados pela primeira vez.

ii) Dados secundários:

São informações que já existem em algum lugar (publicadas), ou seja, os dados já foram coletados, ordenados e analisados, auxiliando na pesquisa em andamento, e estão à disposição a qualquer momento.

Como exemplo: relatórios de empresa, matérias em jornais ou revistas especializadas, relatório do governo – como IBGE – e os próprios dados dos manuscritos.

3.8 Quanto às formas de abordagem:

Conhecido como levantamento ou *survey*, são formas de abordagens importantes, nas quais se deve destacar como foi feito, seja por meio de: i) entrevista pessoal (domiciliar ou em pontos de fluxo); ii) entrevista por telefone; iii) e-mail ou envio por mala direta (correios), este último, atualmente, menos usual.

Atualmente, com a facilidade dos recursos da TI (tecnologia da informação), é utilizado cada vez mais as entrevistas por meio eletrônico, o mais conhecido é o *Google Forms*, da plataforma Google.

O Quadro 2 demonstra as vantagens e desvantagens, quanto à forma de aplicação da pesquisa, em 12 principais características, sendo por meio de entrevista pessoal, por telefone ou por e-mail.

Quadro 2 – Grau de dificuldade, alto ou baixo, na aplicação quanto ao levantamento

Características	Entrevista pessoal	Entrevista telefone	Entrevista E-mail
1. Versatilidade	Alta	Média	Baixa
2. Custo	Alto	Médio	Baixo
3. Tempo para aplicação	Alto	Baixo	Médio
4. Controle amostral	Alto	Médio	Baixo
5. Quantidade de dados	Alta	Média	Média
6. Garantia de anonimato	Baixa	Baixa	Média
7. Habilidade de aplicação	Alta	Alta	Baixa
8. Uniformidade da mensuração	Baixa	Média	Alta
9. Índice de resposta	Alto	Alto	Baixo
10. Nível educacional exigido	Baixo	Baixo	Alto
11. Sinceridade	Alta	Baixa	Baixa
12. Tamanho da amostra	Pequena	Grande	Grande

Fonte: adaptado e elaborado pelo autor a partir da revisão de literatura

3.9 Quanto ao recorte:

Em relação ao recorte, deve-se destacar se o estudo foi: i) recorte transversal ou *ad hoc* (realizado somente uma única vez), ou ii) recorte longitudinal ou painel (forma de comparação de pesquisas anteriores).

i) Estudo transversal (ad hoc):

Estudo em que se realiza uma única vez. Normalmente, são pesquisas encomendadas e direcionadas para um propósito específico no estudo.

ii) Estudo longitudinal (painel):

Estudo que tem um período de tempo de coleta para comparação entre os estudos para monitorar indicadores. Por isso que se chama de painel, pois permite uma visão longitudinal, isto é, são realizadas análises dos resultados ao longo de um determinado período.

3.10 Quanto à análise dos dados:

Quanto ao plano de análise de dados e utilização de ferramentas estatísticas, deve-se destacar se a análise utilizou: i) técnicas univariadas (estatística descritiva somente com as frequências); ii) técnicas bivariadas (cruzamento de dados com 2 variáveis); ou iii) técnicas multivariadas (cruzamento de dados com 2 ou mais variáveis).

i) Técnicas univariadas:

A estatística descritiva univariada é utilizada apenas com as frequências relativas (%), sem cruzamentos dos dados. Considera apenas uma variável que está sob análise.

Por exemplo, estudar a faixa etária dos respondentes da pesquisa (elementos da amostra). A análise univariada, basicamente, concentra-se na estatística descritiva: frequência, média, desvio padrão, escore z, decis e percentis, outliers.

ii) Técnicas bivariadas:

A estatística bivariada decorre da análise simultânea de duas variáveis entre si, como exemplo, o desenvolvimento de um estudo que procure analisar a relação entre o gênero (masculino e feminino), escolaridade (infantil, fundamental, médio e superior) e renda familiar (até 2 salários mínimos, de 3 a 5 salários mínimos e acima de 5 salários mínimos) de um grupo de indivíduos.

iii) Técnicas multivariadas:

A estatística multivariada decorre da análise simultânea de três ou mais variáveis entre si, análise dos dados por diversas categorias ao mesmo tempo. Como, por exemplo, pessoas do gênero masculino até 30 anos e acima de 30 anos, com pessoas do gênero feminino até 30 anos e acima de 30 anos (gênero e faixa etária).

Ao fazer esse cruzamento, existem inúmeros recursos das estatísticas multivariadas, que não serão aprofundadas nessa obra.

Em trabalhos científicos de maior robustez e aprofundados predomina a análise multivariada, que inclui, por exemplo, regressão linear múltipla, análise fatorial, escalonamento multidimensional, análise de correspondência e análise de cluster.

3.10.1) Estatística não-paramétrica: teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis

Nesta parte, referente à explicação da análise dos dados, aborda-se, de acordo com a proposta dessa quarta edição do livro, como deve ser realizada a apresentação dos dados da pesquisa com a utilização da estatística não-paramétrica, os testes de Mann Whitney e de Kruskal-Wallis, utilizando escala ordinal para variáveis qualitativas.

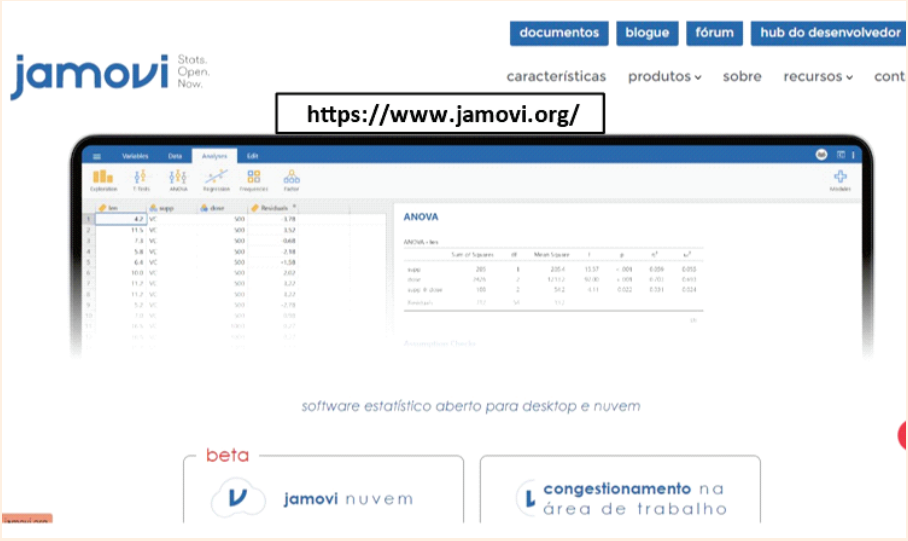
O teste de Mann-Whitney é aplicado para 2 grupos: não pareados ou independentes; e o teste de Kruskal-Wallis para mais de 2 grupos, não pareados ou independentes. Se o valor-p for menor ou igual ao nível de significância (0,05), rejeita-se a hipótese nula e conclui-se que a diferença entre as medianas da população é estatisticamente significativa.

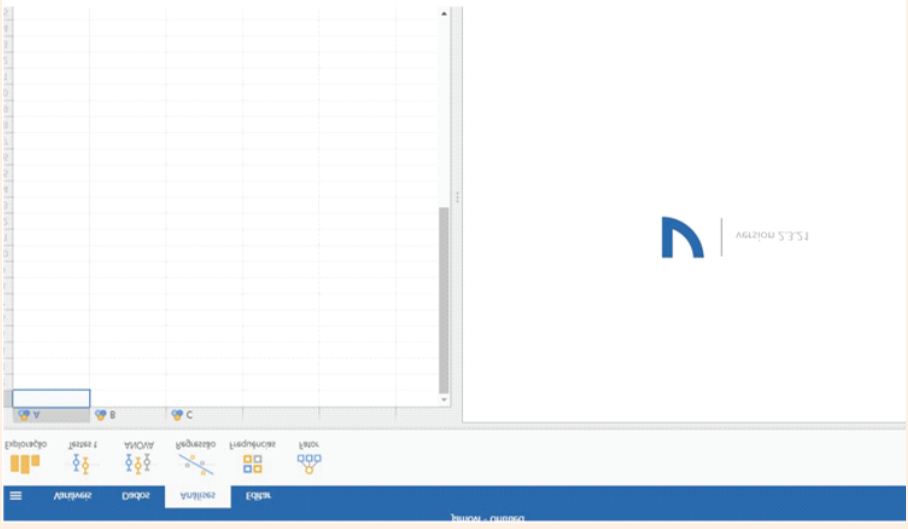
NOTA 6:
Para maiores esclarecimentos, sugere-se esse vídeo tutorial do Youtube. Vídeo idealizado e desenvolvido pelo prof. Heitor Marques Honório, Cirurgião-Dentista e Professor Associado do departamento de Odontopediatria.
Tutorial teste de Mann-Whitney:
https://www.youtube.com/watch?v=dh6OAUuI8Zc&t=5s
Tutorial teste de Kruskal-Wallis:
https://www.youtube.com/watch?v=sIrn1am90pA&ab_channel=CanalPesquise
O software estatístico JAMOVI, que é 100% gratuito e extremamente fácil de usar.
SITE PARA DOWNLOAD DO JAMOVI: https://jamovi.org

INSTALAÇÃO DO JAMOVI

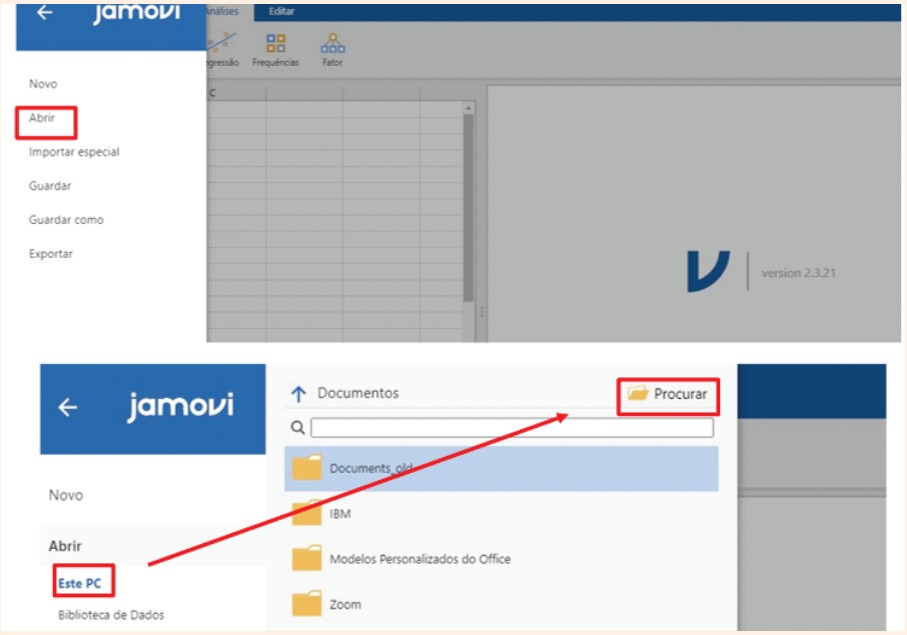
Para uso do software estatístico JAMOVI, destaca-se o passo a passo de como deve utilizar o software:

=> Após baixar e instalar o software – abra o arquivo





=> Clique em abrir e procure o arquivo no PC

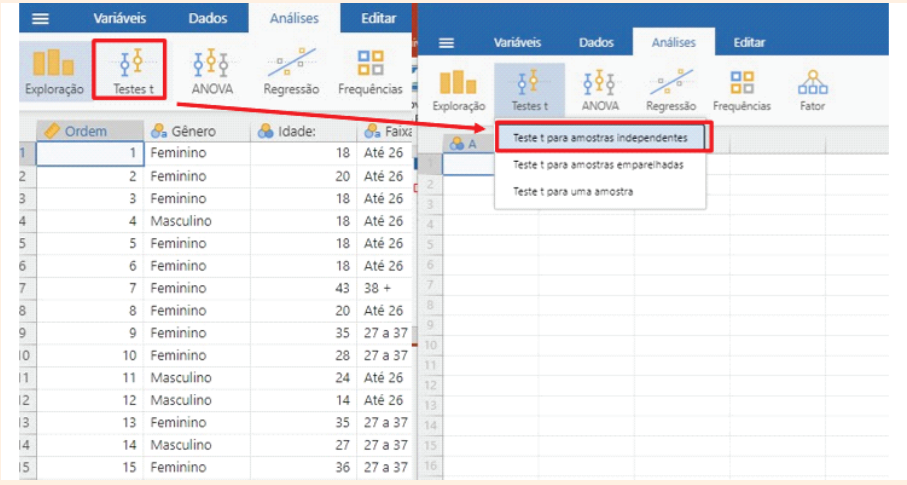


Passo a passo – Teste Mann Whitney

Analise => teste t => teste t para amostras independentes

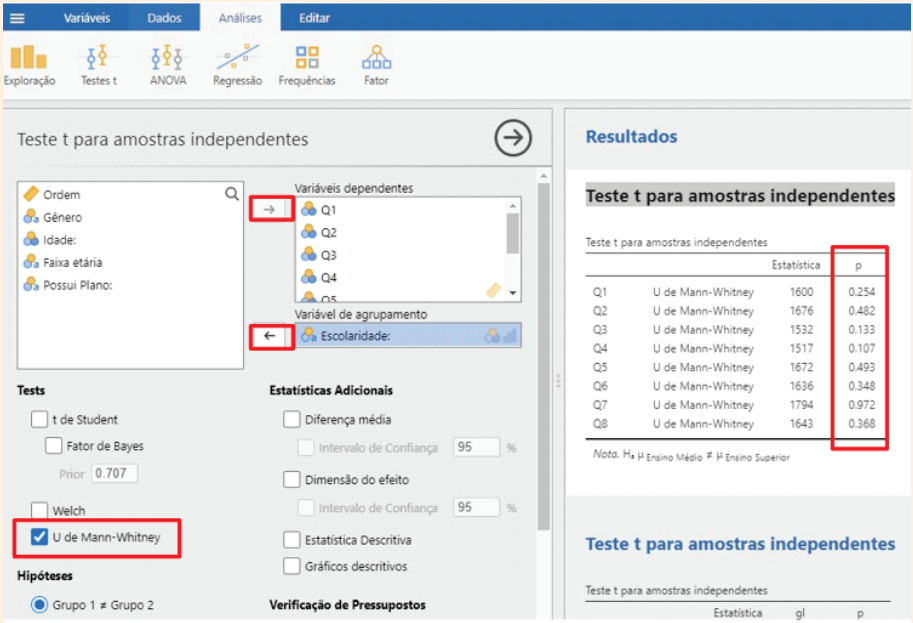
Desmarque o T de Student e marque U de Mann Whitney

Passo 1: Clicar em Testes t e depois em Teste t para amostras independentes

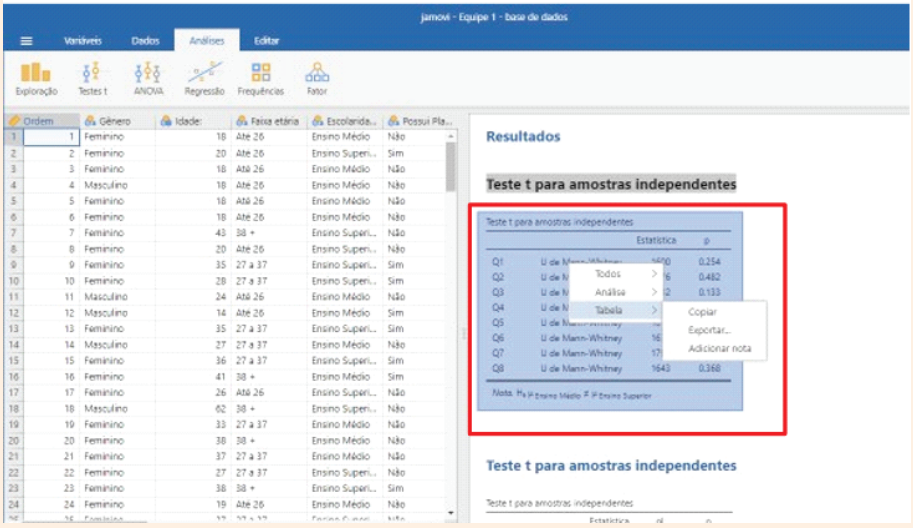


	Ordem	Gênero	Idade:	Faixa
1	1	Feminino	18	Até 26
2	2	Feminino	20	Até 26
3	3	Feminino	18	Até 26
4	4	Masculino	18	Até 26
5	5	Feminino	18	Até 26
6	6	Feminino	18	Até 26
7	7	Feminino	43	38 +
8	8	Feminino	20	Até 26
9	9	Feminino	35	27 a 37
10	10	Feminino	28	27 a 37
11	11	Masculino	24	Até 26
12	12	Masculino	14	Até 26
13	13	Feminino	35	27 a 37
14	14	Masculino	27	27 a 37
15	15	Feminino	36	27 a 37

Passo 2: Na seta horizontal, clique nos itens em que aparece as questões para variáveis dependentes (escala) e para variável de agrupamento (cruzamento). Desmarque o ícone T de Student e marque Mann Whitney



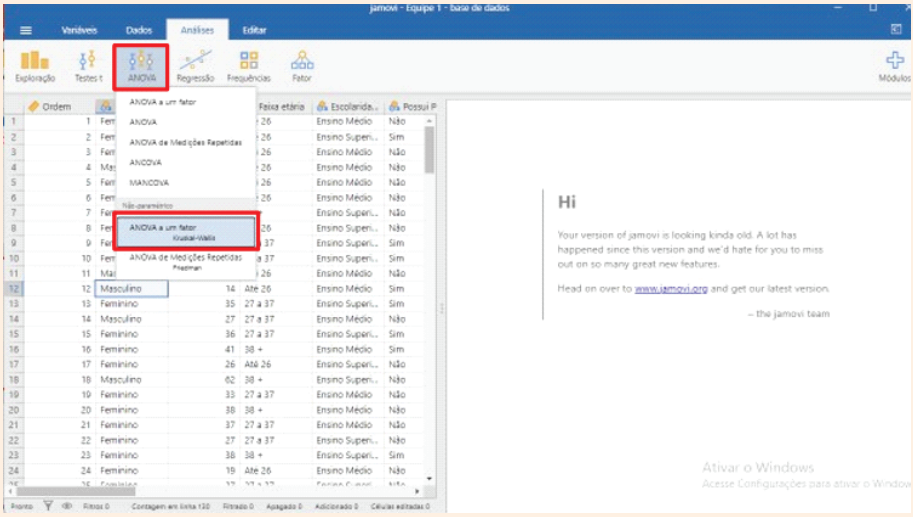
Passo 3: Clique no botão direito do mouse e copia o arquivo – leve para formatar na planilha Excel



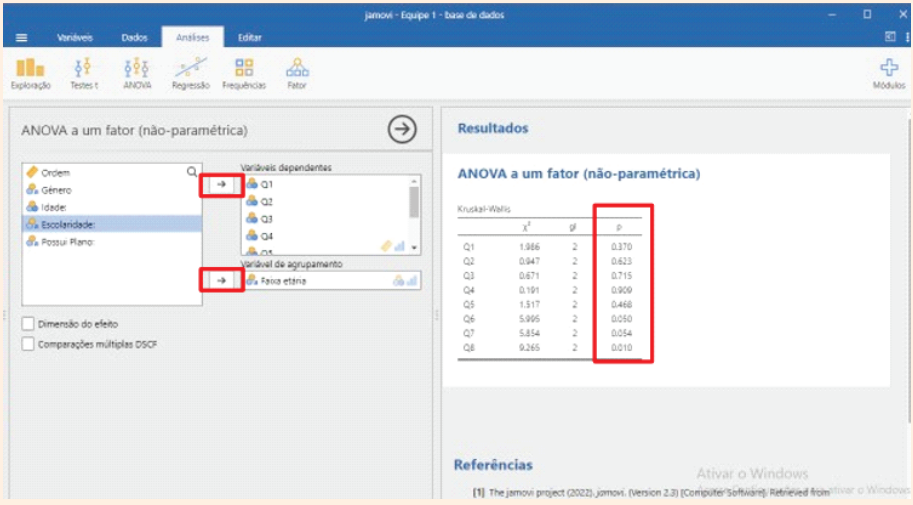
Passo a passo – Teste Kruskal Wallis

Analise => anova => anova a um fator

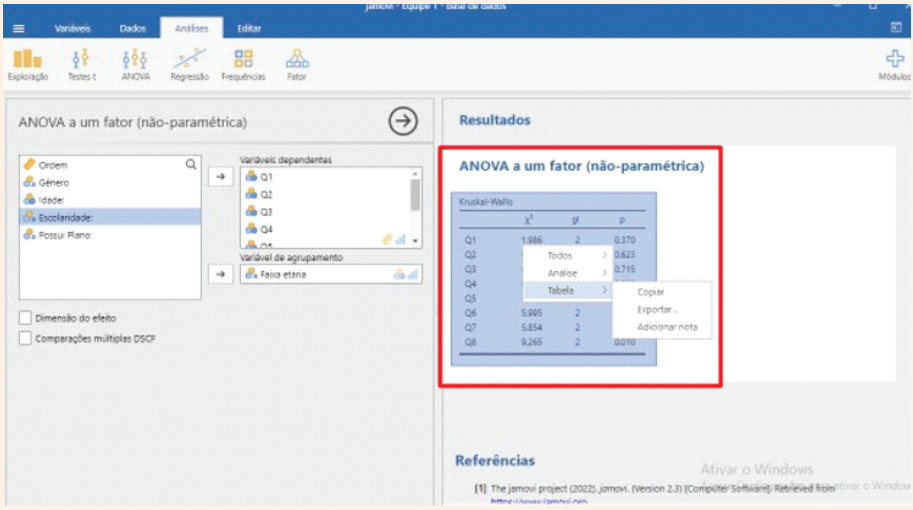
Passo 1: Clique em ANOVA, e depois em ANOVA a um fator Kruskal-Wallis



Passo 2: Na seta horizontal, clique nos itens em que aparece as questões para variáveis dependentes (escala) e para variável de agrupamento (cruzamento).



Passo 3: Clique no botão direito do mouse e copie o arquivo – leve para formatar na planilha Excel.



4 Resultados e discussão

É a interpretação dos resultados, como a pesquisa contribui para o conhecimento e o estado da arte.

Os resultados são descritos, interpretados e discutidos usando estruturas teóricas para demonstrar e apoiar os resultados. Este é o chamado "diálogo com autores e literatura".

Após Gráficos, Tabelas ou Figuras, deve-se fazer um breve comentário sobre os achados, e sempre que possível, observando se há relação com a literatura investigada.

Como exemplo de Quadro 3:

Quadro 3 - Acredito que a pandemia de COVID-19 acelerou a utilização de meios de pagamento digital

	Gênero		Escolaridade		Faixa etária			
	Fem.	**Masc.**	**Médio**	**Superior**	**Até 24**	**25/33**	**34+**	**Total**
Concordo totalmente	65%	74%	72%	65%	65%	69%	70%	68%
Concordo	31%	19%	22%	32%	30%	27%	26%	28%
Indiferente	3%	6%	6%	3%	5%	4%	4%	4%
Discordo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,336		0,492		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,812			

Fonte: pesquisa (2024) - p-valor significativo a 5% ($p < 0,05$)*

Em seguida, devem ser apresentados os resultados e sua análise, as informações derivadas do estudo e a comparação entre os resultados observados e os dados da literatura utilizada.

Da mesma forma, a análise deve ser realizada de acordo com os resultados do teste de hipótese formulado no artigo ou relato de pesquisa.

Um destaque é que se os resultados forem apresentados sem discussão, outro item de discussão precisa ser incluído como parte do manuscrito, exemplo, um tópico "resultados", e outro "discussão".

Exemplo:

O Quadro 3 apresenta a seguinte afirmação: "Acredito que a pandemia de COVID-19 acelerou a utilização de meios de pagamento digital".

Para Silva (2020), a introdução dessa ferramenta de pagamento instantâneo pelo BACEN, em novembro de 2020, coincidiu com o auge da pandemia. Nesse contexto, os consumidores brasileiros, que anteriormente se limitavam a compras presenciais e utilizavam métodos de pagamento tradicionais, como dinheiro e cartões, passaram a explorar diversas tecnologias, como QR Codes, Cartões NFC de aproximação (Near Field Communication) e, notadamente, o PIX, em suas atividades cotidianas. A pandemia também provocou mudanças significativas nos hábitos de consumo da população brasileira. O consumo eletrônico e sem contato, facilitado por tecnologias como pagamentos por aproximação (NFC ou QR code) e pagamentos instantâneos (PIX), ganhou destaque.

Os entrevistados que concordam totalmente somam 68%, o total de indiferentes ficou em 4%, e 0% discorda totalmente. Ambos os gêneros discordaram 0%. Entre os respondentes com idade até 24 anos, 65% concordam com a afirmação. Entre os entrevistados que possuem ensino superior, 22% concordam; e dos que têm ensino médio, 32% concordam.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,336 para gênero; 0,492 para escolaridade; e 0,812 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de gênero, escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Nesta parte do relatório, ao final da análise, recomenda-se um Quadro resumo dos testes estatísticos, destacando as variáveis para as quais foram obtidas as correlações mais significativas (exemplo Quadro 4).

Quadro 4 – Resumo dos testes estatísticos não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

	Teste Mann-Whitney		Teste Kruskal-Wallis
	P-valor Gênero	P-valor Escolaridade	P-valor Faixa etária
Quadro 1 (Var 1)	0,903	0,018*	0,723
Quadro 2 (Var 2)	0,236	0,089	0,722
Quadro 3 (Var 3)	0,336	0,492	0,812

Fonte: autores (2024) – p-valor significativo a 5% (p<0,05) *

6 Conclusão ou considerações finais

Os resultados da pesquisa de campo são dados que são confrontados com a literatura existente.

Esta seção serve como conclusão do artigo, na qual o autor articula sucintamente as reflexões finais do estudo.

Consequentemente, é essencial enfatizar os resultados alcançados e especificar se os objetivos foram atingidos. Em essência, o objetivo do estudo deve ser reafirmado.

Deve destacar um resumo, descrevendo os principais resultados, juntamente com as observações do autor e um relato das contribuições feitas pela pesquisa.

Além disso, uma observação concisa sobre as limitações do estudo deve ser incluída.

Sugestões ou recomendações para pesquisas futuras também podem ser apresentadas.

À luz dos pontos acima mencionados, a conclusão do artigo deve abranger, além dos objetivos, os seguintes termos-chave:

O objetivo foi atingido...

Destacar os principais achados...

A contribuição da pesquisa foi....

A limitação da pesquisa foi...

Sugere-se trabalhos futuros....

Referências

Torna-se um elemento obrigatório e deve constituir uma listagem em ordem alfabética dos documentos, como livros, artigos e outros elementos de autores efetivamente utilizados e citados ao longo do texto. A normatização vai depender das diretrizes da revista, que normalmente pede o formato ABNT ou APA (veja exemplos a seguir).

Qualquer dúvida, acesse o site indicado, trata-se de uma excelente ferramenta para auxiliar nas referências de acordo com as normas da ABNT: http://www.more.ufsc.br/

• Referências nas normas ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas):

1. Textos retirados da Internet

Associação Brasileira de Normas Técnicas (Org.). ***Definição.*** Disponível em: <http://www.abnt.org.br>. Acesso em: 31 jan. 2024.

2. Teses, dissertações e monografias

CHIUSOLI, Cláudio Luiz. *Um estudo exploratório sobre tipologia e sistema de informação de marketing*. 2005. Tese de Doutorado. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2005.

3. Anais de Congressos

RAMOS, M. I.; CHIUSOLI, C. L. INDICADORES DA CIDADE DE GUARAPUAVA BASEADO NA URBAN SYSTEMS. Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN), v. 7, n. 1, 11 maio 2024.

4. Artigos de periódicos

CHIUSOLI, Cláudio Luiz et al. RANKING SMART CITY: ESTUDOS DE INDICADORES ENTRE TRÊS CIDADES DO ESTADO DO PARANÁ. Boletim de Conjuntura (BOCA), v. 17, n. 50, p. 368-388, 2024.

5. Livros

CHIUSOLI, Cláudio Luiz. Cidades e Informações Inteligentes para os Cidadãos. Editora Appris: Curitiba, 2019.

• Referências nas normas APA (Associação Americana de Psicologia — American Psychological Association):

1. Textos retirados da Internet

Associação Brasileira de Normas Técnicas (Org.) (2019). Definição**.** Disponível em: http://www.abnt.org.br. Acesso em: 31 jan. 2024.

2. Teses, dissertações e monografias

Chiusoli, C. L. (2005). *Um estudo exploratório sobre tipologia e sistema de informação de marketing*. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

3. Anais de Congressos

Ramos, M. I., & Chiusoli, C. L. (2024). INDICADORES DA CIDADE DE GUARAPUAVA BASEADO NA URBAN SYSTEMS. Encontro Internacional De Gestão, Desenvolvimento E Inovação (EIGEDIN), 7(1).

4. Artigos de periódicos

Chiusoli, C. L., Rodrigues, F. J. K., Gomes, C. F. C., & Gomes, T. (2024). RANKING SMART CITY: ESTUDOS DE INDICADORES ENTRE TRÊS CIDADES DO ESTADO DO PARANÁ. Boletim de Conjuntura (BOCA), 17(50), 368-388.

5. Livros

Chiusoli, C. L. (2019). Cidades e Informações Inteligentes para os Cidadãos. Editora Appris: Curitiba.

NOTA 7:
Após o término do trabalho, sugere-se o uso da ferramenta antiplágio, o qual pode ser baixado no computador - gratuitamente (copyspider.com.br).
O CopySpider é uma ferramenta *freeware* para testar se há cópias indevidas de outros documentos disponíveis na internet. Um documento possui cópias indevidas quando adapta ou transcreve trechos de outros documentos sem apresentar conformidade com a norma de citações de referências (bibliográficas).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS UTILIZADAS

ANPAD (Org.). Boas Práticas da Publicação Científica: um manual para autores, revisores, editores e integrantes de Corpos Editoriais. Disponível em: <http://www.anpad.org.br>. Acesso em: 1 jun. 2024.

ANPAD (Org.). Diretrizes para publicação. Disponível em: <www.anpad.org.br>. Acesso em: 1 jun. 2024.

BRASIL. Novo Qualis 2025-2028: foco na classificação de artigos – apresentação. Ofício Circular nº 46/2024, CAPES, 3 out. 2024. Disponível em: https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/avaliacao/14102024SEI_2470019_Oficio_Circular_46_resumoCTC_232.pdf Acesso em: 28 out. 2024.

FERREIRA, Manuel Portugal. Como estruturar e escrever um artigo em administração. Revista Ciências Administrativas, v. 20, n. 2, p. 423-451, 2014.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Foratela: UEC, 2002.
FREITAS, H. et al O método de pesquisa survey. São Paulo/SP: Revista de administração da USP, RAUSP, v. 35, n. 3, Jul-Set. , p. 105-112, 2000.
GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2019.
MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing: edição compacta. São Paulo: Atlas, 2000.
MORE: Mecanismo online para referências, versão 2.0. Florianópolis: UFSC Rexlab, 2013. Disponível em: ‹ http://www.more.ufsc.br/ ›. Acesso em: 1 set. 2024.
PLATAFORMA SUCUPIRA (Ed.). Qualis-Periódicos. Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br >. Acesso em: 1 set. 2024.
SIBI/USP (Ed.). Capes divulga atualização do Qualis Periódicos 2013-2014. Disponível em: <www.sibi.usp.br>. Acesso em: 01 set. 2024.
SIEGEL, S.; CASTELLAN, Jr, N.J. Estatística Não Paramétrica para as Ciências do Comportamento. Artmed-Bookman. São Paulo, 2017.
SMITH, Sarah. Qualis-periódicos será substituído por classificação com foco nos artigos. **Pesquisa Fapesp**, São Paulo, 26 de outubro de 2024. Disponível em: https://revistapesquisa.fapesp.br/qualis-periodicos-sera-substituido-por-classificacao-com-foco-nos-artigos/ Acesso em 28 out. 2024.
UFSCAR. QUALIS: sistema de classificação de periódicos da CAPES agora na Plataforma Sucupira. Disponível em: <www.seabd.bco.ufscar.br>. Acesso em: 01 set. 2017.
WHETTEN, D. A. O que Constitui uma Contribuição Teórica? RAE-Revista de Administração de Empresas, v. 43, n. 3, jul-set, p.69-73, 2003.

SEÇÃO III

ARTIGOS ELABORADOS PELOS ACADÊMICOS

Como parte final dessa obra, relaciona-se, a partir desse capítulo, os 6 manuscritos referentes aos trabalhos desenvolvidos por equipes de alunos do curso de administração.

Cada estudo seguiu o roteiro sugerido, conforme descrito no livro e com os devidos créditos aos autores. As equipes foram devidamente orientadas, pelo docente e organizador desta coletânea, durante a disciplina Planejamento, Coleta e Descrição de Dados (primeiro semestre) e Análise e Inferência de Dados (segundo semestre)., do 2º ano do Campus avançado de Pitanga - PR.

NOTA 8:
Esses manuscritos ou relato de pesquisa têm como propósito orientar o acadêmico, ou pesquisador, que necessita escrever um artigo para submissão a uma revista ou trabalho de conclusão de curso, que pode ser no formato de artigo.

CAPÍTULO 1

UM ESTUDO CONJUNTO SOBRE PLANOS DE ASSISTÊNCIA FAMILIAR QUE ENVOLVEM O FATOR “MORTE”

Arthur Kruger Americo
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: arthurkrugeramerico12345@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0004-4380-732X

Erick Gabriel Oliveira Rodrigues
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: erickgabrielo114@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0007-0893-4640

Danilo Panosso
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: panossod@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0007-4309-7307

Paulo Henrique Lukasievicz de Oliveira
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: paulohenriquel.deoliveira@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0002-9150-2462

Resumo

O mercado de planos de assistência familiar movimenta bilhões todos os anos; porém, planos como o seguro de vida e planos funerários criam um receio no consumidor, por se tratar de uma preparação para a morte. O objetivo do estudo é analisar o comportamento do consumidor que possui plano, ou não, em relação aos planos de assistência familiar que envolvem o fator "morte". Como referencial teórico, foi utilizado artigos que tratam do tema comportamento do consumidor e os estudos em relação à venda de planos de assistência familiar que envolvem o fator morte. Como metodologia, foram entrevistadas 130 pessoas com perguntas não probabilísticas por conveniência, numa escala de concordo/discordo, validada com alpha de Cronbach em 0,884. O perfil dos respondentes resultou que 55% são do gênero masculino, e 45% feminino; quanto à faixa etária, por distribuição, 31% têm até 26 anos; 33% de 27 a 37 anos; e 36% têm acima de 38 anos; a idade média é 34 anos. Ainda, pela sondagem, 32% dos respondentes declararam que têm plano assistencial; e outros 68% não possuem; 69% têm curso superior, contra 31% que declaram ter até o ensino médio. Quanto aos resultados às perguntas feitas ao público descrito, 95% acham os planos de assistência familiar necessários para ter segurança em momentos difíceis; 93% consideram que os planos de assistência familiar dão segurança financeira à família no caso de um ente vir a faltar, 91% julgam importante estar prevenido quanto a futuros imprevistos ao adquirir um plano de assistência familiar; 93% acreditam ser apropriado que o plano assistencial disponha de equipamentos para locação; 70% consideram relevante que um plano de assistência familiar tenha sorteios mensais com prêmios em produtos ou dinheiro; 96% avaliam ser importante conhecer os benefícios que os planos de assistência familiar podem trazer a longo prazo; 54% acreditam que descontos em consultas médicas seja um benefício relevante para adquirir um plano de assistência familiar; e 93% consideram importante que os planos de assistência familiar ofereçam um bom custo-benefício. Como contribuição, o estudo apontou evidências sobre a opinião do consumidor em relação ao produto plano assistencial e o que eles consideram mais importante na sua demanda.

Palavras-chave: Comportamento do consumidor, plano assistencial, plano de saúde

1 Introdução

Ao se analisar o ramo de planos de assistência familiar, se pode observar que este é um grande mercado, e que movimenta bilhões todos os anos, como é exposto em uma pesquisa realizada pela Zurik Advisors, que apontou que apenas o mercado funerário brasileiro já movimenta cerca de 13 bilhões entre planos e serviços funerários (Tooge, 2023).

Este mercado está sendo influenciado pelo envelhecimento da população brasileira, e também devido às pessoas terem uma percepção de morte e verem a necessidade de se prepararem para este momento, o que faz crescer a demanda por produtos que cobrem os custos de funerais e produtos que amparam a família financeiramente (Santos, 2019).

Outro fator recente, que obrigou o consumidor a antecipar seus pensamentos em relação à sua morte, foi a crise da COVID19, crise esta que matou quase duzentas mil pessoas no ano de 2020, segundo o Departamento de Monitoramento e Avaliação de (DEMAS) da Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIGI). Estima-se que a cada perda, há de 6 a 10 pessoas que sofrem com as consequências do luto (Brun, 2022).

Os motivos da contratação de um plano funerário são as coberturas voltadas aos custos do funeral, de cremação ou de sepultamento, para que a família possua condições de uma despedida digna, sem precisar arcar com altos valores, o que, por vezes, nem possuem.

Já a contratação de um seguro de vida é motivada pela cobertura financeira à família, principalmente quando o segurado é o provedor de sua casa, pois traz um amparo à família para que ela possa se reestruturar, sem deixar de pagar suas dívidas e conseguindo manter seu padrão de vida. Estes produtos trazem muitos benefícios à economia e às famílias, uma vez que, a partir dessas coberturas, há uma menor dependência das assistências públicas e uma maior estabilidade econômica (Nei, 2020).

O mercado atual é repleto de planos de assistência familiar, como planos funerários, seguros de vida, planos de saúde e previdências privadas, os quais atingem beneficamente os consumidores; porém, os planos que envolvem o fator “morte” despertam um certo receio no consumidor. Partindo destes fatores, se chegará ao problema de pesquisa: como o consumidor vê os produtos de assistência familiar que envolvem o fator “morte”?

O estudo tem como objetivo analisar o comportamento do consumidor que possuí plano, ou não, em relação aos planos de assistência familiar que envolvem o fator “morte”.

O estudo se justifica por ajudar a compreender a forma como os consumidores pensam e, assim, entender como se deve trabalhar no mercado para que o cliente tenha uma maior satisfação com a prestação do serviço. É fato que, se a empresa possuir uma visão voltada para o cliente, terá mais meios de inovar em seus produtos para o atender com mais assertividade (Hernandez, 2022).

Este artigo está organizado da seguinte forma: a seção seguinte revisará a literatura existente sobre os principais conceitos de comportamento do consumidor e ao funcionamento do ramo de planos de assistência social; em seguida, a metodologia utilizada na pesquisa será detalhada; os resultados serão apresentados e discutidos na sequência; por fim, as conclusões finais, contribuições e limitação do estudo e possíveis direções para pesquisas futuras.

2 Referencial teórico

O presente estudo se fundamenta no comportamento do consumidor, por conta disso, esse fator será mais amplamente descrito e dissertado, os temas inerentes ao ramo de assistência familiar também terão destaque, sendo que o funcionamento deste mercado será também um dos focos da pesquisa.

A revisão da literatura é um processo usual na prática de uma pesquisa, e o campo das ciências sociais se aplica neste contexto. A revisão bibliográfica, segundo Bispo (2023), é um fazer coletivo entre acadêmicos, que leva ao surgimento de um conhecimento próprio, sendo parte de uma textura de outras partes acadêmicas, servindo de orientação às pesquisas. O presente estudo seguirá as orientações desse autor, com o objetivo de utilizar de revisões literárias para embasar a pesquisa de campo e fundamentar as hipóteses e soluções apresentadas no seu desenvolvimento.

2.1 Comportamento do consumidor

Os estudos sobre o comportamento do consumidor revelam fatores que influenciam as decisões de compra. Entre esses, destacam-se os fatores psicológicos, culturais, pessoais e sociais, que exercem papéis cruciais ao longo do processo de tomada de decisão, desde o reconhecimento da necessidade até a satisfação pós-compra (Campos; Lucas, 2020).

A compreensão desses fatores é essencial para que as empresas possam desenvolver estratégias de marketing eficazes e estabelecer relacionamentos duradouros com os consumidores (Rocha et al., 2021).

Fatores pessoais e psicológicos, como o orçamento pessoal e elementos visuais, demonstram ter um impacto significativo nos hábitos de consumo. Estes

elementos podem influenciar desde a percepção inicial de um produto até a decisão final de compra, moldando o comportamento do consumidor de maneiras mais importantes (Silva Gomes; Domingues, Biazon, 2021; Aguiar et al., 2023).

Além disso, os fatores culturais desempenham um papel notável nas práticas de compra dos consumidores. A adoção de práticas como a compra parcelada e a comparação de preços reflete os valores culturais e as normas sociais que transpõe o ambiente de consumo. Esses hábitos culturais não apenas moldam a forma como os consumidores interagem com os produtos, mas também influenciam suas expectativas e satisfações pós-compra (Aguiar et al., 2023).

Os fatores sociais, especialmente a influência da família, também são determinantes nas decisões de compra. A família, como unidade social básica, exerce uma influência considerável nas escolhas de consumo, seja através de recomendações diretas ou pela formação de hábitos de compra compartilhados. Esta influência social pode ser um poderoso motor para a adoção de novos produtos e para a fidelização do consumidor (Aguiar et al., 2023; Lima; Reis, Trevisan, 2020).

Compreender esses diversos fatores que afetam o comportamento do consumidor permite às empresas ajustar suas abordagens de marketing de maneira mais precisa e eficaz. Ao identificar e responder às necessidades e preferências dos consumidores, as empresas podem não apenas melhorar suas estratégias de mercado, mas também construir e manter relacionamentos fortes e duradouros com seus clientes (Rocha et al., 2021).

2.2. Planos de assistência familiar

Quando se observa o contexto familiar durante a perca de um ente querido, ficam claras as dificuldades financeiras que isso acarreta, como os custos de funeral, custos de cremação ou de sepultamento, além da renda familiar que é perdida quando aquele que falece é o provedor da casa, por vezes gerando dívidas e falta de mantimentos para a família (Jardim; Santos, 2023).

Por conta disso o consumidor que faz planos para o futuro deve levar em consideração o fato de não saber quanto tempo vai viver. Estes produtos estão no mercado para trazer uma maior estabilidade futura às famílias, de forma que elas não precisem se preocupar financeiramente em relação à perca de um familiar, tirando delas as incertezas neste quesito (Rodrigues, 2019).

Porém o fator de que o benefício do produto só vem após a morte do segurado é algo que dificulta a sua venda. Mesmo que as objeções sejam comuns em

qualquer atividade econômica, o comportamento do comprador destes planos de assistência familiar e os fatores que influenciam sua compra têm sido objeto de diversos estudos a mais de 50 anos (Santos, 2019).

Diante dessa dificuldade, nas primeiras décadas de 2000, o mercado de planos de assistência familiar foi impulsionado por planos de seguro social, os quais poderiam ser utilizados em vida, como planos de saúde, que traziam descontos na realização de consultas médicas e odontológicas, trazendo reconhecimento ao setor, devido aos benefícios que os planos traziam (Jardim; Santos, 2023).

Como já citado, este é um produto que, isoladamente, não atrai o consumidor em um primeiro momento, em virtude disso, a profissão de vendedor deste tipo de produto possui um alto nível de desistência, o que torna a rotatividade dos cargos nessas empresas muito alta, as fazendo terem altos custos de treinamento. Pesquisas apontam que 78% dos agentes de seguros de vida, de determinada empresa, saíram antes de completarem 3 anos no ramo (Rodrigues, 2019).

3 Metodologia da pesquisa

O estudo caracteriza-se como pesquisa bibliográfica, que é considerada um conjunto ordenado de procedimentos de busca por soluções relacionado ao objeto de estudo, buscando-se referências teóricas para análise de informações sobre o conteúdo abordado, por meio de estudo em revistas, artigos, apostilas (Lima; Mioto, 2007, Gil, 2017).

Este estudo apresenta como é o comportamento dos consumidores em relação aos planos de assistência familiar que envolvem o fator “morte”, buscando entender suas opiniões e atitudes em relação aos produtos, pois tratam de assuntos sensíveis às pessoas.

Para alcançar os objetivos propostos neste estudo, empregou-se uma abordagem de pesquisa descritiva, utilizando técnicas padronizadas para coletar dados, sendo elas perguntas direcionadas aos consumidores em relação aos planos de assistência familiar, como seguros de vida e planos funerários. A pesquisa descritiva terá semelhanças com a exploratória, uma vez que visa analisar o comportamento do consumidor, além de compreender a opinião destes em relação a estes produtos (Souza; Andrade, Magalhães, 2021).

O estudo quantitativo vem de uma investigação que utiliza a coleta e análise de dados numéricos e estatísticos, os quais buscam descrever fenômenos, testar hipóteses ou compreender relações entre variáveis. Normalmente, envolve o uso de instrumentos como questionários estruturados, escalas de medição e técnicas

estatísticas para analisar dados obtidos de uma amostra representativa dos dados coletados (Creswell, 2014).

A pesquisa a campo foi realizada por meio de questionário estruturado, o qual foi respondido pelos consumidores da região central do Paraná, com moradores de Iretama – PR, Nova Tebas – PR, Pitanga – PR e Santa Maria do Oeste - PR, com as respostas sendo coletadas e transformadas em dados, que são apresentados no artigo, para posterior análise e conclusão dos resultados.

Visando conhecer mais sobre a visão do consumidor e qual a sua aceitação em relação aos produtos, o questionário foi composto por 10 variáveis e 4 perfis, sendo este: tem ou não plano, gênero, faixa etária e escolaridade. Com base nas respostas, se pode realizar uma análise do comportamento do consumidor em relação ao produto.

A procedências dos dados os caracterizam como dados primários, que são os dados coletados diretamente da fonte original para responder às perguntas do estudo (Marconi; Lakatos, 1999).

O estudo foi realizado com um corte transversal, o questionário foi aplicado no mês de setembro de 2024, com aplicação via Whatsapp e Google Forms (Creswell, 2014).

A metodologia pode ser considerada um conjunto de processos, técnicas e regras utilizadas para realização das pesquisas científicas, a qual deve possuir uma estrutura de investigação científica de forma sistemática, visando à produção de conhecimento confiável e válido, através da pergunta que norteará a pesquisa científica (Barbosa; Silva, 2017).

Predominou a escala ordinal, sendo utilizada uma escala de 5 pontos, do tipo concordo/discordo, validada com alpha de Cronbach em 0,884.

A técnica de amostragem foi não probabilística por conveniência, resultando em 130 entrevistas, cuja amostragem busca a seleção de indivíduos de forma não é aleatória, buscando características semelhantes em cada entrevistado (Guimarães, 2020).

Em relação à técnica estatística, a análise dos dados consistiu-se em análises univariadas e bivariadas, com base em frequências absolutas e relativas, segmentadas se tem plano ou não, gênero, faixa etária e escolaridade, elaboradas no Excel e, posteriormente, no software Jamovi, para aplicação dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis (Siegel; Castellan, 2017).

O teste de Mann-Whitney é aplicado para 2 grupos, não pareados ou independentes; e o teste de Kruskal-Wallis, para mais de 2 grupos, não pareados ou

independentes. Se o valor-p for menor ou igual ao nível de significância (0,05), rejeita-se a hipótese nula e conclui-se que a diferença entre as medianas da população é estatisticamente significativa.

Como teste de hipótese:

Hipótese nula: não há diferença estaticamente significativa entre as variáveis pesquisadas, considerando os grupos envolvidos quanto ao perfil se tem plano ou não, gênero, faixa etária e escolaridade.

Em síntese, a Tabela 1 expressa o formato da metodologia da pesquisa adotada para esse estudo.

Tabela 1: Síntese da metodologia de pesquisa

Parâmetros Metodológicos	Classificação Metodológica
1. Natureza das variáveis	Estudo quantitativo
2. Objetivo	Descritivo conclusivo
3. Unidade de observação	Usuários e não usuários de plano de saúde
4. Escala e variáveis	Escala de 5 pontos, concordo/discordo com 10 variáveis e 4 perfis (tem ou não plano, gênero, faixa etária e escolaridade), validada com alpha de Cronbach em 0,884
5. Amostragem	Não probabilística por conveniência com 130 entrevistas
6. Forma de coleta e abordagem	Levantamento por meio do Google Forms e grupos de Whatsapp
7. Procedência dos dados	Dados primários
8. Recorte	Transversal
9. Análise	Estatística descritiva com análises univariadas e bivariadas, com uso do teste não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

Fonte: elaborado pelos autores

4 Resultados e discussão

O perfil dos respondentes resultou que 55% são do gênero masculino, e 45% feminino; quanto à faixa etária, por distribuição, 31% têm até 26 anos; 33% de 27 a 37 anos; e 36% estão acima de 38 anos, com idade média de 34 anos. Pela sondagem, 32% dos respondentes declararam que têm plano assistencial, e outros 68% não possuem; 69% têm curso superior, contra 31% que declaram ter até o ensino médio.

A análise é composta a partir dos Quadros 1 a 8, segmentada se tem plano ou não, gênero, faixa etária e escolaridade.

4 Resultados e discussão

O perfil dos respondentes resultou que 55% são do gênero masculino, e 45% feminino; quanto à faixa etária, por distribuição, 31% têm até 26 anos; 33% de 27 a 37 anos; e 36% estão acima de 38 anos, com idade média de 34 anos. Pela sondagem, 32% dos respondentes declararam que têm plano assistencial, e outros 68% não possuem; 69% têm curso superior, contra 31% que declaram ter até o ensino médio.

A análise é composta a partir dos Quadros 1 a 8, segmentada se tem plano ou não, gênero, faixa etária e escolaridade.

Ressalta-se que em ambos os testes estatísticos não paramétricos, Teste Mann Whitney Kruskal-Wallis, para amostras independentes, utiliza-se um nível de significância de 5%.

O Quadro 1 tem como finalidade mostrar os dados referentes à variável um que é "*Considero que os planos de assistência familiar são necessários para uma segurança em momentos difíceis".* No resultado aferido pelo estudo, 95% concordam ou concordam totalmente que os planos de assistência familiar são essenciais para uma segurança financeira, apresentando apenas 5% das respostas como indiferente ou que discordam. Estes resultados apontam que boa parte das famílias têm consciência de que correm o risco de perder um ente querido, e que esta perca poderá acarretar dificuldades financeiras, havendo, então, a necessidade dos planos (Jardim; Santos, 2023)

Das respostas, aqueles que possuem planos de assistência familiar concordam ou concordam totalmente nesta questão, contra 93% daqueles que não possuem um plano; em relação ao gênero, o público feminino tem uma maior aceitação sobre a necessidade destes planos para a segurança financeira familiar, apresentando 97% de concordância, contra os 93% do público masculino. O comparativo entre as faixas etárias apresenta semelhança de opiniões, com a concordância dos entrevistados ficando entre 94% e 98%, com o mesmo acontecendo em relação à escolaridade, ficando entre 95% e 97%.

Nas análises Mann Whitney e Kruskal-wallis não foi apresentado nenhum valor-p menor ou igual ao nível de segurança; portanto, a diferença de percentual entre os grupos analisados não apresentou grande relevância, com os grupos que possuem ou não plano apontando um p-valor de 0,413, o Gênero de 0,451, a Faixa Etária 0,370, e a Escolaridade 0,254.

Quadro 1 - Os planos de assistência familiar são necessários para ter segurança em momentos difíceis

	Tem Plano		Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Sim	Não	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/37	38+	Total
Concordo totalmente	52%	48%	45%	54%	40%	53%	58%	40%	51%	49%
Concordo	48%	45%	52%	39%	58%	41%	38%	58%	43%	46%
Indiferente	0%	6%	1%	7%	3%	4%	5%	2%	4%	4%
Discordo	0%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	1%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,413		0,451		0,254		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		xxxxx		0.370			

Fonte: Pesquisa (2024)

O Quadro 2 tem como finalidade mostrar a opinião dos respondentes em relação à variável dois, que é "*Considero que os planos de assistência familiar dão segurança financeira à família, no caso de um ente vir a faltar*". No resultado aferido pelo estudo, 93% concordam ou concordam totalmente que os planos de assistência familiar são essenciais para uma segurança financeira, apresentando apenas 4% das respostas como indiferente, e 3% que discordam ou que discordam totalmente.

Esse resultado aponta que as pessoas entendem que o plano de assistência familiar lhes dá uma maior segurança financeira, como apontado por Rodrigues (2019), que os planos de assistência familiar trazem uma maior estabilidade futura às famílias, sem que se preocupem financeiramente com a perca de um familiar.

Das respostas, entre aqueles que possuem planos de assistência familiar, 98% concordam ou concordam totalmente nesta questão, contra 91% daqueles que não possuem um plano. Em relação ao gênero, o público feminino possui uma maior concordância sobre a segurança financeira, sendo que 97% concordam ou concordam totalmente, contra 88% do público masculino. O comparativo entre as faixas etárias aponta uma maior concordância do público entre 27 e 37 anos, tendo 96% de concordam ou concordam totalmente; com relação à escolaridade, há um índice de discordância apenas no público que possui ensino superior, o qual é de apenas 4%.

Nas análises Mann Whitney e Kruskal-wallis não foi apresentado nenhum valor-p menor ou igual 0,05; portanto o percentual entre os grupos analisados não apresentou diferenças estatísticas, com os grupos que possuem ou não plano apontando um p-valor de 0,241, o Gênero de 0,654, a Faixa Etária 0,623, e a Escolaridade 0,482.

Quadro 2 - Os planos de assistência familiar dão segurança financeira à família, no caso de um ente vir a faltar

	Tem Plano		Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Sim	Não	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/37	38+	Total
Concordo totalmente	45%	38%	39%	41%	35%	42%	48%	40%	34%	40%
Concordo	52%	53%	58%	47%	58%	51%	43%	56%	60%	53%
Indiferente	2%	5%	0%	8%	8%	2%	8%	2%	2%	4%
Discordo	0%	3%	3%	2%	0%	3%	3%	2%	2%	2%
Discordo totalmente	0%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	2%	1%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,241		0,654		0,482		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		xxxxx		0,623			

Fonte: Pesquisa (2024)

O Quadro 3 tem como finalidade apresentar os dados referentes à variável três, que é “Considero importante estar prevenido quanto a futuros imprevistos ao adquirir um plano de assistência familiar”. No resultado aferido pelo estudo, 91% concordam ou concordam totalmente que os planos de assistência familiar são essenciais para uma segurança financeira, apresentando apenas 6% das respostas como indiferente e 3% que discordam ou que discordam totalmente.

Com base nisso, é possível observar que a maioria do público possui uma cultura que aprecia a segurança financeira, o que pode variar conforme o meio familiar; a partir disso, se pode entender o comportamento do consumidor quanto ao benefício que esses produtos trazem, o que pode direcionar as abordagens comerciais (Aguiar et al., 2023).

Das respostas, entre aqueles que possuem planos de assistência familiar, 98% concordam ou concordam totalmente nesta questão, contra 89% daqueles que não possuem um plano. Em relação ao gênero, o público feminino possui uma maior concordância sobre a segurança financeira, sendo que 97% concordam ou concordam totalmente, contra 85% do público masculino.

O comparativo entre as faixas etárias aponta uma maior concordância do público entre 27 e 37 anos, em que 95% concordam ou concordam totalmente; com relação à escolaridade, o índice de concordância daqueles que possuem ensino superior está acima daqueles que possuem até o ensino médio, com o Superior apresentando 92% de concordância, e o médio 89%.

Nas análises Mann Whitney e Kruskal-wallis não foi apresentado nenhum valor-p menor ou igual ao nível de segurança; portanto, a diferença de percentual entre os grupos analisados não apresentou grande relevância, com os grupos que possuem ou não plano apontando um p-valor de 0,140, o Gênero de 0,494, a Faixa Etária 0,715, e a Escolaridade 0,133.

Quadro 3 - Importante estar prevenido quanto a futuros imprevistos ao adquirir um plano de assistência familiar

	Tem Plano		Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Sim	Não	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/37	38+	Total
Concordo totalmente	52%	42%	45%	46%	35%	50%	50%	37%	49%	45%
Concordo	45%	47%	52%	39%	55%	42%	38%	58%	43%	46%
Indiferente	2%	8%	3%	10%	8%	6%	10%	5%	4%	6%
Discordo	0%	2%	0%	3%	3%	1%	3%	0%	2%	2%
Discordo totalmente	0%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	2%	1%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,140		0,494		0,133		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		xxxxx		0,715			

Fonte: Pesquisa (2024)

O Quadro 4 tem como finalidade apresentar os dados referentes à variável quatro, que é "*Considero apropriado que o plano assistencial disponha de equipamentos/aparelhos para locação e/ou empréstimos, como cadeira de rodas, andador, muletas*". No resultado aferido pelo estudo, 93% concordam ou concordam totalmente que os planos de assistência familiar são essenciais para a segurança financeira, apresentando apenas 4% das respostas como indiferente, e 3% que discordam ou que discordam totalmente. Estes resultados mostram o desafio que o produto enfrenta por não apresentar benefícios ao segurado em vida. O empréstimo de equipamentos pode ajudar a atender a essa necessidade do cliente. (Santos, 2019)

Das respostas, há uma taxa de concordância de 98% entre aqueles que possuem planos de assistência familiar, contra 91% daqueles que não possuem um plano. Em relação ao gênero, o público feminino possui uma maior concordância sobre a segurança financeira, sendo que 94% de concordam ou concordam totalmente, contra 90% do público masculino. O comparativo entre as faixas etárias aponta uma maior concordância do público entre 27 e 37 anos, com 98% de concordância; em relação à escolaridade, o índice de concordância daqueles que possuem ensino superior está acima daqueles que possuem até o ensino médio, com o Superior apresentando 94% de concordância, e o médio 92%, porém essa diferença não é relevante.

Nas análises Mann Whitney e Kruskal-wallis não foi apresentado nenhum valor-p menor ou igual ao nível de segurança; portanto a diferença de percentual entre os grupos analisados não apresentou grande relevância, com os grupos que possuem ou não plano apontando um p-valor de 0,068, o Gênero p-valor de 0,577, a Faixa Etária p-valor de 0,909 e a Escolaridade p-valor de 0,107.

Quadro 4 – É apropriado que o plano assistencial disponha de equipamentos/aparelhos para locação e/ou empréstimos, como cadeira de rodas, andador, muletas

	Tem Plano		Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Sim	Não	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/37	38+	Total
Concordo totalmente	64%	49%	55%	53%	43%	59%	58%	53%	51%	54%
Concordo	33%	42%	41%	37%	50%	34%	30%	44%	43%	39%
Indiferente	2%	5%	3%	5%	3%	4%	13%	0%	0%	4%
Discordo	0%	3%	1%	3%	5%	1%	0%	2%	4%	2%
Discordo totalmente	0%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	2%	1%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,068		0,577		0,107		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		xxxxx		0,909			

Fonte: Pesquisa (2024)

O Quadro 5 tem como finalidade analisar "*Considero relevante que um plano de assistência familiar tenha sorteios mensais com prêmios em produtos ou dinheiro*".

A disponibilização de sorteios mensais ou semestrais pode contribuir para uma adesão melhor aos planos de assistência (Rodrigues, 2019). Observando os dados, verifica-se que 26% das pessoas que participaram da pesquisa concordam totalmente, 44% concordam, 22% são indiferentes, 6% discordam e 2% discordam totalmente.

Tendo uma análise mais criteriosa do quadro, identifica-se que entre os os pesquisados, o grupo feminino é o que tem o maior índice de aceitação com os sorteios (74%), já os homens têm uma aceitação de 65%, sendo que a maior parte dos homens prefere ficar indiferente ou discordar da ideia. Analisando as tabelas, os testes Mann-Whitney e o Kruskal-Wallis apresentaram um p-valor de 0,266 para plano; 0,144 para gênero; 0,468 para a faixa etária; e p-valor de 0,493 para a escolaridade. De acordo com a análise destes dados, tem-se que nenhum valor chega próximo ao ponto de segurança, não tendo uma grande diferença entre as opiniões de acordo com os perfis.

Quadro 5 - Relevante que um plano de assistência familiar tenha sorteios mensais com prêmios em produtos ou dinheiro

	Tem Plano		Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Sim	Não	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/37	38+	Total
Concordo totalmente	31%	24%	28%	24%	23%	28%	28%	23%	28%	26%
Concordo	45%	43%	46%	41%	45%	43%	30%	56%	45%	44%
Indiferente	17%	25%	24%	20%	23%	22%	30%	19%	19%	22%
Discordo	7%	6%	1%	12%	8%	6%	13%	2%	4%	6%
Discordo totalmente	0%	2%	0%	3%	3%	1%	0%	0%	4%	2%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,266		0,144		0,493		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		xxxxx		0,468			

Fonte: Pesquisa (2024)

O Quadro 6 tem como finalidade analisar "*Considero importante conhecer os benefícios que os planos de assistência familiar podem trazer a longo prazo*".

96% dos entrevistados concordaram que é importante saber quais são os benefícios disponibilizados pelos planos de assistência familiar. Realizando uma análise do quadro, tem-se que o público feminino possui uma aceitação levemente maior quando comparada ao público masculino. Sendo que 97% das mulheres concordam ou concordam totalmente com a importância de conhecer os benefícios de seus planos de assistência familiar, e 93% dos homens.

As tabelas Mann Whitney e Kruskal-wallis apresentam um p-valor de 0,178 de quem possui plano; 0,393 para gênero; 0,050 para faixa etária; e 0,348 para escolaridade, indicando que não há diferenças estatísticas significativas.

Quadro 6 – É importante conhecer os benefícios que os planos de assistência familiar podem trazer a longo prazo

	Tem Plano		Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Sim	Não	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/37	38+	Total
Concordo totalmente	62%	50%	49%	59%	48%	57%	70%	44%	49%	54%
Concordo	36%	44%	48%	34%	48%	39%	28%	56%	40%	42%
Indiferente	2%	5%	3%	5%	3%	4%	3%	0%	9%	4%
Discordo	0%	1%	0%	2%	3%	0%	0%	0%	2%	1%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,178		0,393		0,348		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		xxxxx		0,050			

Fonte: Pesquisa (2024)

O Quadro 7 tem como análise "*Considero importante que descontos em consultas médicas sejam um benefício relevante para adquirir um plano de assistência familiar*".

57% dos pesquisados concordam totalmente; 38% concordam; 4% são indiferentes; e somente 2% dos pesquisados discordam. Estes resultados reafirmam os benefícios que ofertar descontos em consultas médicas trazem para a melhor aceitação do consumidor em relação ao produto, conforme acontece desde os anos 2000, quando estas práticas começaram a ser utilizadas (Jardim; Santos, 2023).

Nestas pesquisas, se destaca a diferença entre faixa etária, em que 98% dos pesquisados de até 26 anos concordam ou concordam totalmente, sendo que entre os mais velhos, ter descontos como benefícios pode não ser totalmente o melhor.

Tendo base as tabelas Mann Whitney e Kruskal-Wallis, os p-valores são todos próximos, não tendo uma diferença estatística significativa entre eles; sendo o p-valor de 0,934 para plano; 0,900 para gênero; 0,054 para faixa etária; e 0,972 para escolaridade.

Quadro 7 – É importante que descontos em consultas médicas sejam um benefício relevante para adquirir um plano de assistência familiar

	Tem Plano		Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Sim	**Não**	**Fem.**	**Masc**	**Médio**	**Superior**	**Até 26**	**27/37**	**38+**	**Total**
Concordo totalmente	57%	57%	56%	58%	58%	57%	73%	47%	53%	57%
Concordo	38%	38%	41%	34%	35%	39%	25%	51%	36%	38%
Indiferente	5%	3%	1%	7%	8%	2%	3%	2%	6%	4%
Discordo	0%	2%	1%	2%	0%	2%	0%	0%	4%	2%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,934		0,900		0,972		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		xxxxx		0,054			

Fonte: Pesquisa (2024)

O Quadro 8 tem como análise "*Considero importante que os planos de assistência familiar ofereçam um bom custo-benefício*", visando mostrar o quanto as pessoas valorizam o custo-benefício de um plano de assistência familiar antes de contratá-lo, tendo em vista seus benefícios e valores.

56% dos pesquisados concordam totalmente com esta afirmação, 37% concordam, 5% são indiferentes e somente 3% discordam. Com base nestas informações, é possível observar que a cultura dos consumidores da região analisada é de buscar por custo-benefício em produtos como este, o que não se aplica necessariamente a todos os produtos do mercado (Aguiar et al., 2023).

Em uma análise do quadro, identificamos que o público masculino está mais apto a aceitação sobre o custo-benefício dos planos, tendo 95% de concordância, em relação ao público feminino, 92% concordam ou concordam totalmente com a importância do custo-benefício.

Analisando as tabelas Mann Whitney e o Kruskal-Wallis, verifica-se que não apresenta alta diferença entre os p-valores, de forma que não possui impacto entre eles. Sendo o p-valor de valor de 0,183 para Plano; 0,846 para Gênero; 0,010 para faixa etária; e p-valor de 0,368 para Escolaridade.

Quadro 8 – É importante que os planos de assistência familiar ofereçam um bom custo-benefício

	Tem Plano		Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Sim	Não	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/37	38+	Total
Concordo totalmente	64%	52%	58%	54%	48%	60%	75%	49%	47%	56%
Concordo	31%	40%	34%	41%	50%	31%	23%	51%	36%	37%
Indiferente	5%	5%	6%	3%	3%	6%	3%	0%	11%	5%
Discordo	0%	2%	1%	2%	0%	2%	0%	0%	4%	2%
Discordo totalmente	0%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	1%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,183		0,846		0,368		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		xxxxx		0,010			

Fonte: Pesquisa (2024)

Em síntese, a Tabela 2 demonstra o resumo dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, apontando qual variável tem significância estatística para amostras independentes.

Tabela 2 – Resumo dos testes estatísticos não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

	Teste Mann Whitney			Teste Kruskal-Wallis
	P-valor Possui Plano	P-valor Gênero	P-valor Escolaridade	P-valor Faixa Etária
Quadro 1 (Var 1)	0,413	0,451	0,254	0,370
Quadro 2 (Var 2)	0,241	0,654	0,482	0,623
Quadro 3 (Var 3)	0,140	0,494	0,133	0,715
Quadro 4 (Var 4)	0,068	0,577	0,107	0,909
Quadro 5 (Var 5)	0,266	0,144	0,493	0,468
Quadro 6 (Var 6)	0,178	0,393	0,348	0,050*
Quadro 7 (Var 7)	0,934	0,900	0,972	0,054
Quadro 8 (Var 8)	0,183	0,846	0,368	0,010*

Fonte: autores (2024) – p-valor significativo a 5% (p<0,05) *

5 Conclusão

A partir dos resultados obtidos, pode-se concluir que o objetivo do estudo foi alcançado, o qual consistia em analisar o comportamento do consumidor que possui plano, ou não, em relação aos planos de assistência familiar que envolvem o fator "morte".

Com isso, no estudo, foi apresentado quais as preferências dos consumidores, o que eles acham relevante dentro de um plano de assistência familiar do nicho em questão, assim como quais as diferenças de opinião entre diversos perfis de clientes.

Em resumo, os principais achados, somando concordo totalmente e concordo, considerando os testes Mann Whitney e Kruskal-Wallis, tem-se:

- 95% acham os planos de assistência familiar necessários para a segurança em momentos difíceis. Os testes estatísticos Mann Whitney e Kruskal-Wallis não apresentaram diferenças significativas entre os perfis de consumidor (Quadro 1).
- 93% consideram que os planos de assistência familiar dão segurança financeira à família, no caso de um ente vir a faltar. Os testes estatísticos Mann Whitney e Kruskal-Wallis não apresentaram diferenças significativas entre os perfis de consumidor (Quadro 2).
- 91% julgam importante estar prevenido quanto a futuros imprevistos ao adquirir um plano de assistência familiar. Os testes estatísticos Mann Whitney e Kruskal-Wallis não apresentaram diferenças significativas entre os perfis de consumidor (Quadro 3).
- 93% acreditam ser apropriado que o plano assistencial disponha de equipamentos para locação. Os testes estatísticos Mann Whitney e Kruskal-Wallis não apresentaram diferenças significativas entre os perfis de consumidor (Quadro 4).
- 70% consideram relevante que um plano de assistência familiar tenha sorteios mensais com prêmios em produtos ou dinheiro. Os testes estatísticos Mann Whitney e Kruskal-Wallis não apresentaram diferenças significativas entre os perfis de consumidor (Quadro 5).
- 96% avaliam ser importante conhecer os benefícios que planos de assistência familiar podem trazer a longo prazo. O teste estatístico Mann Whitney não apresentou diferença significativa entre os perfis de consumidor, quanto possuir plano ou não, gênero e escolaridade. E o teste estatístico Kruskal-Wallis apresentou diferença significativa no grupo faixa etária (Quadro 6).
- 95% acreditam ser importante que descontos em consultas médicas sejam um benefício relevante para adquirir um plano de assistência familiar. Os testes estatísticos Mann Whitney e Kruskal-Wallis não apresentaram diferenças significativas entre os perfis de consumidor (Quadro 7).

• 93% consideram importante que os planos de assistência familiar ofereçam um bom custo-benefício, com o teste Mann Whitney não apresentando diferença entre os perfis de consumidor. O teste estatístico Mann Whitney não apresentou diferença significativa entre os perfis de consumidor, quanto a possuir plano ou não, gênero e escolaridade. E o teste estatístico Kruskal-Wallis apresentou diferença significativa no grupo faixa etária (Quadro 8).

O estudo contribuiu para uma maior clareza de como é o comportamento do consumidor quando se trata de planos de assistência familiar do nicho estudado, enfatizando as questões que os consumidores tendem a dar mais relevância, facilitando a venda destes produtos, e traz informações que podem nortear estratégias de marketing, para que sejam mais assertivas.

Com tudo, o estudo teve limitações, devido aos entrevistados serem um pequeno número comparado ao tamanho deste mercado, além de que os entrevistados são de cidades que não ultrapassam 40 mil habitantes, no estado do Paraná. A opinião em grandes centros pode ser diferente, portanto, os resultados obtidos não devem ser projetados em outros locais.

Diante disso, como sugestão de novos estudos, uma pesquisa mais abrangente em grandes capitais pode trazer resultados relevantes a este mercado, com a busca por uma amostra ainda maior para que sejam também resultados assertivos.

Referências

AGUIAR, T. R. De, et al. Práticas comuns do consumidor: Uma análise dos fatores culturais e sociais. Estudos em Marketing, 2023.

BARBOSA, D; DA SILVA, L.C. A influência da mídia social no comportamento dos consumidores de franquias de Fast-food de lanches. Universidade Estadual de Campinas. Limeira-SP. 2017.

BISPO, Marcelo de Souza. Um Olhar Crítico sobre a Prática de Revisão de Literatura. Revista de Administração Contemporânea, v. 27, n. 6, p. e230264, 2023.

BRUN, H. M; et al. **Fatores mais valorizados pelos consumidores no momento de uma escolha de uma empresa prestadora de serviços funerários sob a ótica dos 7P'S do marketing.** Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN), v. 6, n. 1, 12 de nov. 2022.

CAMPOS, R.; LUCAS, A. Elementos que afetam o comportamento do consumidor. Editora ABC, 2020.

CRESWELL, John W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa-: Escolhendo entre Cinco Abordagens**. Penso Editora, 2014.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

HERNANDEZ, P. F. et al. **Cocriação como ferramenta para a inovação e gestão do conhecimento no varejo:** Uma revisão sistemática de literatura. Revista Valore, v. 7, p. 67-87, 2022.

JARDIM, M. C.; FERREIRA, S. **O mercado da morte no Brasil:** Propaganda, serviços e produtos que negam a morte e se aproximam da vida. Novos Olhares Sociais, v. 6, n. 1, p. 89-127, 2023.

LIMA, A. P. L. de; REIS, L. B.; TREVISAN, N. M.; et al. **Comportamento do consumidor**. Porto Alegre: Grupo A, 2020.

LIMA, T. C. S. D., MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. *Revista katálysis*, *10*, 37-45, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. **Técnicas de pesquisa**, v. 6, 1999.

MENEZES, David Curtinaz; VIEIRA, Diego Mota; DOS SANTOS, Andersson Pereira. A teoria dos stakeholders no Brasil: produção acadêmica no período de 2014 a 2019. **Revista Ibero-Americana de Estratégia**, v. 19, n. 4, p. 119-150, 2020.

NEI V. P. F. **Artigo – Seguro de vida e sua função social.** SincorSP, 2020. Disponivel em: < Artigo - Seguro de vida e sua função social (sincor.org.br)>. Acesso em: 29 de jul de 2024.

ROCHA, C., et al. Estratégias de marketing e relacionamentos duradouros com os consumidores. Revista de Marketing e Vendas, 2021.

RODRIGUES, W. T. **Venda de seguros de vida no Brasil** Dissertação (mestrado profissional MPA) – Fundação Getulio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo. 76 p., 2019.

SANTOS, S. F. **A construção social do mercado funerário no Brasil:** agentes, instituições e estratégias de negócios. Universidade Estadual Paulista (Unesp), Dissertação de mestrado, 2019.

SIEGEL, S.; CASTELLAN, J. N. Jr. Estatística Não Paramétrica para as Ciências do Comportamento. Artmed-Bookman. São Paulo, 2017.

SILVA GOMES, Eduardo Gomes; DOMINGUES, Deivison Augusto dos Santos Domingues; BIAZON, Victor Vinícius. Comportamento do consumidor: fatores que influenciam o poder de compra. Scientific Electronic Archives, v. 14, n. 4, 2021.

SOUZA, Fernanda Santiago; ANDRADE, Luiz Rafael Dos Santos; MAGALHÃES, Jéssika Santos. Leitura nas mídias digitais: Uma pesquisa descritiva a partir da revista capricho. **Simpósio Internacional de Educação e Comunicação-SIMEDUC**, n. 10, 2021.

TOOGE, R. **Mercado bilionário e consolidação**: o avanço do death care no Brasil. Infomoney, 2023. Disponível em: < Mercado bilionário e consolidação: o avanço do death care no Brasil (infomoney.com.br)>. Acesso em: 29 de jul de 2024.

CAPÍTULO 2

PAGAMENTOS DIGITAIS: UM ESTUDO DESCRITIVO DO COMPORTAMENTO E OPINIÃO DOS USUÁRIOS DIGITAIS

Mariana Machado
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: mvem0712@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0004-0713-4885

Leticia Aparecida Opuskevicz
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: opuskeviczleticia21@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0001-4923-0080

Keli Fabiula De França
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: kelifabiuladefranca@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0003-1965-5015

Chrystian Vicenzi Cosuruba
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: chrystianvc@outlook.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0002-9807-0826

Cláudio Luiz Chiusoli
Docente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: prof.claudio.unicentro@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0000-0002-7844-3632

Resumo:
O aumento da utilização dos meios de pagamento digitais e o surgimento de novas ferramentas, especialmente a criação do Pix, permeiam lacunas referentes à referentes à compreensão de como os usuários se sentem em relação à segurança, eficácia e praticidade desses meios de pagamentos. O objetivo é analisar a percepção e comportamento dos consumidores em relação aos meios de pagamentos digitais. Foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa onde o levantamento (survey) foi por meio do Google Forms, com a participação de 165 usuários, mediante amostragem não probabilística. A escala adotada foi a do tipo concordo/discordo, validada com alpha de Cronbach em 0,779. Os principais achados indicam que 86% acreditam que a evolução dos meios de pagamento digital promove uma maior inclusão financeira para a população em geral; 74% citam que a facilidade de criar contas e fazer pagamentos digitais torna esses sistemas acessíveis a pessoas de todas as idades; 96% citam que a pandemia de COVID-19 acelerou a utilização de meios de pagamento digital; 74% citam que o avanço dos meios de pagamento digital está reduzindo a necessidade de agências bancárias física; 27% citam que uso de pagamentos por aproximação é mais seguro do que o uso de cartões tradicionais com senha; 66% citam que os meios de pagamento digital oferecem mais segurança do que os métodos tradicionais, como o uso de dinheiro ou cheque; 74% citam que os meios de pagamento digital oferecem maior transparência nas transações do que os métodos tradicionais; 85% citam que os meios de pagamento digital devem ter regulamentação mais rígida para proteger os consumidores; 91% citam que o crescimento dos meios de pagamento digital tem promovido a inclusão financeira em regiões onde o acesso aos bancos era limitado; 94% citam que o uso de biometria (impressão digital, reconhecimento facial) nos meios de pagamento digital aumenta a confiança dos usuários nesses métodos. E, por fim, nota-se que a evolução dos pagamentos digitais facilitou as transações tanto para empresas como para pessoas físicas, aumentando as transações e oferecendo as vantagens dos meios de pagamento digitais, como Pix, com agilidade e segurança.

Palavras-chave: Pix; Pagamentos digitais; Meios de pagamentos.

1 Introdução

O advento do papel-moeda foi determinante para o desenvolvimento da economia mundial. A criação de um instrumento que, simultaneamente, assume a função de unidade de conta, meio de pagamento e reserva de valor foram contundentes para a consolidação do comércio e, por consequência, para o desenvolvimento da economia capitalista que conhecemos atualmente (Correia, 2023).

No contexto histórico nacional, a primeira mercadoria notadamente empregada como meio de troca entre os nativos que aqui viviam e os colonizadores europeus foi o pau-brasil. Todavia, muitos outros objetos foram usados como meio de troca, como fumo, algodão, fumo e açúcar, percorrendo até a efetiva solidificação do uso da moeda metálica (Banco Central do Brasil, 2004).

É relevante amplificar as análises acerca da evolução do sistema financeiro, tendo em vista as modificações que ocorreram nos métodos de pagamentos. Para Dahlberg, Guo e Ondrus (2015), houve maior concentração no uso das tecnologias relacionadas aos meios de pagamento móvel nos últimos oito anos, devido a maior adesão dos consumidores à tecnologia. Durante esse período, houve um grande avanço nos Sistemas de Informações Financeiras (SIF), com uso de novas tecnologias como os cartões com chip, cartões por aproximação, pagamentos digitais, dentre outros que requisitaram maior integração entre os sistemas financeiros.

Coimbra et al. (2022) ressaltam que a crise de 2008 esclareceu que era necessário reinventar outros caminhos, diante do cenário de baixa liquidez no sistema financeiro, dificuldade de obtenção de crédito e redução na segurança no sistema bancário centralizado. O advento da tecnologia, bem como a crescente tendência de digitalização dos pagamentos, culminou na implementação pelo Banco Central de uma nova modalidade de transações de pagamentos, o Pix.

De acordo com Silva e Cruz (2020), o Banco Central do Brasil objetiva implantar novos instrumentos revolucionários de pagamentos eletrônicos e, fundamentado nessa iniciativa, desenvolveu o Pix, "instrumento de pagamento eletrônico que consiste basicamente na transferência de valores monetários em tempo real e de forma virtual".

A facilidade de pagamento e recebimento por meio do pix facilita a compensação imediata, a identificação do recebedor, proporcionando uma experiência mais segura e fácil. Embora não possua um caráter preventivo, em termos de detecção de possíveis fraudes (Fletes, 2020).

O aumento da utilização dos meios de pagamento digitais e o surgimento de novas ferramentas, especialmente a criação do Pix, permeiam lacunas referente a compreensão de como os usuários se sentem em relação à segurança, eficácia e praticidade desses meios de pagamentos.

Além de aspectos culturais e socioeconômicos, as inovações introduzidas, principalmente pelo sistema do Pix, e os efeitos perante as experiências dos usuários, observando as características e funcionalidades dos meios de pagamentos e as influências que ocorrem nas escolhas dos consumidores, relacionadas à satisfação, agilidade, segurança, entre outros fatores, impactam no comportamento para adesão dessas ferramentas digitais.

Com base no exposto, tem-se a questão norteadora do estudo: Qual é a percepção dos consumidores em relação aos meios de pagamentos existentes na atualidade, quais fatores influenciam a aceitação e o uso dos pagamentos digitais e quais são o seu impacto?

O presente estudo tem o objetivo de analisar a percepção e o comportamento dos consumidores em relação aos meios de pagamentos digitais.

O estudo se justifica devido à necessidade de compreender como a evolução dos meios de pagamentos, especialmente, na modalidade digital, impacta a vida e as escolhas dos consumidores, refletindo na dinâmica comercial e econômica, indicando os aspectos que contribuem para a otimização das transações comerciais, facilidade de pagamento e a regulação dos fatos financeiros. Analisar a percepção dos usuários é crucial para identificar as vantagens e desvantagens dessas ferramentas digitais, além de contribuir com estudos para a fomentação de políticas em prol da segurança e inclusão digital financeira.

Assim, segundo Barba (2023), impulsionadas pelo progresso tecnológico, o cenário financeiro global vem passando por mudanças significativas. Nesse contexto, os métodos de pagamento desempenham um papel fundamental, ao moldar as transações comerciais e exercer uma influência direta sobre a dinâmica econômica, sendo importantes para facilitar transações econômicas e democratizar o acesso aos serviços financeiros. Essa democratização permite ao consumidor participar do processo de desenvolvimento do mercado, escolhendo, de modo livre, a forma de pagamento mais adequada com o seu perfil de consumidor.

O presente estudo tem na sua estrutura a composição de quatro seções. A primeira aborda a introdução, contendo a contextualização do tema, o objetivo e a estrutura do trabalho. Por conseguinte, apresenta-se o percurso metodológico, ressaltando a tipologia e métodos de pesquisa adotada para a consecução do estudo. A terceira seção consiste na apresentação dos resultados obtidos por meio dos dados coletados. E, por fim, a quarta seção discorre sobre as considerações finais, apontando as limitações e indicando a elaboração de estudos futuros.

2 Referencial teórico

2.1 História dos sistemas de pagamento

Durante várias décadas, o dinheiro físico foi utilizado como a principal forma de pagamento, contudo, os riscos e barreiras presentes na sua utilização, como a falta de segurança, rastreabilidade e praticidade, levaram à busca por novas opções.

O cheque surgiu no anseio de mitigar essas questões, mas então surgiram outras mais, como fraudes, sonegação e, a mais conhecida, o "cheque sem fundo". Então, começava a era dos cartões; apesar de existirem desde o fim da década de 1950, apenas há pouco tempo houve um boom em sua utilização. A expansão do mercado dos cartões sanou alguns dos obstáculos trazidos pelo uso do dinheiro e do cheque, transferindo parte dos riscos às instituições financeiras responsáveis, devidamente especializadas e autorizadas a desenvolver tais operações financeiras. Os responsáveis em tornar o uso dos cartões mais seguro e eficiente foram a tarja magnética e, mais tarde, o Chip. Atualmente, os cartões representam 55% da utilização das famílias brasileiras (Instituto Propague, 2022).

Logo, com a grande aderência dos cartões de crédito e débito, veio o passo seguinte: a realização de pagamentos online e através de apps bancários. Com o passar dos anos, as pessoas sentiam cada vez mais dificuldades em ir até uma agência bancária, seja por disponibilidade de horários, tempo gasto na espera do atendimento, distância, entre outros empecilhos. Nesse sentido, pode-se traçar uma linha de evolução, começando com o atendimento nas agências, passando pelos caixas eletrônicos e, por fim, no *internet banking* e *mobile banking* (Febraban,2014).

O *mobile banking* surgiu em 2008, são apps bancários nos celulares, e não mais sites acessados através dos computadores fixos, se tornando assim uma evolução do *internet banking*. Com o app, são utilizadas outras tecnologias, como reconhecimento facial, biometria, assinaturas digitais, localização por GPS, entre outras, que asseguram a agilidade, segurança e transparência nas transações.

Posteriormente, chegou ao Brasil a NFC (Near-Field Communication), uma forma mais segura de troca de informações entre dispositivos habilitados. A ideia do NFC é tornar a comunicação entre dispositivos mais simples: basta aproximá-los para que isso ocorra, eliminando a necessidade de procedimentos eventualmente complexos. Pelo fato de a distância de operação ser curta, a comunicação é inerentemente segura, no que diz respeito a tentativas de interceptação (Atoji, 2010).

Juntamente com essa tecnologia, surgiu o QR *code*, que pode ser utilizado por aparelhos ou dispositivos com câmera de leitura para registro de informação codificada, redirecionando o indivíduo para a plataforma de pagamento digital (Falcão, 2020).

Destaca-se que, em 2020, foi criado o PIX, pagamento instantâneo que pode ser feito 24 horas por dia, 7 dias da semana, em tempo real e em qualquer dia no ano, com valores máximos previamente estipulados, utilizando uma estrutura entre pagador e recebedor, sem intermédio de instituição financeira para realizar o processo (Falcão, 2020).

O pix foi rapidamente aderido pela população, devido a sua praticidade e instantaneidade. A pandemia da COVID-19 contribuiu para essa adesão, já que a população estava em quarentena e utilizava de serviços *online* e *deliveries.* Segundo dados, em tão pouco tempo, o Pix se tornou o sistema mais rápido do mundo, sendo visto como uma ferramenta de inclusão financeira, uma atividade do dia a dia do público.

O responsável por desenvolver o sistema, definir os critérios de participação, regras operacionais, desenvolvimento da marca, estratégia de adesão e evolução ao longo do tempo é o Banco Central do Brasil.

O pix chegou ao fim de 2021 como o principal meio de transferência de recursos, saindo de 144 milhões de transações em dezembro de 2020, para 1,5 bilhões em dezembro de 2021, e com um total de 134 milhões de chaves cadastradas para cerca de 381 milhões no mesmo período (Instituto Propague, 2022).

Em síntese, a história dos pagamentos digitais passou pelos cheques, em seguida vieram os cartões, a tarja magnética e, logo após, o chip, então foi introduzido a *internet banking* e *mobile banking*, depois foi implementado o pagamento por aproximação e não presenciais (NFC) até chegar ao Pix (Ricardo; Freitas, 2015; Kasznar, 2015).

Segundo Barba (2023), no cenário global, e no brasileiro, isso ocorreu graças a evolução tecnológica, as mudanças nas escolhas dos consumidores e as transformações no setor financeiro. Essa evolução é sempre constante, à medida que novas tecnologias são implantadas, buscando constantemente métodos de pagamentos que sejam mais seguros, eficazes e convenientes.

2.2 Evolução dos meios de pagamento e vantagens do pix

A dinâmica entre as preferências dos consumidores e a constante evolução das tecnologias transformou as formas de pagamento, refletindo uma busca frequente por praticidade, segurança e eficiência no cenário financeiro. Furini (2020) ressalta que os avanços contínuos na sociedade e nas ferramentas tecnológicas exigiram a melhora dos métodos de gestão financeira, buscando meios mais eficazes de lidar com o dinheiro e gerar crédito, considerando que a busca maior dos

consumidores é por liberdade e flexibilidade, sem depender estritamente do dinheiro em espécie.

Segundo Leão e Sotto (2023), a evolução das tecnologias foi o estopim para a revolução dos meios de pagamentos, de forma que o dinheiro vem acompanhando a evolução tecnológica nas últimas décadas. A partir do início do século XXI, entrou-se na era do dinheiro eletrônico e economia virtual, conhecida como a terceira geração, período em que é possível realizar compras sem a necessidade do dinheiro ou cartão em mãos.

Inicialmente, como já conceituado, o desenvolvimento e implantação dos cartões de crédito e débito representou um marco significativo na revolução dos meios de pagamento, ao possibilitar transações eletrônicas seguras e eficientes, minimizando a necessidade do dinheiro em espécie. No entanto, a verdadeira revolução ocorreu com a criação dos pagamentos digitais, em especial, a introdução do pix.

O pix é um meio de pagamento instantâneo brasileiro, desenvolvido pelo Banco Central do Brasil (BACEN), que permite realizar transações de recursos entre contas, sem restrições de horários, dias e valores, estando disponível a todos os usuários que possuírem uma chave pix cadastrada em seu nome. Segundo Daher (2023, o pix é um sistema integrado com custo mais barato, que promete segurança para efetuar o pagamento, entre contas, de mesmas instituições ou instituições distintas, com rapidez e praticidade.

De forma geral, comparado a outros meios de pagamentos, o pix apresenta inúmeras vantagens. Aos pagadores, traz benefícios como: agilidade, segurança, baixo custo, praticidade, possibilidade de integração de outros serviços digitais. Aos recebedores, encontra-se a disponibilização imediata dos recursos, facilidade de automatização e conciliação dos pagamentos, facilidade e rapidez de *checkout.* Vale ressaltar que se torna um meio de pagamento sustentável, visto que reduz a utilização de cédulas e moedas, fomenta a competição dos meios de pagamentos, disponibilizando um sistema de alta qualidade com baixo custo, incentiva a inclusão financeira e tecnológica de forma segura (Lima; Francisco, 2021).

Sob a percepção de Rocha (2023), ao possibilitar a realização de transações em tempo real, o PIX pode substituir outros meios de pagamentos com taxas mais elevadas e lentas, como os boletos bancários e as transferências por TED ou DOC. Com isso, as empresas e consumidores podem economizar tempo e dinheiro nas transações financeiras. Em suma, os objetivos desses serviços ampliam a competitividade e eficiência do mercado, reduzindo os custos para os usuários, incentivando a utilização dos meios eletrônicos para promover a inclusão financeira, visto que é uma ferramenta acessível e sem custos para se cadastrar e utilizar.

3 Metodologia da pesquisa

Houve processo de levantamento, análise e descrição de publicações científicas de uma determinada área do conhecimento, sendo chamada de revisão de literatura, referencial teórico ou fundamentação teórica, segundo Azevedo (2016).

A revisão sistêmica é um tipo de investigação científica, que segundo Malhotra (2001), reúne e sistematiza dados de estudos primários, testa hipóteses e avalia criticamente o método de pesquisas anteriores, sendo indicada para embasar a tomada de decisão na prática clínica e na gestão pública. Por último, e não menos importante, a revisão integrativa auxilia na revisão bibliográfica de estudos de diferentes campos e metodologias. O processo contribui para definir conceitos, identificação de lacunas no conhecimento e revisão de teorias.

A pesquisa exploratória é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo o fornecimento de critérios sobre a situação problema enfrentada pelo pesquisador e sua compreensão. No que concerne à abordagem quantitativa, ela tem como propósito quantificar os dados e aplicar alguma forma de análise estatística.

Diehl (2004) afirma que a pesquisa quantitativa pode analisar a correlação de variáveis ou descritivos por meio de técnicas estatísticas, procurando explicar como se conectam e como são empregados.

A população e unidade de observação foram 165 indivíduos que possuem conta bancária; a pesquisa foi aplicada no mês de setembro de 2024, por meio de levantamento mediante ao uso de e-mail eletrônico (Google *Forms*) e grupos de *Whatsapp.*

Predominou a escala ordinal, tendo sido utilizada uma escala de 5 pontos, do tipo concordo/discordo, contemplando 10 variáveis e 3 perfis, sendo gênero, faixa etária e escolaridade, validada com alpha de Cronbach em 0,779.

As questões de número um a três correspondem ao perfil dos respondentes, englobando questões como gênero e faixa etária, e se enquadraram na primeira parte. A segunda parte trata-se de questões sobre as experiências de pagamentos utilizando a tecnologia em suas transações diárias. As questões foram elaboradas com base no aporte teórico e enviadas para os participantes da pesquisa via Google *Forms*.

Em relação à técnica estatística, a análise dos dados consistiu-se em análises univariadas e bivariadas, com base em frequências absolutas e relativas, segmentadas por gênero, faixa etária e escolaridade, elaboradas no Excel e, posteriormente, no software Jamovi, para aplicação dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis (Siegel; Castellan, 2017).

O teste de Mann-Whitney é aplicado para 2 grupos, não pareados ou

independentes; e o teste de Kruskal-Wallis, para mais de 2 grupos, não pareados ou independentes. Se o valor-p for menor ou igual ao nível de significância (0,05), rejeita-se a hipótese nula e conclui-se que a diferença entre as medianas da população é estatisticamente significativa.

Como teste de hipótese:

Hipótese nula: não há diferença diferenças estaticamente significativa entre as variáveis pesquisadas considerando os grupos envolvidos quanto ao perfil por gênero, faixa etária e escolaridade.

Em síntese, a Tabela 1 expressa o formato da metodologia da pesquisa adotada para esse estudo.

Tabela 1: Síntese da metodologia de pesquisa

Parâmetros Metodológicos	Classificação Metodológica
1. Natureza das variáveis	Estudo quantitativo
2. Objetivo	Descritivo conclusivo
3. Unidade de observação	Pessoas que possuem conta bancária
4. Escala e variáveis	Escala de 5 pontos, concordo/discordo, com 10 variáveis e 3 perfis (gênero, faixa etária e escolaridade), validada com alpha de Cronbach em 0,779
5. Amostragem	Não probabilística por conveniência, com 165 entrevistas
6. Forma de coleta e abordagem	Levamento por meio do Google Forms e grupos de Whatsapp
7. Procedência dos dados	Dados primários
8. Recorte	Transversal
9. Análise	Estatística descritiva com análises univariadas e bivariadas, com uso do teste não paramétricos: Mann -Whitney e Kruskal -Wallis

Fonte: elaborado pelos autores

4 Resultados e discussão

O perfil dos respondentes resultou que 28% são do gênero masculino, e 72% feminino. Quanto à faixa etária, por distribuição, 36% têm até 24 anos; 31% de 25 a 33 anos; e 33% acima de 34 anos; com idade média de 34 anos. Pela sondagem, 61% têm curso superior, contra 39% que declaram ter até o ensino médio.

A análise é composta a partir dos Quadros 1 a 10, segmentada por gênero, escolaridade e faixa etária.

Ressalta-se que, em ambos os testes estatísticos não paramétricos, Teste Mann Whitney Kruskal-Wallis, para amostras independentes, utiliza-se o nível de significância de 5%.

O Quadro 1 tem como finalidade mostrar a percepção dos clientes sobre a seguinte afirmação "*A evolução dos meios de pagamento digital promove uma maior inclusão financeira para a população em geral".* O teste Mann-Whitney é usado para comparar diferenças entre duas categorias de uma variável independente, esse teste avalia se há uma diferença significativa nas distribuições das respostas entre as

categorias. Essa análise tem como objetivo demonstrar que a evolução dos meios de pagamento digital promove maior inclusão financeira para a população em geral.

De acordo com Alves (2020), a inclusão financeira tem origem na evolução dos conceitos de microfinanças e ocorre quando é disponibilizado, a toda população, o acesso efetivo aos serviços e produtos financeiros, como crédito, poupança, pagamentos e seguros. Atualmente, como já está sendo abordado pelo Banco Central do Brasil, a expressão inclusão financeira tem se expandido para o conceito de cidadania financeira, que, além da inclusão, engloba temas como educação financeira e proteção ao consumidor.

O resultado geral mostra que 42% dos entrevistados concordam totalmente; 6% são indiferentes; e 1% cita que discorda totalmente dessa afirmativa. Obteve-se um percentual de 47% de concordância do público feminino, e 36% do público masculino. Entre os respondentes com idade acima de 34 anos, 50% concordam com a afirmação; por outro lado, entre os entrevistados que possuem ensino superior, 48% concordam, e 39% dos que têm ensino médio.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,903 para gênero; 0,018 para escolaridade; e 0,723 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de escolaridade devem ser rejeitadas, por não alcançarem o valor de 5%; já as hipóteses de gênero e faixa etária não apresentaram diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Quadro 1 – A evolução dos meios de pagamento digital promove uma maior inclusão financeira para a população em geral

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	**Masc**	**Médio**	**Superior**	**Até 24**	**25/33**	**34+**	**Total**
Concordo Totalmente	42%	45%	53%	36%	45%	41%	41%	42%
Concordo	47%	36%	39%	48%	43%	39%	50%	44%
Indiferente	3%	13%	3%	8%	5%	8%	6%	6%
Discordo	7%	6%	3%	9%	7%	12%	2%	7%
Discordo Totalmente	1%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,903		0,018		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,723			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 2 apresenta os dados referentes à variável dois: *"Acredito que a facilidade de criar contas e fazer pagamentos digitais torna esses sistemas acessíveis a pessoas de todas as idades".*

De acordo com Silva Thomaz e Morais (2020), a inclusão dos meios tecnológicos no cotidiano das pessoas da terceira idade não deve ser disposta meramente como ocupação de tempo livre, ou um método de passar o tempo, mas como possibilidade de valorização social e sentimento de reconhecimento; desta forma, a inclusão digital será um fator contribuinte para o exercício da cidadania, inserindo o idoso no meio tecnológicos, e tornando os meios de pagamentos digitais acessíveis para as pessoas de todas as idades.

O índice dos que concordam totalmente é de 30%, 8% são indiferentes e 3% citam que discordam totalmente dessa pergunta. Houve uma concordância de 47% do público feminino, e 38% do público masculino. Entre os respondentes com idade acima de 34 anos, 52% concordam com a afirmação; por outro lado, entre os entrevistados que possuem ensino superior, 42% concordam, e 8% dos que têm ensino médio discordam.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,283 para gênero; 0,089 para escolaridade; e 0,722 para faixa etária.

Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de gênero, escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Quadro 2 - Acredito que a facilidade de criar contas e fazer pagamentos digitais torna esses sistemas acessíveis a pessoas de todas as idades

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 24	25/33	34+	Total
Concordo Totalmente	31%	28%	33%	28%	28%	31%	30%	30%
Concordo	47%	38%	48%	42%	43%	37%	52%	44%
Indiferente	8%	9%	11%	6%	12%	8%	4%	8%
Discordo	14%	19%	8%	20%	13%	20%	13%	15%
Discordo Totalmente	2%	6%	0%	5%	3%	4%	2%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,236		0,089		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,722			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 3 apresenta a seguinte afirmação: *"Acredito que a pandemia de COVID-19 acelerou a utilização de meios de pagamento digital".*

Para Silva (2020), a introdução dessa ferramenta de pagamento instantâneo pelo BACEN, em novembro de 2020, coincidiu com o auge da pandemia. Nesse contexto, os consumidores brasileiros, que anteriormente se limitavam a compras presenciais e utilizavam métodos de pagamento tradicionais, como dinheiro e

cartões, passaram a explorar diversas tecnologias, como QR Codes, Cartões NFC de aproximação (Near Field Communication) e, notadamente, o PIX, em suas atividades cotidianas. A pandemia também provocou mudanças significativas nos hábitos de consumo da população brasileira. O consumo eletrônico e sem contato, facilitado por tecnologias como pagamentos por aproximação (NFC ou QR code) e pagamentos instantâneos (PIX), ganhou destaque.

Os entrevistados que concordam totalmente somam 68%, o total de indiferentes ficou em 4%, e 0% discorda totalmente. Ambos os gêneros discordaram 0%. Entre os respondentes com idade até 24 anos, 65% concordam com a afirmação. Entre os entrevistados que possuem ensino superior, 22% concordam; e dos que têm ensino médio, 32% concordam.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,336 para gênero; 0,492 para escolaridade; e 0,812 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de gênero, escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Quadro 3 - Acredito que a pandemia de COVID-19 acelerou a utilização de meios de pagamento digital

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 24	25/33	34+	Total
Concordo Totalmente	65%	74%	72%	65%	65%	69%	70%	68%
Concordo	31%	19%	22%	32%	30%	27%	26%	28%
Indiferente	3%	6%	6%	3%	5%	4%	4%	4%
Discordo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Discordo Totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,336		0,492		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,812			

Fonte: pesquisa (2024)

O quadro 4 afirma o seguinte*: "Acredito que o avanço dos meios de pagamento digital está reduzindo a necessidade de agências bancárias físicas".*
Segundo Almeida, *et al*. (2024), o advento do internet banking foi um movimento de progressão natural das instituições financeiras tradicionais, explorando, a princípio, um novo e poderoso canal, que se tornou cada vez mais relevante, a rede mundial de computadores, diminuindo dia após dia a necessidade da utilização das agências bancárias. Hoje, algumas pesquisas apontam que os clientes bancários não só não têm interesse em ir até as agências bancárias, como também desejam soluções digitais que

proporcionem uma melhor experiência, e ofertas que sejam transparentes e façam, de fato, sentido para eles.

No resultado geral, mostra-se que 35% dos entrevistados concordam totalmente; 11% são indiferentes; e 2% citam que discordam totalmente dessa afirmativa. Obteve-se um percentual de 31% de concordância do público feminino, e 42% do público masculino. Entre os respondentes com idade entre 25 e 33 anos, 37% concordam com a afirmação; por outro lado, entre os entrevistados que possuem ensino superior, 42% concordam; e 9% dos que discordam têm ensino médio.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,149 para gênero; 0,004 para escolaridade; e 0,010 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de escolaridade e faixa etária devem ser rejeitadas, por não alcançarem o valor de 5%; já as hipóteses de gênero não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Quadro 4 - Acredito que o avanço dos meios de pagamento digital está reduzindo a necessidade de agências bancárias físicas

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 24	25/33	34+	Total
Concordo Totalmente	31%	45%	47%	27%	20%	39%	46%	35%
Concordo	42%	32%	36%	42%	45%	37%	35%	39%
Indiferente	11%	11%	8%	13%	15%	12%	6%	11%
Discordo	13%	13%	9%	15%	15%	12%	11%	13%
Discordo Totalmente	3%	0%	0%	4%	5%	0%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,149		0,004		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,010			

Fonte: pesquisa (2024)

No Quadro 5, apresenta-se a seguinte afirmação: *"O uso de pagamentos por aproximação é mais seguro do que o uso de cartões tradicionais com senha".*

Os *remotes payments* referem-se a transações em que os consumidores utilizam seu dispositivo móvel para realizar compras sem interagir com o POS, geralmente utilizando tecnologias como SMS, navegadores ou aplicativos móveis. Diferentemente do remote payment, o proximity payment refere-se a uma transação na qual o consumidor utiliza seu dispositivo móvel para pagamentos de bens e serviços por meio da integração entre o dispositivo móvel e um dispositivo POS utilizando tecnologias de troca de dados por aproximação, principalmente o NFC (Macedo, 2015).

Os entrevistados que concordam totalmente somam 7%; o total de indiferentes ficou em 21%; e 15% citam que discordam totalmente. 19% do público feminino concorda com essa afirmação, já o público masculino soma 23%. Entre os respondentes com idade até 24 anos, 7% concordam com a afirmação. Entre os entrevistados que possuem ensino superior, 19% concordam; e dos que têm ensino médio, 22% concordam.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,179 para gênero; 0,344 para escolaridade; e 0,072 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de gênero, escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Quadro 5 - O uso de pagamentos por aproximação é mais seguro do que o uso de cartões tradicionais com senha

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 24	25/33	34+	Total
Concordo Totalmente	5%	11%	11%	4%	7%	10%	4%	7%
Concordo	19%	23%	22%	19%	7%	22%	33%	20%
Indiferente	22%	19%	17%	24%	25%	20%	19%	21%
Discordo	38%	36%	36%	39%	43%	37%	31%	38%
Discordo Totalmente	16%	11%	14%	15%	18%	12%	13%	15%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,179		0,344		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	Xxxxx		xxxxx		0,072			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 6 mostra o resultado da seguinte afirmação*: "Os meios de pagamento digital oferecem mais segurança do que os métodos tradicionais, como o uso de dinheiro ou cheque"*.

Neste sentido, no desenvolvimento de métodos de pagamento, o pagamento instantâneo simplifica ainda mais a experiência de compra, reduz as etapas do consumidor e garante a segurança de ambas as partes na transação. Isso se intensificou este ano, com a chegada do Pix: desde o lançamento, a adesão e o valor das transferências têm sido muito satisfatórios (Paiva; Lima 2021).

O total geral dos entrevistados que concordam totalmente é de 24%; o total de indiferentes ficou em 19%; e 2% dizem que discordam totalmente. Do público feminino, 16% se dizem indiferentes com essa afirmação; o público masculino soma 26%. Entre os respondentes com idade até 24 anos, 38% concordam com a afirmação. Entre os entrevistados que possuem ensino superior, 39% concordam; e dos que têm ensino médio, 47% concordam.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,988 para gênero; 0,212 para escolaridade; e 0,156 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de gênero, escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Quadro 6 - Os meios de pagamento digital oferecem mais segurança do que os métodos tradicionais, como o uso de dinheiro ou cheque

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	**Masc**	**Médio**	**Superior**	**Até 24**	**25/33**	**34+**	**Total**
Concordo Totalmente	25%	23%	27%	23%	20%	24%	30%	24%
Concordo	42%	40%	47%	39%	38%	41%	46%	42%
Indiferente	16%	26%	14%	22%	25%	16%	15%	19%
Discordo	14%	11%	9%	15%	15%	16%	7%	13%
Discordo Totalmente	3%	0%	3%	2%	2%	4%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,988		0,212		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,156			

Fonte: pesquisa (2024)

No Quadro 7, afirma-se que: *"Os meios de pagamento digital oferecem maior transparência nas transações que os métodos tradicionais".*

De acordo com Klein (2024), a evolução tecnológica tem transformado os processos financeiros, incluindo a antecipação de recebíveis. A comparação entre o método tradicional e o processo com uso de tecnologia revela diferenças importantes que impactam diretamente a eficiência operacional, a segurança e a transparência das operações.

O índice dos que concordam totalmente é de 27%; 18% são indiferentes; e 1% cita que discorda totalmente dessa afirmação. Houve uma concordância de 50% do público feminino, e 40% do público masculino. Entre os respondentes com idade acima de 34 anos, 52% concordam com a afirmação; por outro lado, entre os entrevistados que possuem ensino superior, 51% concordam; e 2% dos que têm ensino médio discordam.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,004 para gênero; 0,312 para escolaridade; e 0,777 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de gênero devem ser rejeitadas, por não alcançarem o valor de 5%; escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparados.

Quadro 7 - Os meios de pagamento digital oferecem maior transparência nas transações que os métodos tradicionais

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 24	25/33	34+	Total
Concordo Totalmente	20%	43%	33%	23%	28%	29%	22%	27%
Concordo	50%	40%	41%	51%	48%	41%	52%	47%
Indiferente	19%	15%	23%	15%	18%	18%	19%	18%
Discordo	9%	2%	2%	11%	5%	12%	6%	7%
Discordo Totalmente	1%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,004		0,312		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,777			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 8 mostra que *"Os meios de pagamento digital devem ter regulamentação mais rígida para proteger os consumidores".*

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foi sancionada pela lei número 13.709, em 14 de agosto de 2018, e conforme o artigo 1°, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o intuito de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Posto isso, Klein (2021) sustenta que a fraude no Brasil é endêmica e atinge o cidadão comum o tempo todo com golpes, os quais majoritariamente são oriundos do não cumprimento de requisitos importantes a LGPD, e poderão motivar sanções contra as organizações que não demonstram proteger de forma adequada os dados dos titulares por ela controlados.

No resultado geral, tem-se que 45% dos entrevistados concordam totalmente; 11% são indiferentes; e 1% cita que discorda totalmente dessa pergunta. Obteve-se um percentual de 38% de concordância do público feminino, e 45% do público masculino. Entre os respondentes com idade entre 25 e 33 anos, 29% concordam com a afirmação; por outro lado, entre os entrevistados que possuem ensino superior, 48% concordam; e 17% dos indiferentes têm ensino médio.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,257 para gênero; 0,370 para escolaridade; e 0,247 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses relacionadas ao gênero, escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas, na proporção das respostas, quando comparadas.

Quadro 8 - Os meios de pagamento digital devem ter regulamentação mais rígida para proteger os consumidores

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 24	25/33	34+	Total
Concordo Totalmente	48%	38%	53%	41%	37%	53%	48%	45%
Concordo	38%	45%	28%	48%	45%	29%	44%	40%
Indiferente	10%	13%	17%	7%	17%	14%	2%	11%
Discordo	3%	4%	0%	5%	2%	4%	4%	3%
Discordo Totalmente	1%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,257		0,370		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,247			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 9 mostra a seguinte afirmação: *"O crescimento dos meios de pagamento digital tem promovido a inclusão financeira em regiões onde o acesso aos bancos era limitado".*

De acordo com Neves (2021), a tecnologia tem um papel especial como mecanismo de inclusão financeira, a partir do desenvolvimento de novos métodos de entrega de serviços, especialmente em áreas rurais ou remotas, onde os bancos tradicionais não querem ou não podem chegar. Fato é que, antes mesmo da ruptura promovida pela inovação dos meios de pagamento, as transações financeiras já podiam ser realizadas pela internet, inicialmente por meio do home banking e, posteriormente, pelo mobile bank.

O total geral dos entrevistados que concordam totalmente é de 37%; o total de indiferentes ficou em 6%; e 2% dizem que discordam totalmente. Do público feminino, 5% se dizem indiferentes com essa afirmação, já o público masculino soma 9%. Entre os respondentes com idade até 24 anos, 57% concordam com a afirmação.

Entre os entrevistados que possuem ensino superior, 59% concordam; dos que têm ensino médio, 45% concordam. De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,201 para gênero; 0,144 para escolaridade; e 0,439 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de gênero, escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Quadro 9 - O crescimento dos meios de pagamento digital tem promovido a inclusão financeira em regiões onde o acesso aos bancos era limitado

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 24	25/33	34+	Total
Concordo Totalmente	33%	47%	45%	32%	38%	41%	31%	37%
Concordo	58%	43%	45%	59%	57%	49%	56%	54%
Indiferente	5%	9%	6%	6%	5%	4%	9%	6%
Discordo	1%	2%	0%	2%	0%	2%	2%	1%
Discordo Totalmente	3%	0%	3%	1%	0%	4%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,201		0,144		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,439			

Fonte: pesquisa (2024)

No Quadro 10 temos a seguinte afirmação: *"O uso de biometria (impressão digital, reconhecimento facial) nos meios de pagamento digital aumenta a confiança dos usuários nesses métodos".*

Segundo Gogoni (2019), a palavra Biometria (do latim, bio + metria) é a medição da vida, ou em termos mais gerais, o estudo estatístico de características físicas e comportamentais. Em Segurança da Informação, a biometria consiste na aplicação de métricas a atributos biológicos para fins de aferição e identificação de um indivíduo.

O resultado geral mostra que 53% dos entrevistados concordam totalmente, 4º são indiferentes; e 0% discorda totalmente. Obteve-se um percentual de 44% de concordância do público feminino, e 62% do público masculino. Entre os respondentes com idade acima de 34 anos, 37% concordam com a afirmação; entre os entrevistados que possuem ensino superior, 47% concordam, e 33% dos que têm ensino médio.

De acordo com o teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, apresenta-se um p-valor de 0,144 para gênero; 0,518 para escolaridade; e 0,428 para faixa etária. Assim, considerando os p-valores obtidos, as hipóteses de gênero, escolaridade e faixa etária não devem ser rejeitadas, por não apresentarem diferenças significativas na proporção das respostas, quando comparadas.

Questão 10 - O uso de biometria (impressão digital, reconhecimento facial) nos meios de pagamento digital aumenta a confiança dos usuários nesses métodos

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 24	25/33	34+	Total
Concordo Totalmente	49%	62%	58%	50%	48%	51%	59%	53%
Concordo	44%	34%	33%	47%	43%	43%	37%	41%
Indiferente	4%	2%	6%	2%	5%	6%	0%	4%
Discordo	3%	2%	3%	2%	3%	0%	4%	2%
Discordo Totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,144		0,518		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,428			

Fonte: pesquisa (2024)

Em síntese, a Tabela 2 demonstra o resumo dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, os quais apontam qual variável tem significância estatística para amostras independentes.

Tabela 2 – Resumo dos testes estatísticos não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

	Teste Mann-Whitney		Teste Kruskal-Wallis
	P-valor Gênero	P-valor Escolaridade	P-valor Faixa etária
Quadro 1 (Var 1)	0,903	0,018*	0,723
Quadro 2 (Var 2)	0,236	0,089	0,722
Quadro 3 (Var 3)	0,336	0,492	0,812
Quadro 4 (Var 4)	0,149	0,004*	0,010*
Quadro 5 (Var 5)	0,179	0,344	0,072
Quadro 6 (Var 6)	0,988	0,212	0,156
Quadro 7 (Var 7)	0,004*	0,312	0,777
Quadro 8 (Var 8)	0,257	0,370	0,247
Quadro 9 (Var 9)	0,201	0,144	0,439
Quadro 10 (Var 10)	0,144	0,518	0,428

Fonte: autores (2024) – p-valor significativo a 5% ($p<0,05$) *

5 Conclusão

Como parte final deste estudo, pode-se afirmar que o objetivo desta pesquisa foi alcançado, o qual foi analisar a percepção e comportamento dos consumidores em relação aos meios de pagamentos digitais.

Como o avanço de novas tecnologias cresce constantemente, impactando diretamente no aumento de transações digitais, entender essas particularidades é fundamental para se adaptar às novas demandas e acompanhar o desenvolvimento econômico e tecnológico. A partir dessa análise, foi possível compreender as vantagens do Pix, como a agilidade, segurança e a promoção da inclusão financeira, elementos que tornam o sistema atraente para a sociedade.

Os principais achados, considerando as opções de resposta concordo totalmente e concordo, tem-se:

- 86% citam que a evolução dos meios de pagamento digital promove uma maior inclusão financeira para a população em geral. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e faixa etária. Em relação à escolaridade, o teste estatístico apresentou diferença significativa (Quadro 1);

- 74% citam que a facilidade de criar contas e fazer pagamentos digitais torna esses sistemas acessíveis a pessoas de todas as idades. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 2);
- 96% citam que a pandemia de COVID-19 acelerou a utilização de meios de pagamento digital. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 3);
- 74% citam que o avanço dos meios de pagamento digital está reduzindo a necessidade de agências bancárias físicas. O teste estatístico apresentou diferença significativa no grupo gênero. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por escolaridade e faixa etária (Quadro 4);
- 27% citam que uso de pagamentos por aproximação é mais seguro do que o uso de cartões tradicionais com senha. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 5);
- 66% citam que os meios de pagamento digital oferecem mais segurança do que os métodos tradicionais, como o uso de dinheiro ou cheque. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 6);
- 74% citam que os meios de pagamento digital oferecem maior transparência nas transações que os métodos tradicionais. O teste estatístico apresentou diferença significativa entre o grupo por gênero. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por escolaridade e faixa etária (Quadro 7);
- 85% citam que os meios de pagamento digital devem ter regulamentação mais rígida para proteger os consumidores. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 8);
- 91% citam que o crescimento dos meios de pagamento digital tem promovido a inclusão financeira em regiões onde o acesso aos bancos era limitado. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 9);

• 94% citam que o uso de biometria (impressão digital, reconhecimento facial) nos meios de pagamento digital aumenta a confiança dos usuários nesses métodos. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 10);

A pesquisa contribui para ampliar a compreensão sobre como o Pix vem transformando o cenário financeiro brasileiro, destacando os impactos significativos na praticidade das transações e na democratização do acesso aos serviços financeiros. Além disso, o estudo demonstra como o sistema pode ser uma ferramenta relevante para fortalecer a inclusão financeira e tecnológica para todas as pessoas, sendo disponibilizada sem custo algum, e apresentando alta eficiência na troca de recursos.

Apesar das inúmeras contribuições deste estudo, ainda há limitações encontradas na pesquisa, pois sua abrangência de amostragem impossibilitou uma análise mais aprofundada sobre as variáveis culturais e socioeconômicas que podem influenciar na adoção do Pix em diferentes contextos regionais e demográficos. Essa questão dificulta a compreensão total sobre as percepções e comportamentos de todos os grupos consumidores, especialmente nas áreas de mais difícil acesso.

Por fim, sugerem-se que os próximos estudos sob a temática tenham maior profundidade em relação à análise cultural e socioeconômica para a adoção dos meios de pagamentos digitais em regiões mais restritas, e como as políticas públicas podem auxiliar para promover a inclusão financeira de forma mais eficaz. Além disso, seria propício explorar os impactos das tecnologias emergentes, como a biometria e a inteligência artificial, nas transações digitais, para entender como elas podem transformar ainda mais as preferências dos consumidores e os meios de pagamento no futuro.

Referências

ALMEIDA VILHALBA DE, Caroline; BERNARDO, Luciana Virginia Mario; FARINHA, Maycon Jorge Ulisses Saraiva. Os consumidores dos serviços bancários frente as inovações: uma análise dos dados do Banco Central do Brasil. Revista de Administração e Contabilidade da FAT, v. 16, 2024.

ALVES, Marcus Vinicius Itri. Inclusão financeira e meios de pagamento: um estudo exploratório sobre o uso de cartões de crédito e o índice de inadimplência. 2020. Tese de Doutorado.

ATOJI, Rodolpho Lemini. Bluetooth e NFC: estudo de caso. Trabalho de Formatura Supervisionado. São Paulo: USP/IME, 2010.

AZEVEDO, Debora. Revisão de literatura, referencial teórico, fundamentação teórica e framework conceitual em pesquisa–diferenças e propósitos. Working paper, 2016.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Dinheiro no Brasil. 2 ed. Brasília: BCB, 2004. Acesso em: 31 jul. 2023.

BARBA, Eline Dos Santos. A implementação do pix: uma breve análise das causas e consequências entre 2021 e 2022. Goiânia, 2023.

COIMBRA, L. G. A. M.; IKENO, F. H.; IKEDA, E. A.; RODRIGUES, G. M. Simplificando Pagamentos Digitais: prevenção à lavagem de dinheiro e antifraude. Brasília, 2022. Disponível em: https://revista.liftlab.com.br/lift. Acesso em: 31 jul. 2023.

CORREIA, F. W. S. A substituição do papel-moeda por moeda digital. Dissertação. Programa de Economia. 82 f. Brasília, 2023.

DAHER, Sarah Jungmann. Análise da implementação do PIX e sua aceitação no Brasil de 2020 a 2023. Goiânia, 2023.

DAHLBERG, T., GUO, J., ONDRUS, J. Uma revisão crítica da pesquisa de pagamento móvel. Pesquisa e Aplicações de Comércio Eletrônico, 14(5), pp. 265-284, 2015.

DIEHL, A.A. Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FALCÃO, Cintia. Cashless: O fim do papel moeda? *In*: INSTITUTO PROPAGUE. Sistema Financeiro em Movimento: Cases, transformações e regulação. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, p. 173-2018. 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021.2022. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-relatorio.pdf Acesso em: 19 jul. 2024

FURINI, Isabele Chaiben. Mercado de meios de pagamento no Brasil: visão histórica e tendências globais. 2020.

FLETES, M. B. Pix e o risco do crime de lavagem de dinheiro. 2020. Disponível em: https://www.ipld.com.br/pix e-o-risco-do-crime-de-lavagem-de-dinheiro/. Acesso em: 31 jul. 2023.

GOGONI, Ricardo. O que é biometria? Os seis tipos mais usados na tecnologia. 2019. Disponível https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-biometria-tecnologia/. Acessado em: 18/11/2024.

INSTITUTO PROPAGUE. Mercado de Pagamentos em Dados: Relatório 2022. [S.l.]: Instituto Propague, 2022. Disponível em: https://institutopropague.org. Acesso em: 27 nov. 2024.

KASZNAR, Istvan. Meios eletrônicos de pagamentos: análise do Mercado de Cartão de Crédito. Rio de Janeiro: Digitaliza Brasil, 2015.

KLEIN, Enio. O que relaciona fraude, privacidade, proteção de dados pessoais e a LGPD? 2021. Disponível em: O que relaciona Ransomware, fraude, privacidade, proteção de dados pessoais e a LGPD?. Acessado em: 18 de novembro de 2024.

KLEIN, Gabriel Freitas et al. Tecnologia no processo de antecipação de recebíveis: O caso da Securitizadora Digital SA. 2024. Dissertação de Mestrado. Florianópolis, SC.

LEÃO, Luana Barretos; SOTTO, Eder Carlos Salazar. A evolução dos meios de pagamento. *Revista Interface Tecnológica*, v. 16, n. 1, p. 221-232, 2019.

LIMA, H.; FRANCISCO, E. R. Revolução nos meios de pagamento digitais. Gvexecutivo, v. 20, n. 1, 2021.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

NEVES, Thiago da Silva. A população desbancarizada e as fintechs de meios de pagamento: novos
mecanismos para promover a inclusão financeira no Brasil. 2021

PAIVA, Thereza Christina; LIMA, Lucas Bossaneli. Os meios de pagamento utilizados por lojistas em Colatina-ES. 2021.

RICARDO, S. C.; FREITAS, H. M. R. O sistema de mobile payment no transporte público na cidade de São Paulo. IV Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade, 2015.

SILVA, R. A.; DA CRUZ, C. Q. P. O impacto do novo ecossistema democrático de pagamento instantâneo (Pix) no sistema financeiro nacional. Unisul de Fato e de Direito – Revista Jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina, v. 10, n. 21, p. 195-208, 2020.

SILVA TOMAZ, Edjane Crispim; MORAIS, Pauleany Simões. INCLUSÃO DIGITAL: VIVÊNCIAS FORMATIVAS COM O USO DO CELULAR NA TERCEIRA IDADE. Anais CIET: Horizonte, 2020.

SIEGEL, S.; CASTELLAN, J. N. Jr. Estatística Não Paramétrica para as Ciências do Comportamento. Artmed-Bookman. São Paulo, 2017

CAPÍTULO 3

A VISÃO DO COLABORADOR EM RELAÇÃO À SAÚDE MENTAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Aline Cristina Schinemann
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: sbstoremakeup@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0009-3653-0496

Bruna Flaviane de Oliveira
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: brunaflaviane2004@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0006-4715-7445

Juliana Lizicouski Diezner
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: juli.lizi.diezner@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0003-5838-2080

Rafael Leuch Souza
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: rafael.leuch17@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0007-1085-4789

Resumo:
Desde os anos 1980, é crescente o interesse pelos estudos de saúde mental no trabalho, especialmente no contexto brasileiro, e como o trabalho pode gerar distúrbios psicológicos e psicossociais. A síndrome de Burnout, caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, é uma das principais consequências do excesso de trabalho; a pesquisa busca entender seu impacto na produtividade, absenteísmo e rotatividade nas organizações. O objetivo é compreender como é o desenvolvimento de práticas para promoção da saúde mental no ambiente de trabalho, partindo da opinião e experiência dos próprios colaboradores, das mais variadas organizações. Para compreender esses fenômenos, a pesquisa utilizou uma abordagem quantitativa, com levantamento de dados por meio de questionário aplicado a colaboradores de diversas organizações e variados setores. O estudo analisa as variáveis como gênero, faixa etária e escolaridade, utilizando testes estatísticos não paramétricos (Teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis). Os principais achados, considerando a soma de concordam totalmente e concordam, 65% citam que o nível de estresse no trabalho é controlável; 56% citam que têm apoio da equipe e dos superiores em momentos de estresse; 27% citam que na empresa há apoio profissional para lidar com o estresse no ambiente de trabalho; 65% citam que estão fisicamente ou emocionalmente exaustos após o trabalho; 44% citam que, na empresa, há políticas que promovem o bem-estar dos funcionários; 62% citam que têm tempo suficiente para concluir suas tarefas diárias no trabalho; e 68% citam que têm conhecimento do que se trata a síndrome de Bournout. Os resultados indicaram que, em determinadas variáveis, há diferenças significativas relacionadas ao impacto do ambiente de trabalho na saúde mental dos colaboradores, com destaque para a influência do gênero, faixa etária e escolaridade nas percepções sobre Burnout. A pesquisa oferece uma base para o desenvolvimento de práticas organizacionais voltadas à promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Palavras-chave: Saúde mental; Burnout; Colaboradores.

1 Introdução

Os estudos sobre saúde mental no trabalho têm ganhado cada vez mais relevância. Desde o início do século XX, os estudos sobre o bem-estar dos trabalhadores vêm ganhando destaque; nesse período, as investigações estavam mais focadas em condições físicas e ambientais, somente posteriormente houve uma preocupação com a questão mental.

A partir dos anos de 1980, conforme expõem Sato e Bernardo (2005), com foco no contexto brasileiro, crescem os estudos e pesquisas sobre Saúde Mental e Trabalho, com intervenções a partir dos serviços públicos e entidades sindicais, o que poderíamos conformar como sendo, tais estudos, uma subárea do campo da Saúde do Trabalhador.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (2024), a Saúde Mental pode ser considerada um estado de bem-estar vivido pelo indivíduo, que possibilita o desenvolvimento de suas habilidades pessoais para responder aos desafios da vida e contribuir com a comunidade.

A relação entre saúde mental e trabalho, por sua vez, tende a ser complexa, já que, conforme Masumoto e Faiman (2014), é difícil definir, com precisão, até que ponto o trabalho contribui para doenças psíquicas, mesmo sendo esse a dimensão principal na vida do ser humano. O trabalho pode, nesse sentido, tanto levar o trabalhador à saúde mental de qualidade, quanto pode causar distúrbios psicossociais, doenças psicossomáticas ou psiquiátricas.

No contexto trabalhista, um dos problemas relacionados à saúde mental mais citados, atualmente, é o Burnout, que é a síndrome do esgotamento profissional. Segundo Vieira e Russo (2019), o Burnout, inicialmente observado em áreas como cuidados/serviços (saúde, serviço social, assistência jurídica, atividade policial e de bombeiros) e educação, é tradicionalmente descrito como uma síndrome psicológica composta por três componentes principais: exaustão emocional, despersonalização ou cinismo e baixa realização pessoal.

Sabendo da necessidade da busca por entendimento sobre como o excesso de trabalho acarreta no desenvolvimento de distúrbios psicossociais, psicológicos, psicossomáticos e psiquiátricos, como é o caso do Burnout, a problemática da pesquisa visa responder: qual é o impacto do Burnout na produtividade, absenteísmo e rotatividade dentro das organizações, e como os colaboradores percebem e avaliam a saúde mental no ambiente de trabalho nos dias atuais, considerando os desafios e as mudanças?

O objetivo do estudo é compreender como é o desenvolvimento de práticas para promoção da saúde mental no ambiente de trabalho, partindo da opinião e experiência dos próprios colaboradores, das mais variadas organizações.

A pesquisa justifica-se pela necessidade de compreender como os problemas de saúde mental, principalmente o Burnout, afetam a produtividade, absenteísmo e rotatividade, conforme apontam Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), além de, a partir dessa compreensão, fornece práticas que promovam a saúde mental no ambiente de trabalho, favorecendo as organizações que buscam melhorias em seu ambiente de trabalho para seus colaboradores.

Este artigo está organizado da seguinte forma: a seção seguinte revisará a literatura existente sobre os principais conceitos e princípios ligados à qualidade de vida; em seguida, a metodologia utilizada na pesquisa será detalhada; os resultados serão apresentados e discutidos na sequência; por fim, as conclusões finais, contribuições e limitação do estudo e possíveis direções para pesquisas futuras.

2 Referencial teórico

A necessidade de se destacar no mercado de trabalho, a busca constante por melhores oportunidades, melhores remunerações, a busca por um padrão de vida cada vez mais elevado e, até mesmo, a má influência das redes sociais, que mostram tais padrões altíssimos e até mesmo fora da realidade, levam as pessoas a trabalharem muito mais, assumindo mais responsabilidades e cargas horárias extras.

Esse excesso de trabalho, em busca de um padrão de vida mais elevado, acaba gerando problemas significativos à saúde física e, principalmente, mental, conforme apontam Masumoto e Faiman (2014), já que, para eles, o prolongamento da jornada de trabalho, por exemplo, pode ativar o desgaste físico e psicológico, desencadeando estresse e sofrimento psíquico.

Diante desse quadro, a saúde mental no ambiente no trabalho é uma questão de crescente preocupação, devido aos seus impactos significativos na produtividade do funcionário e o bem-estar geral dos colaboradores, conforme veremos a seguir.

2.1 Qualidade de vida no trabalho

O termo qualidade de vida no trabalho surgiu na década de 1950, no contexto, os estudos buscavam entender a relação entre indivíduo, trabalho e organização. Na década de 1960, com as crescentes mudanças decorrentes da reestruturação produtiva e seus impactos sobre produtos/serviços, trabalhadores e clientes, a melhoria da qualidade de vida ganhou força como reivindicação (Ferreira, 2017).

A qualidade de vida no trabalho é descrita como diversas ações que determinada organização realiza para implantar inovações e também melhorias, nos quesitos tecnológicos, gerenciais e estruturais, dentro e fora do local de trabalho, buscando proporcionar condições plenas de desenvolvimento humano para realizar o trabalho. Sendo assim, nota-se que uma organização que se interessa em fornecer melhor qualidade de vida aos seus colaboradores contribui para um ambiente mais produtivo (Albuquerque, 1998).

De acordo com Ferreira (2017), quando uma pessoa está se sentindo satisfeita com o trabalho, geralmente, é mais esforçada e responsável, enquanto alguém que esteja insatisfeito propende a ter faltas e atrasos, bem como ter um baixo rendimento, procurando até mesmo outro trabalho.

Chiavenato (2004) alega que a qualidade de vida no trabalho se resume em termos gerais, na adequação do ambiente, na satisfação do trabalho, no espírito de equipe e confiança, bem como salário e benefícios percebidos.

A cultura de uma empresa se desenvolve com o passar do tempo e responde por diversos fatores e influências, como a história da empresa, missão, metas e objetivos, a própria administração e o ambiente, enfim, uma série de fatores que afetam direta ou indiretamente (Ferreira; Fernandez, 2022).

É comum observar certa resistência das organizações com as práticas avaliativas no que diz respeito ao pessoal. Torna-se necessário buscar a criação de uma mentalidade profissional, de modo a encarar a auditoria de recursos humanos como atividade estratégica, fornecendo suportes às empresas sobre os problemas que atingem os trabalhadores, com efeitos positivos para as mesmas, de modo a gerar maior produtividade e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores (Ferreira, 2017).

Para os funcionários, considera-se qualidade de vida no trabalho:

- Bem-estar-físico e mental - isso ajuda a reduzir o estresse, ansiedade e problemas de saúde;
- Satisfação no trabalho - funcionários que têm boa qualidade de vida no trabalho tendem a estar mais satisfeitos com suas funções;
- Crescimento e Desenvolvimento - inclui oportunidades de desenvolvimento e treinamento, auxiliando os funcionários a aprimorarem suas habilidades;
- Relações Interpessoais - relacionamentos saudáveis e profissionais entre colegas de trabalho aumentam a satisfação e coesão da equipe de trabalho (Faria, 2008).

Fernandes (1996) associa o conceito da qualidade de vida no trabalho às ideias de melhores condições neste ambiente, salários maiores, redução de horas trabalhadas, e o foco deve estar na relação que o trabalhador tem com o trabalho e que deve ser reformulada para maior eficiência e satisfação das necessidades básicas do ser humano.

O destaque de uma organização é ligado às pessoas que compõem sua equipe, é de grande relevância que se tenha colaboradores motivados, preparados e satisfeitos, visto que a produção de uma empresa é ligada à motivação de seus funcionários (Fernandes, 1996).

2.2 Saúde mental

Ao longo das décadas e do desenvolvimento do sistema capitalista, os estudos sobre questões trabalhistas foram mudando de aspecto. Se antes o foco era apenas as melhorias para a quantidade de trabalho, tais questões voltam-se agora para a qualidade de trabalho.

A saúde é um direito humano básico, diretamente ligada ao direito à vida. Sem saúde, a capacidade de trabalho fica comprometida, tanto no aspecto físico, quanto mental. O trabalho, em situações adversas, segundo Penido (2011), pode afetar a saúde psíquica das pessoas, e as suas implicações e sequelas causam, no ser humano, um impacto até mesmo nos traços identitários, pelo valor simbólico que o trabalho tem para o homem.

Segundo Vasconcelos e Faria (2008), o aumento do número de registros de doenças relacionadas ao trabalho a cada ano instiga os pesquisadores a investigar a relação entre o surgimento de doenças, sejam elas físicas, mentais ou psicossomáticas, e a organização do trabalho e as modificações nas relações sociais de produção, principalmente a partir da década de 1970. De acordo com o Ministério da Saúde (Brasil, 2001), os transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho são resultado de contextos de trabalho em interação com o corpo e o aparato psíquico dos trabalhadores. Segundo Masumoto e Faiman (2014), o sofrimento psíquico acompanha doenças físicas, pois existe a pressão de voltar ao trabalho, o sentimento de culpa por ter adoecido e até mesmo a sensação de humilhação por sua condição mental não ter sido reconhecida devidamente.

O Ministério da Saúde (Brasil, 2001) afirma que entre os contextos geradores de sofrimento estão: a falta de trabalho ou a ameaça de perda de emprego, o trabalho desprovido de significação, sem suporte social, não reconhecido, situações de fracassos, acidente de trabalho ou mudança na posição hierárquica, ambientes que

impossibilitam a comunicação espontânea, manifestação de insatisfações e sugestões dos trabalhadores em relação à organização, fatores relacionados ao tempo, o ritmo e o turno de trabalho, jornadas longas de trabalho, ritmos intensos ou monótonos, submissão do trabalhador ao ritmo das máquinas, pressão por produtividade, níveis altos de concentração somada com o nível de pressão exercido pela organização do trabalho e a vivência de acidentes de trabalho traumáticos.

Atualmente, uma das doenças mais comuns ligada ao excesso de trabalho é a síndrome de Burnout, considerada um transtorno estritamente ligado ao ambiente de trabalho, conforme verifica-se na sequência.

2.2 Burnout

No contexto organizacional em que vivemos, a busca por destaque, ser "*workaholic*" (viciada em trabalho), excesso de tarefas e responsabilidades, prazos curtos e carga horária de trabalho exacerbada, são alguns exemplos de causas para desenvolver o Burnout, assim como a falta de controle/autonomia, falta de reconhecimento e apoio, além do desequilíbrio entre vida pessoal e profissional. Conforme Pêgo e Pêgo (2016), Burnout é uma palavra inglesa que expressa algo que parou de funcionar por exaustão. É um problema diretamente ligado ao trabalhador.

O trabalho pode ocupar uma grande parte de tempo de cada indivíduo e do seu convívio com a sociedade. Não é sempre que isso impossibilita apenas a realização profissional, mas acaba também afetando o dia a dia do indivíduo e acaba causando problemas que vão desde a insatisfação até exaustão.

Segundo Penido (2011), o estresse ocupacional é um estado crônico de desgaste mental que pode levar a fadiga. O local de trabalho e os relacionamentos nesse ambiente são condições que reforçam esse problema. O estresse é causador do Burnout e da depressão, que apesar de serem parecidos, possuem suas peculiaridades.

A síndrome de Burnout é caracterizada por uma tríade de sintomas: exaustão emocional, que acaba manifestando como sensação de cansaço extremo e falta de energia; a despersonalização, marcada por atitudes de cinismo e desapego em relação ao trabalho e aos colegas; e também a redução da realização pessoal, refletindo uma diminuição na sensação de competência e sucesso no trabalho, conforme aponta Vieira e Russo (2019).

Segundo Herbert Freudenberger, criador do termo Burnout, em seu livro "*Burnout: The High Cost High Achievement",* publicado em 1980, há 12 estágios, vistos como sintomas comuns, de quem está predisposto a ter a síndrome ou já a tem. Vale

ressaltar que nem todas as pessoas terão os mesmos sintomas ou nessa ordem, respectivamente, mas essa lista é norteadora para identificação da síndrome do esgotamento profissional.

Entre eles, pode-se citar, conforme Leite et al. (2021):

1. Compulsão em demonstrar seu próprio valor.
2. Incapacidade de se desligar do trabalho.
3. Negação das próprias necessidades básicas.
4. Fuga de conflitos.
5. Reinterpretação dos valores pessoais.
6. Negação de problemas.
7. Distanciamento da vida social.
8. Mudanças estranhas de comportamento.
9. Despersonalização.
10. Vazio interno.
11. Depressão.
12. Burnout propriamente dito.

Segundo Masumoto e Faiman (2014), o sofrimento, vivido como fracasso individual, em ambientes cada vez mais competitivos, geralmente é ocultado até que alcance um nível que impeça a continuidade do trabalho. Um dos motivos para isso, conforme já citado, é o medo do preconceito sofrido e a falta de diagnóstico preciso sobre tal síndrome.

Reconhecer os sinais de Burnout e tomar medidas para tratá-lo é crucial para manter a saúde e o bem-estar a longo prazo. As organizações podem adotar medidas e estratégias que valorizem seus colaboradores, evitando a rotatividade, como carga horária mais flexível, fomentar um ambiente de trabalho mais positivo, suporte e comunicação acessíveis e construtivos, conforme veremos a seguir.

3 Metodologia de pesquisa

O primeiro passo foi a busca pelo aporte teórico que mais se adequasse às necessidades e ambições da pesquisa em questão. Para tanto, realizou-se pesquisas bibliográficas sobre o tipo de pesquisa, escala de variáveis, método de abordagem, forma de coleta de dados, dentre outros fatores, como veremos a seguir.

Em relação à natureza das variáveis, o estudo foi uma pesquisa quantitativa, que segundo Oliveira (2011), é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de

técnicas estatísticas. Ainda, segundo o autor, a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, recomendando um curso final da ação.

A população e unidade de observação foram colaboradores de organizações dos mais variados setores, nos quais a pesquisa foi aplicada no mês de setembro de 2024, por meio de levantamento survey, que é descrito como a obtenção de dados, ou informações, sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, mediante e-mail eletrônico (Google Forms) e grupos de Whatsapp, obtendo 127 respostas.

Predominou a escala ordinal, sendo utilizada uma escala de 5 pontos, do tipo concordo/discordo, mediante 7 variáveis, sendo 3 perfis (gênero, faixa etária e escolaridade), validada com alpha de Cronbach em 0,654.

As categorias da escala podem ser ordenadas, mas o intervalo entre duas categorias adjacentes da escala é arbitrário e não pode ser. Nota-se, também, que as categorias das escalas ordinais apresentam uma ordenação intrínseca, natural, mas não temos como medir qual o intervalo entre uma categoria e outra (Gil, 2017, Filho 2021).

A técnica de amostragem foi não probabilística por conveniência, na qual, segundo Oliveira (2011), os elementos são selecionados de acordo com a conveniência do pesquisador, são exemplos as pesquisas de opinião em praças públicas, ou pesquisas com os próprios funcionários de uma empresa.

A procedências dos dados forma dados primários já que, conforme aponta Antônio (2011), são dados que não foram coletados antes, estando ainda em posse dos pesquisados, e que são coletados com o propósito de atender as necessidades específicas da pesquisa em andamento.

O recorte de nossa pesquisa pode ser considerado transversal, ou seja, a coleta de dados ocorre em um só momento, pretendendo descrever e analisar o estado de uma ou diversas variáveis em um dado momento (Romanowski; Castro, Neris, 2019).

Em relação à técnica estatística, a análise dos dados consistiu-se em análises univariadas e bivariadas, com base em frequências absolutas e relativas, segmentadas por gênero, escolaridade e faixa etária, elaboradas no Excel e, posteriormente, no software Jamovi, para aplicação dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis (Siegel; Castellan, 2017).

O teste de Mann-Whitney é aplicado para 2 grupos, não pareados ou independentes; e o teste de Kruskal-Wallis para mais de 2 grupos, não pareados ou independentes. Se o valor-p for menor ou igual ao nível de significância (0,05), rejeita-se a hipótese nula e conclui-se que a diferença entre as medianas da população é estatisticamente significativa.

Como teste de hipótese:

Hipótese nula: não há diferença diferenças estaticamente significativa entre as variáveis pesquisadas considerando os grupos envolvidos quanto ao perfil por gênero, faixa etária e escolaridade.

Em síntese a Tabela 1, expressa o formato da metodologia da pesquisa adotada para esse estudo.

Tabela 1: Síntese da metodologia de pesquisa

Parâmetros Metodológicos	Classificação Metodológica
1. Natureza das variáveis	Estudo quantitativo
2. Objetivo	Descritivo conclusivo
3. Unidade de observação	Colaboradores de empresas em geral
4. Escala e variáveis	Escala de 5 pontos, concordo/discordo com 7 variáveis e 3 perfis (gênero, faixa etária e escolaridade), validada com alpha de Cronbach em 0,654
5. Amostragem	Não probabilística por conveniência com 127 entrevistas
6. Forma de coleta e abordagem	Levamento por meio do Google Forms e grupos de Whatsapp
7. Procedência dos dados	Dados primários
8. Recorte	Transversal
9. Análise	Estatística descritiva com análises univariadas e bivariadas, com uso do teste não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

Fonte: elaborado pelos autores

4 Resultados e discussão

O perfil dos respondentes resultou que 65% são do gênero feminino, e 35% masculino. Quanto à faixa etária, por distribuição, 33% têm até 22 anos; 31% de 23 a 34 anos; e 35% acima de 35 anos; com idade média de 31 anos. 69% têm curso superior, contra 31% que declaram ter até o ensino médio.

A análise é composta a partir dos Quadros 1 a 7, segmentadas por gênero, escolaridade e faixa etária.

Ressalta-se que em ambos os testes estatísticos não paramétricos, Teste Mann Whitney e Kruskal-Wallis, para amostras independentes, utiliza-se o nível de significância de 5%.

O Quadro 1 tem como finalidade mostrar os dados referentes à variável um, que é "*Meu nível de estresse no trabalho é controlável*". Quando questionados sobre nível de estresse no trabalho ser controlável, a maioria concorda, sendo 46% das

mulheres; 38% dos homens; 44% de quem possui ensino médio; 43% de quem possui ensino superior; e 48%, 43% e 40% entre as faixas etárias de até 22 anos, 23 a 34 anos, e 35+, respectivamente.

Apesar de ser uma porcentagem que foge à regra dos demais resultados obtidos, como aprofundaremos na sequência, tal resultado pode ser associado com a percepção de normalizar o estresse no ambiente de trabalho, vendo-o como algo inevitável e inerente ao dia a dia do trabalhador, logo controlável, conforme apontam Moreira; Souza, Yamaguchi (2018).

Masutomo e Faiman (2014), levantam que essa normalização do estresse como negação é, logo, uma estratégia dos trabalhadores para o enfrentamento do sofrimento e da doença, assim como a autoaceleração no ritmo de trabalho.

Quanto ao teste Mann-Whitney, no que tange ao gênero, percebe-se que não há uma diferença estatisticamente significativa, pois o valor-p é de 0,103 (10,3%) entre homens e mulheres; quanto à escolaridade, há um valor-p de 0,637 (63,7%) entre o nível superior e médio, não havendo, assim, diferença estatística entre ambas as variáveis (p>0,05).

Quanto ao teste Kruskal-Wallis, percebe-se que não há uma diferença estatística significativa, o valor-p é de 0,065 (6,5%) entre as faixas etárias de até 22 anos e 35+, conforme podemos ver a seguir.

Quadro 1 - Meu nível de estresse no trabalho é controlável

	Gênero		Escolaridade		Faixa etária			
	Feminino	**Masculino**	**Médio**	**Superior**	**Até 22**	**23 a 34**	**35 +**	**Total**
Concordo totalmente	17%	31%	23%	22%	26%	13%	27%	22%
Concordo	46%	38%	44%	43%	48%	43%	40%	43%
Indiferente	6%	11%	13%	6%	12%	5%	7%	8%
Discordo	26%	20%	18%	26%	12%	35%	24%	24%
Discordo totalmente	5%	0%	3%	3%	2%	5%	2%	3%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,103		0,637		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,065			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 2 tem como finalidade apresentar os dados referentes à variável dois, que é "*Na minha empresa, tenho apoio da equipe e de meus superiores em momentos de estresse*". Dos respondentes dessa pesquisa, a respeito de ter ou não apoio da equipe e dos superiores em momentos de estresse, apenas 17% do público feminino concorda totalmente, 34% apenas concordam e 17% discordam. Já entre o público masculino, 31% concordam totalmente, 33% concordam e apenas 11% discordam.

Essa diferença aponta, possivelmente, uma questão de gênero, no que diz respeito a esse apoio, pois o maior esgotamento nas mulheres indica uma percepção maior quanto aos impactos dos estressores do que nos homens, vivenciando diferentes danos físicos e sociais, conforme afirma Hoffmann et. al. (2017); envolve também uma jornada dupla, e até tripla, de trabalho e a desvalorização do trabalho feminino em empresas, conformando com o que Masumoto e Faiman (2014) apontam: as mulheres se sentem desvalorizadas, a ponto de sentirem que têm de provar que são boas profissionais, o que pode gerar sobrecarga.

Quanto ao teste Mann-Whitney, no que diz respeito ao gênero, percebe-se que há uma diferença estatisticamente significativa, pois o valor-p é de 0,034 (3,4%) entre homens e mulheres e, quanto a escolaridade, há um valor-p de 0,326 (32,6%) entre o nível superior e médio, não havendo, assim, diferença estatística entre ambas as variáveis, gênero e escolaridade (p>0,05).

Quanto ao teste Kruskal-Wallis, percebe-se que não há uma diferença estatística significativa, pois o valor-p é de 0,646 (64,6%) entre as faixas etárias de até 22 anos e 35+, conforme podemos averiguar abaixo.

Quadro 2 - Na minha empresa tenho apoio da equipe e de meus superiores em momentos de estresse

	Gênero		Escolaridade		Faixa etária			
	Feminino	Masculino	Médio	Superior	Até 22	23 a 34	35 +	Total
Concordo totalmente	17%	31%	31%	18%	33%	23%	11%	22%
Concordo	34%	33%	26%	38%	24%	33%	44%	34%
Indiferente	18%	20%	23%	17%	17%	18%	22%	19%
Discordo	17%	11%	13%	16%	14%	18%	13%	15%
Discordo totalmente	13%	4%	8%	11%	12%	10%	9%	10%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,034		0,326		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,646			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 3 tem como finalidade apresentar os dados referentes à variável três, que é *"Na minha empresa, há apoio profissional para lidar com o estresse no ambiente de trabalho*". A pesquisa apresenta um número alarmante, pois 35% das mulheres e 33% dos homens discordam que têm apoio profissional no ambiente de trabalho. O número de quem discorda só aumenta quando observados os dados das demais variáveis, escolaridade e faixa etária, sendo que 36% de quem tem ensino médio e 34% de quem tem ensino superior discordam, assim como quem tem até 22 anos (33%), de 23 a 34 anos (43%) e acima de 35 anos (29%).

Além dos impactos pessoais ocasionados pelo estresse no ambiente de trabalho, a empresa também sai prejudicada, pois o ambiente de trabalho hostil, o excesso de carga de trabalho e o comprometimento psicológico podem impactar negativamente a saúde global do trabalhador, elevando as taxas de absenteísmo e contribuindo para o aumento de incidentes indesejáveis, como acidentes de trabalho, isolamento social e dificuldades na execução das tarefas.

Segundo Moreira; Souza, Yamaguchi (2018), dentre os custos à empresa relacionados aos transtornos mentais ligados ao trabalho, podemos citar: redução da produtividade, conflitos interpessoais, contínua busca por assistência médica, ocasionado em faltas e absenteísmo. Para além desse, na nossa análise dos quadros, como aprofundaremos na sequência, o quadro 5 traz uma reflexão interessante sobre o papel acolhedor das empresas nos dias atuais, haja vista que uma organização que valoriza a saúde mental dos seus colabores só tem a ganhar, com mais produtividade e mais engajamento por parte das equipes, de todos os setores, trazendo resultados melhores para a empresa.

Quanto ao teste Mann-Whitney, no que diz respeito ao gênero, percebe-se que não há uma diferença estatisticamente significativa, pois o valor-p é de 0,803 (80,3%) entre homens e mulheres; quanto à escolaridade, há um valor-p de 0,633 (63,3%) entre o nível superior e médio, não havendo, assim, diferença estatística entre ambas as variáveis (p>0,05). Quanto ao teste Kruskal-Wallis, percebe-se que também não há uma diferença estatística significativa, pois o valor-p é de 0,152 (15,2%) entre as faixas etárias de até 22 anos e 35+, conforme podemos averiguar na sequência.

Quadro 3 - Na minha empresa há apoio profissional para lidar com o estresse no ambiente de trabalho

	Gênero		Escolaridade		Faixa etária			
	Feminino	**Masculino**	**Médio**	**Superior**	**Até 22**	**23 a 34**	**35 +**	**Total**
Concordo totalmente	6%	16%	8%	10%	17%	5%	7%	9%
Concordo	21%	13%	18%	18%	21%	10%	22%	18%
Indiferente	20%	18%	18%	19%	12%	20%	24%	19%
Discordo	35%	33%	36%	34%	33%	43%	29%	35%
Discordo totalmente	18%	20%	21%	18%	17%	23%	18%	19%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,803		0,633		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	Xxxxx		xxxxx		0,152			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 4 tem como finalidade apresentar os dados referentes à variável quatro, que é "*Sinto-me fisicamente ou emocionalmente exausta após o trabalho*". A

exigência por mão de obra cada vez mais especializada faz com que o trabalhador dedique mais tempo de sua vida para o aperfeiçoamento profissional, dando origem a uma carga excessiva de trabalho, o que pode ser constatado pela pesquisa, quando 38% do público feminino concorda totalmente, e 33% do público masculino concorda sobre sentir-se fisicamente ou emocionalmente exausto após o trabalho (Moreira; Souza, Yamaguchi, 2018).

33% das pessoas que possuem ensino médio completo concordam, e 38% de quem possui ensino superior concorda totalmente. De acordo com a pesquisa do Internacional Stress Management Association (Isma), o Brasil ocupa o 2º lugar em nível de estresse. Com 70% da população sendo afetada, o país fica atrás somente do Japão, com mais de 15 milhões de brasileiros afetados (Moreira; Souza, Yamaguchi, 2018).

33% das pessoas que possuem ensino médio completo concordam, e 38% de quem possui ensino superior concorda totalmente. De acordo com a pesquisa do Internacional Stress Management Association (Isma), o Brasil ocupa o 2º lugar em nível de estresse. Com 70% da população sendo afetada, o país fica atrás somente do Japão, com mais de 15 milhões de brasileiros afetados (Moreira; Souza, Yamaguchi, 2018).

Quanto ao teste Mann-Whitney, no que tange ao gênero, percebe-se que não há uma diferença estatisticamente significativa, pois o valor-p é de 0,372 (37,2%) entre homens e mulheres; quanto à escolaridade, há um valor-p de 0,201 (20,1%) entre o nível superior e médio, não havendo, assim, diferença estatística entre ambas as variáveis, pois possuem valor-p maiores que o valor referência (p>0,05). Quanto ao teste Kruskal-Wallis, percebe-se que também não há uma diferença estatística significativa, pois o valor-p é de 0,835 (83,5%) entre as faixas etárias de até 22 anos e 35+, conforme pode-se ver na sequência.

Quadro 4- Sinto-me fisicamente ou emocionalmente exausto após o trabalho

	Gênero		Escolaridade		Faixa etária			
	Feminino	Masculino	Médio	Superior	Até 22	23 a 34	35 +	Total
Concordo totalmente	38%	29%	28%	38%	33%	35%	36%	35%
Concordo	28%	33%	33%	28%	26%	35%	29%	30%
Indiferente	12%	11%	5%	15%	14%	13%	9%	12%
Discordo	16%	18%	21%	15%	21%	10%	18%	17%
Discordo totalmente	6%	9%	13%	5%	5%	8%	9%	7%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,372		0,201		Xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,835			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 5 tem como finalidade mostrar o objetivo cinco, que é "*Na minha empresa, há políticas que promovem o bem-estar dos funcionários*". Apenas 17% e 16% das mulheres e homens, respectivamente, concordam que há políticas que promovam o bem-estar dos funcionários, contra 27% e 20%, de mulheres e homens, respectivamente, que discordam. Quando observada a variável escolaridade, 31% de quem tem ensino médio completo concorda que há políticas que promovem o bem-estar, mas 27% de quem tem ensino superior discorda dessa informação.

O mesmo ocorre quando observado o quesito faixa etária, em que 38% de quem tem até 22 anos concorda com essa informação, mas 23% de quem tem entre 23 a 34 anos de idade discorda totalmente, contra apenas 10% de pessoas dessa faixa etária que concordam totalmente, e ainda 29% de quem tem acima de 35 anos discorda da informação de que há políticas que promovem o bem-estar dos funcionários.

Assim como no quadro três, percebemos que mesmo com todos os avanços que ocorrem dentro das organizações ao longo dos anos, em busca de bem-estar dos funcionários, há, ainda, muito o que ser feito, pois, corroborando com Moreira; Souza, Yamaguchi (2018), nenhuma máquina ou ferramenta tecnológica pode substituir o valor de uma mente criativa e mão de obra dedicada. Esse reconhecimento envolve ações de cuidado e humanização na gestão de carreiras, trabalhando em prol de um crescimento saudável para ambas as partes. Dentre as medidas que podem ser adotadas pelas organizações, ainda segundo Moreira; Souza, Yamaguchi (2018) pode-se citar: o reconhecimento do profissional, como planos de carreira, feedbacks contínuos, participação nas decisões da empresa, comunicação interna clara e aberta, rodas de conversas e palestras motivacionais voltadas a saúde mental de seus colaboradores.

Masumoto e Faiman (2014) ainda sugerem a criação de espaços para discussão, como forma de construir espaços terapêuticos para que os colaboradores possam falar das suas vivências de prazer e sofrimento, das suas dificuldades, trocar experiências e saberes e também discutir situações que ocorrem dentro do ambiente de trabalho.

Cursos de capacitação e atualização também são referidos como importantes ferramentas contra a insegurança e falta de prescrição sobre o que deve ser feito no trabalho, situações essas que podem gerar angústia nos trabalhadores. Outros fatores de proteção citados por Masumoto e Faiman (2014) são a autonomia, reconhecimento, autoestima, respeito, participação dos amigos e da família e apoio dos colegas e das lideranças.

No que diz respeito ao teste Mann-Whitney, no que tange ao gênero, percebe-se que não há uma diferença estatisticamente significativa, pois o valor-p é de 0,834 (83,4%) entre homens e mulheres; quanto à escolaridade, há um valor-p de 0,894 (89,4%) entre o nível superior e médio, não havendo, assim, diferença estatística entre ambas as variáveis (p>0,05). Quanto ao teste Kruskal-Wallis, diferentemente, percebe-se que há uma diferença estatística significativa, pois o valor-p é de 0,019 (1,9%) entre as faixas etárias de até 22 anos e 35+, conforme pode-se ver na sequência.

Quadro 5 - Na minha empresa há políticas que promovem o bem-estar dos funcionários

	Gênero		Escolaridade		Faixa etária			
	Feminino	**Masculino**	**Médio**	**Superior**	**Até 22**	**23 a 34**	**35 +**	**Total**
Concordo totalmente	17%	16%	15%	17%	21%	10%	18%	17%
Concordo	26%	29%	31%	25%	38%	25%	18%	27%
Indiferente	16%	20%	18%	17%	17%	18%	18%	17%
Discordo	27%	20%	18%	27%	19%	25%	29%	24%
Discordo totalmente	15%	16%	18%	14%	5%	23%	18%	15%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,834		0,894		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,019			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 6 tem como finalidade apresentar os dados da variável seis, que é "*Tenho tempo suficiente para concluir minhas tarefas diárias no trabalho*". Percebe-se, através das porcentagens da variável gênero, que a percepção de tempo disponível para concluir as tarefas diárias não é igual para homens e mulheres, pois apenas 16% das mulheres concordam totalmente, contra 33% dos homens.

As mulheres, por exemplo, podem sentir que têm menos tempo, e essa diferença pode estar relacionada a fatores como sobrecarga de responsabilidades (como conciliar o trabalho com as tarefas domésticas, por exemplo), ou até mesmo diferenças culturais e estruturais no ambiente de trabalho que impactam a experiência dos gêneros de maneira distinta, assim como pode-se perceber na análise do quadro dois.

Quanto ao teste Mann-Whitney, no que tange ao gênero, percebe-se que há diferença estatisticamente significativa, pois o valor-p é de 0,035 (3,5% - p<0,05) entre homens e mulheres; quanto à escolaridade, há um valor-p de 0,529 (52,9% - p>0,05) entre o nível superior e médio. Quanto ao teste Kruskal-Wallis, percebe-se que há diferença estatística significativa, pois o valor-p é de 0,027 (2,7%) entre as faixas etárias de até 22 anos e 35+, conforme pode-se ver a seguir.

Quadro 6 - Tenho tempo suficiente para concluir minhas tarefas diárias no trabalho

	Gênero		Escolaridade		Faixa etária			
	Feminino	Masculino	Médio	Superior	Até 22	23 a 34	35 +	Total
Concordo totalmente	16%	33%	28%	19%	31%	20%	16%	22%
Concordo	41%	38%	38%	41%	48%	40%	33%	40%
Indiferente	16%	11%	8%	17%	10%	13%	20%	14%
Discordo	17%	11%	13%	16%	5%	15%	24%	15%
Discordo totalmente	10%	7%	13%	7%	7%	13%	7%	9%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,035		0,529		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,027			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 7 tem como finalidade apresentar os dados relacionados à variável sete, que é "*Tenho conhecimento do que se trata a Síndrome de Burnout*".

Quando questionados sobre ter conhecimento do que se trata a Síndrome de Burnout, percebemos que a maioria das pessoas que responderam ao questionário, tanto do gênero feminino, quanto do masculino, concorda totalmente/concorda sobre ter conhecimento do assunto (37% e 33% de mulheres e homens concordam totalmente e 30% e 38% de mulheres e homens concordam).

Esse número é ainda maior entre os que possuem nível superior e faixa etária superior a 35 anos. Isso se dá, provavelmente, pela conscientização sobre doenças emocionais, o que torna mais fácil o indivíduo assumir que está vivenciando sintomas que precisam de atenção e a aceitar seus sentimentos, que há pouco tempo eram considerados normais, aceitáveis na carreira profissional (Moreira; Souza, Yamaguchi, 2018).

No que diz respeito ao resultado obtido no teste Mann-Whitney, no que tange ao gênero, percebe-se que não há uma diferença estatisticamente significativa, pois o valor-p é de 0,815 (81,5%) entre homens e mulheres; quanto à escolaridade, há um valor-p de 0,001 (0,1%) entre o nível superior e médio, havendo, assim, diferença estatística nessa variável (p>0,05). Quanto ao teste Kruskal-Wallis, percebe-se que também não há uma diferença estatística significativa, pois o valor-p é de 0,121 (12,1%) entre as faixas etárias de até 22 anos e 35+, conforme podemos vemos na sequência.

Quadro 7 - Tenho conhecimento do que se trata a Síndrome de Burnout

	Gênero		Escolaridade		Faixa etária			
	Feminino	Masculino	Médio	Superior	Até 22	23 a 34	35 +	Total
Concordo totalmente	37%	33%	21%	42%	26%	38%	42%	35%
Concordo	30%	38%	31%	34%	36%	25%	38%	33%
Indiferente	9%	2%	3%	8%	7%	5%	7%	6%
Discordo	12%	9%	21%	7%	14%	13%	7%	11%
Discordo totalmente	12%	18%	26%	9%	17%	20%	7%	14%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,815		0,001		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,121			

Fonte: pesquisa (2024)

Em síntese, a Tabela 2 demonstra o resumo dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, no qual aponta qual variável tem significância estatística para amostras independentes.

Tabela 2 – Resumo dos testes estatísticos não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

	Teste Mann-Whitney		Teste Kruskal-Wallis
	P-valor Gênero	P-valor Escolaridade	P-valor Faixa etária
Quadro 1 (Var 1)	0,103	0,637	0,065
Quadro 2 (Var 2)	0,034*	0,326	0,646
Quadro 3 (Var 3)	0,803	0,633	0,152
Quadro 4 (Var 4)	0,372	0,201	0,835
Quadro 5 (Var 5)	0,894	0,894	0,019*
Quadro 6 (Var 6)	0,035*	0,529	0,027*
Quadro 7 (Var 7)	0,815	0,001*	0,121

Fonte: autores (2024) – p-valor significativo a 5% (p<0,05) *

5 Conclusão

Tendo como propósito compreender como é o desenvolvimento de práticas para promoção da saúde mental no ambiente de trabalho, partindo da opinião e experiência dos próprios colaboradores das mais variadas organizações, este estudo evidenciou a complexa relação entre saúde mental e ambiente de trabalho, com foco na síndrome de Burnout, um dos problemas mais prevalentes nas organizações contemporâneas, assim, entende-se que foi atingido.

A partir da análise dos dados coletados, foi possível observar que o excesso de carga de trabalho, a falta de apoio organizacional e o desequilíbrio entre vida pessoal e profissional contribuem de forma significativa para o desenvolvimento de distúrbios psicossociais, afetando diretamente a produtividade, o absenteísmo e o turnover (rotatividade) dos colaboradores.

Concordam totalmente e concordam, em síntese, tem-se:

- 65% citam que o nível de estresse no trabalho é controlável. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 1);
- 56% citam que na empresa têm apoio da equipe e de seus superiores em momentos de estresse. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por escolaridade e faixa etária. Em relação ao gênero, apresentou diferença significativa (Quadro 2);
- 27% citam que, na empresa, há apoio profissional para lidar com o estresse no ambiente de trabalho. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 3);
- 65% citam que estão fisicamente ou emocionalmente exausto após o trabalho. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 4);
- 44% citam que na empresa há políticas que promovem o bem-estar dos funcionários. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e escolaridade. Em relação à faixa etária, apresentou diferença significativa (Quadro 5);
- 62% citam que têm tempo suficiente para concluir suas tarefas diárias no trabalho. O teste estatístico não apresentou diferença significativa no grupo por gênero. Em relação à escolaridade e faixa etária, apresentaram diferenças significativas (Quadro 6);
- 68% citam que têm conhecimento do que se trata a síndrome de Bournout. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e faixa etária. Em relação à escolaridade, apresentou diferença significativa (Quadro 7).

Os resultados indicaram que fatores como faixa etária e escolaridade têm impacto nas percepções dos trabalhadores sobre a saúde mental no ambiente de trabalho, refletindo diferentes formas de enfrentamento e a necessidade de abordagens específicas para diferentes perfis de colaboradores. Embora a pesquisa tenha encontrado algumas variáveis com significância estatística, o estudo também ressaltou a complexidade da questão, sugerindo que outros fatores, além dos analisados, podem influenciar o bem-estar mental no trabalho.

É imprescindível, portanto, que as organizações adotem medidas preventivas e corretivas para minimizar os riscos associados ao Burnout e outros distúrbios mentais, criando ambientes mais saudáveis e equilibrados. A promoção da saúde mental no trabalho não só melhora o bem-estar dos colaboradores, mas também

contribui para o aumento da produtividade e a redução de custos com rotatividade e absenteísmo.

A contribuição da pesquisa foi além da compreensão da visão do colaborador sobre o estresse no ambiente de trabalho e, principalmente, sobre o Burnout, contribuindo para abrir espaço para novas investigações sobre o impacto de variáveis adicionais e intervenções organizacionais mais específicas. Ao abordar a questão da saúde mental no trabalho, sob uma perspectiva quantitativa, o estudo serve como uma base para aprofundar análises mais qualitativas ou investigar em maior detalhe as relações entre diferentes tipos de ambiente de trabalho e o bem-estar psicológico dos colaboradores.

Algumas limitações da pesquisa também podem ser citadas, como, por exemplo, o uso da amostra não probabilística por conveniência, o que pode generalizar os dados para demais organizações. Outro fator é o recorte transversal, ou seja, aquele onde os dados são coletados num único momento, o que impede a análise de mudanças ao longo do tempo ou em outros períodos. A subjetividade das respostas também pode ser considerada uma limitação para a pesquisa, haja vista que a autoavaliação por parte dos respondentes pode interferir nos resultados, seja por falta de autoconhecimento ou medo de estigmatização.

Futuros estudos podem expandir essa análise, explorando outras variáveis e estratégias de intervenção mais eficazes no contexto organizacional. Como, por exemplo, abordagens qualitativas, com entrevistas para compreender melhor as experiencias dos trabalhadores. A pesquisa também poderia abordar o papel da liderança, da flexibilidade de horários, como a escala 6x1, e a eficácia de programas como mindfulness e a TCC (Terapia Cognitiva Comportamental), além de levar em consideração fatores socioeconômicos e culturais.

Referências

ALBUQUERQUE, G. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. Revista de Administração, São Paulo, 1998.

ANTONIO, Terezinha D. Pesquisa de marketing. Universidade do Sul de Santa Catarina, 2011.

Brasil. Ministério da Saúde. (2001). Manual de procedimentos para serviço da saúde: doenças relacionadas ao trabalho. Série A - Normas e Manuais Técnicos, n. 114. Brasília: Ministério da Saúde.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed., rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, Elsevier Publishing Company, 2004.

FERNANDES, E. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para Melhorar. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA. P. Série MBA-Gestão de Pessoas: Clima Organizacional e qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro: LCT, 2017.

FERREIRA, Vanessa Pereira; FERNANDEZ, Ciro Francisco Burgos. Investimento em treinamento e desenvolvimento como ferramenta para motivação e diminuição da rotatividade de colaboradores. Revista Vitrine, v. 1, n. 10, 2022.

FILHO, Abrantes A. S. Tipos de dados e escalas de mensuração: explicando a confusão semântica, 2021.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

HOFFMANN, Celina; ZANINI, Roselaine Ruviaro; MOURA, Gilnei Luiz; COSTA, Vânia Medianeira Flores; Comoretto, Emanuelly. Psicodinâmica do trabalho e riscos de adoecimento no magistério superior. Estudos Avançados, 31(91), 257-276, 2017.

LEITE, Ana B; SILVA, Letícia A. R. da; ALVES, Veronica, D. L.; REGO, Nayara L. M. X. Síndrome de Burnout. In: 17º caderno de resumos de práticas administrativas PADI UNIVR 2021 – 1. 2021.

MASLACH, Christina; SCHAUFELI, Wilmar B.; LEITER, Michael P. Esgotamento do trabalho. Revisão anual de psicologia. 2001.

MOREIRA, Hyan de Alvarenga; SOUZA, Karen Nattana de; YAMAGUCHI, Mirian Ueda. Síndrome de Burnout em médicos: uma revisão sistemática. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 43, p. e3, 2018.

MASUMOTO, Lucia K.; FAIMAN, Carla J. S. Saúde mental e trabalho: um levantamento da literatura nacional nas bases de dados em Psicologia da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS). Saúde, Ética & Justiça. 19(1);1-11, 2014.

OLIVEIRA Maxwell F. de. Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em administração. Goiás, 2011.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Saúde Mental. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-mental. Acesso em 22/07/2024.

PÊGO, Francinara P. L.; PÊGO, Delcir R. Síndrome de Burnout. Ver. Bras. Med. Trab. (2016). Disponível em: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/09/1833/rbmt-v14n2_171-176.pdf. Acesso em: 22/07/2024.

PENIDO, Laís D. Saúde mental no trabalho: um direito humano fundamental no mundo contemporâneo. Brasília, 2011.

ROMANOWSKI, Franciele N. de A.; CASTRO, Mariane B. de.; NERIS, Naysa W. Manual de tipos de estudo. Centro Universitário de Anápolis. Anápolis. 2019.

SATO, Leny; BERNARDO, Márcia H. Saúde Mental e trabalho: os problemas que persistem. São Paulo. 2005.

SIEGEL, S.; CASTELLAN, J. N. Jr. Estatística Não Paramétrica para as Ciências do Comportamento. Artmed-Bookman. São Paulo, 2017.

VASCONCELOS, Amanda de.; FARIA, José H. de. Saúde Mental no trabalho: contradições e limites. Rev. Psicologia e Sociedade. Curitiba, 2008.

VIEIRA, Isabela; RUSSO, Jeane A. Burnout e estresse: entre medicalização e psicologização. Revista de saúde coletiva. Rio de Janeiro, 2019.

CAPÍTULO 4

TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO: UM CAMINHO DA TEORIA À PRÁTICA NA GESTÃO EMPREENDEDORA

Igor Machado
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: igor.mch@hotmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0007-5663-2858

Rafaela da Silva Silveira
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: 98rafinhasilveira@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0006-6996-9348

Thalia Ribeiro
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: tharibeiro300@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0008-6862-2072

Leonardo Darlan Costa De Souza
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: leonardodarlanc@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0001-6076-8180

Resumo

O estudo explora sobre o desenvolvimento das teorias administrativas aplicadas em empresas, com foco na gestão de pessoas e humanização das práticas de gestão. O objetivo é analisar as principais teorias administrativas aplicadas na prática empresarial, conforme a visão do colaborador. Na fundamentação teórica, ressalta-se a teoria estruturalista, teoria humanista, teoria comportamental e a teoria de contingência. Foram aplicadas 99 entrevistas a colaboradores por meio de levantamento mediante o uso de e-mail eletrônico (*Google Forms*) e grupos de Whatsapp. Predominou a escala ordinal, na qual se utilizou uma escala de 5 pontos, do tipo concordo/discordo, através de perguntas, validada com alpha de Cronbach em 0,861. Como principais achados, tem-se que 78% citam que cada colaborador tem sua função bem definida e tarefas divididas exatamente no que precisa ser feito; 80% citam que a organização se preocupa com os colaboradores, apoiando com suporte individual; 77% citam que há avaliações constantes sobre as necessidades e motivações dos colaboradores, com o objetivo de criar um ambiente que atenda às suas expectativas e satisfação no trabalho; 77% citam que, quando algo muda em um setor da empresa, o gestor pensa no impacto que isso pode ter em outros setores; 89% citam que o incentivo e o aprendizado contínuo com a participação de todos os colaboradores promovem um ambiente de trabalho colaborativo e eficiente; 77% citam que seguir regras claras e bem organizadas, em cada nível de comando, garante que tudo funcione da melhor maneira; 77% citam que promover um bom ambiente de trabalho faz com que colaboradores se sintam parte de um grupo e valorizados; 81% citam que ao incentivar a colaboração em equipe no ambiente de trabalho, todos podem expressar suas opiniões; 83% citam que contar com um gestor treinado para identificar o estilo de liderança mais eficaz para cada situação ajuda a alcançar os melhores resultados para a organização. Como contribuição o estudo demonstra a importância da gestão de pessoas, a relevância do bom relacionamento entre liderança e liderados para um bom desenvolvimento organizacional, ambiente de trabalho considerado saudável, trabalho em equipe e colaboradores engajados e comprometidos com os objetivos da organização. Além disso, apontou a importância de entender as teorias administrativas de maneira prática e adaptativa, focando na gestão de pessoas e no ambiente organizacional para alcançar melhores resultados.

Palavras-chave: Teorias Administrativas; Colaborador; Empreendedor.

1 Introdução

O estudo é referente às teorias administrativas praticadas em diversas empresas, buscando compreender o dia a dia do empreendedor enquanto gestor de pessoas. Para Bittencourt (2017) e Cortez, Zerbini e Veiga (2019), a humanização das práticas de gestão de pessoas são sinônimos de desenvolvimento humano, organizacional e social, caracterizado como um fazer inclusivo e transformador, que visa a mudança das condições organizacionais em favor do bem-estar coletivo, dentro e fora das instituições laborais.

Para Chiavenato (2004), as organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões, conclui que é perfeitamente possível a integração das necessidades individuais de autoexpressão com os requisitos de produção de uma organização. As organizações que apresentam alto grau de integração entre objetivos individuais e organizacionais são mais produtivas do que as demais.

As práticas humanizadas de gestão de pessoas são vistas como fonte de diferenciação no ambiente de negócios, e cada vez mais os consumidores estarão dispostos a incorporarem em suas decisões de compra os compromissos éticos que as organizações assumem (Pereira; Trevelin, 2020; Novaes et al., 2020).

Como problema de pesquisa tem-se: quais teorias da administração são aplicadas e utilizadas a partir da visão do colaborador?

O estudo tem como objetivo analisar as principais teorias administrativas aplicadas na prática empresarial, conforme a visão do colaborador.

A pesquisa justifica-se ao buscar compreender como as teorias administrativas são aplicadas e praticadas nas empresas, com ênfase na gestão de pessoas e na interação psicológica, aspectos que configuram, basicamente, um processo de reciprocidade. A organização espera que o indivíduo colabore com a produção, e o indivíduo espera que a organização se comporte justamente, por meio de remuneração adequada e um confortante clima organizacional (Chiavenato, 2002; Silva, 2024).

O relatório de pesquisa está organizado da seguinte forma: a seção seguinte revisará a literatura existente sobre os principais conceitos e princípios ligados ao cooperativismo; em seguida, a metodologia utilizada na pesquisa será detalhada; os resultados serão apresentados e discutidos na sequência; por fim, as conclusões finais, contribuições e limitação do estudo e possíveis direções para pesquisas futuras.

2 Referencial teórico

Este estudo aborda a aplicação de diversas teorias administrativas nas organizações, com foco especial na gestão de pessoas e no aumento da produtividade. A análise abrange a Teoria Clássica da Administração, a Teoria Estruturalista, Teoria Humanista, Teoria Comportamental e Teoria de Contingências, todas essenciais para compreender as práticas de gestão modernas. A combinação dessas teorias oferece uma base robusta para a análise e melhoria das práticas de gestão nas empresas, destacando a importância da adaptação e da evolução constante para enfrentar os desafios organizacionais contemporâneos.

O empreendedorismo é o processo de criar, desenvolver e gerenciar um negócio, assumindo riscos financeiros e pessoais em busca de oportunidades de negócios. É a capacidade de identificar uma necessidade no mercado e criar uma solução para atender a essa demanda. Um empreendedor é uma pessoa que está disposta a assumir riscos e a usar a sua criatividade para criar algo, ou melhorar algo existente, com o objetivo de gerar lucro.

O empreendedorismo também envolve a habilidade de liderança, a capacidade de tomar decisões estratégicas e a disposição para enfrentar desafios e superar obstáculos (Sebrae-SC, 2021).

2.1 Teoria Clássica da Administração

O trabalho desenvolvido por Fayol (1989), originalmente publicado em 1916, tem a intenção de ser aplicável a qualquer tipo de organização: industrial, militar, de administração pública, familiar e religiosa. Ele foi desenvolvido a partir de um método experimental próprio do autor. A teoria proposta se caracterizava por: (a) considerar a organização, especialmente no que tange a administração, um corpo social; (b) definir detalhadamente o papel do "chefe"; (c) defender a necessidade do ensino da administração; (d) dar relevância à previsão, (e) combater a burocratização; e (f) buscar o pragmatismo. O autor dividiu as funções das organizações conforme o Tabela 1.

Tabela 1 - Funções de uma organização de acordo com Fayol

Função	Descrição ou Elementos
Técnica	Produção, fabricação e transformação
Comercial	Compras, vendas e permutas
Financeira	Procura e gerência de capitais
Segurança	Proteção de bens e pessoas
Contabilidade	Inventários, balanços, preços de custo e estatísticas
Administração	Previsão, organização, direção, coordenação e controle

Fonte: Adaptado de Fayol (1989).

Fayol (1989) também apresentava cinco elementos que são comuns, ou transversais, às funções mostradas: (a) previsão, perscrutar o futuro e traçar programa de ação; (b) organização, organizar o duplo organismo, material e social, da empresa; (c) comando, dirigir o pessoal; (d) coordenação, ligar e harmonizar todos os atos; e (e) controle, velar para que tudo ocorra de acordo com as regras estabelecidas e ordens. Ao detalhar o elemento "comando", o autor citado mesclou comportamentos e habilidades (behaviors e skills) ao falar das qualidades do chefe. Todavia, a crítica aqui é outra, ainda na discussão do elemento "comando", o autor propõe ao chefe incentivar o pessoal à iniciativa e ao devotamento. "Devotamento", no sentido atual da palavra, parece irreal frente aos potenciais conflitos entre dirigentes e empregados. Em diversos momentos da obra, Fayol (1989) referiu-se às qualidades morais que os chefes devem possuir, da necessidade de convênios (acordos) tão equitativos quanto possíveis e da necessidade de zelar por estes acordos. O ato de "zelar" implicava num duplo papel, defender o interesse da empresa perante os seus agentes e defender o interesse dos agentes perante o patrão.

A teoria Administrativa tem como objetivo explicar o desenvolvimento da Teoria Administrativa e analisar seus elementos, forças e fraquezas. A administração, como um campo distinto de escudos é relativamente recente. Sem dúvida, muitas ideias foram praticadas antes, mas quase todas as teorias escritas nesta área foram desenvolvidas a partir de 1900, e Henri Fayol foi considerado o pai da administração moderna.

E em 1908, preparou outro folheto para o jubileu da Sociedade Indústria Mineral, no qual teve maiores avanços, e seus pensamentos administrativos tornaram-se aparentes. Fayol definiu teoria como ''uma coleção de princípios, regras, métodos e procedimentos testados e verificados por experiência geral". De sua longa experiência, ele notou que um grupo de administradores teorizava, mas, na prática, existiam muitas contradições e pouca reflexão sistemática. Isso dificultava o ensino e a prática da administração.

Fayol define administração como ação, como a realização das atividades administrativas, que são as funções de previsão, organização, comando, coordenação e controle. Essas funções constituem o processo administrativo e são explicadas mais detalhadamente a seguir, na Tabela 2.

Tabela 2 – As funções da administração de Fayol

Previsão	Tentativa de avaliar o futuro por meio de um plano e fazer previsões para realizar esse plano (essa função deu origem à função de planejamento). A previsão comporta três aspectos: Projeção (o futuro é uma continuação do passado); predição (o futuro não é continuação do passado, por fatores fora do controle da empresa); e planejamento (o futuro não é continuação do passado, por fatores sob o controle da empresa).
Organização	Mobilização dos recursos humanos e materiais para transformar o plano em ação.
Comando	Estabelecimento de orientações para os empregados e obtenção das coisas.
Coordenação	Obtenção da unificação e harmonia de todas as atividades e esforços.
Controle	Verificação de que as coisas aconteçam em conformidade com as regras estabelecidas e expressas pelo comando.

Fonte: Fayol, 1989.

2.2 Teoria Estruturalista

O nome de maior projeção do estruturalismo deve sua proeminência ao fato de ter se ocupado em analisar os fundamentos das escolas correntes até então conhecidas (Clássica, Científica, da Burocracia e das Relações Humanas) e, julgando-os insatisfatórios, formulou uma síntese do que considerava válido, ao que denominou estruturalismo (Etzioni, 1967).

O estruturalismo marcou sua presença no campo da administração por implicar o estudo das organizações em um sentido mais amplo e integral, levando em conta todos os fatos que influem, tanto interna como externamente, e submetendo-os a uma análise comparativa e global. O estruturalismo implica reconhecer que os fenômenos organizacionais se interligam, interpenetram e interagem de tal modo que qualquer modificação ocorrida em uma parte da organização afeta todas as outras partes. Esse estruturalismo foi, talvez, a primeira abordagem a reconhecer a importância do conceito de sistema aberto, isto é, da interação entre as instituições humanas e o ambiente em que estão inseridas (Etzioni, 1967). Ademais, criticou duas proposições fundamentais do comportamentalismo e da dinâmica de grupo, que são:

- A participação nas decisões não passava de um meio de obter conformidade e consentimento, por intermédio da delegação de autoridade, conferida para resolver questões sem qualquer importância, no enfoque behaviorista;
- Os pequenos grupos informais foram estudados sem levar em conta sua relativa importância e suas relações com os aspectos formais da situação ergológica; de qualquer modo, pesquisas posteriores mostraram que a significação desses grupos é bem menor do que aquela que lhes foi atribuída pela dinâmica de grupo.

Os tipos de poder nas organizações podem ser agrupados em três tipos, conforme Tabela 3:

Tabela 3 – Tipos de poder nas organizações

Coercitivo	Baseada em sanções físicas, como ameaças, imposição de dor, geração de frustração, deformidades ou morte, controle da satisfação das necessidades fisiológicas.
Remunerativo	Baseado no controle dos recursos econômicos, como salários, contribuições, comissões, benefícios, serviços e mercadorias.
Normativo	Baseado na manipulação de recompensas simbólicas, como alocação de liderança, de prestígio, de estima. O poder normativo é também denominado poder moral e social.

Fonte: Etzioni, 1967.

Já o estruturalismo, isto é, a administração estruturalista, segundo Etzioni (1967), pode ser caracterizado pelos seguintes elementos:

● A organização é concebida como um sistema social aberto e deliberadamente construído;

● Os conflitos são considerados inevitáveis e até, muitas vezes, desejáveis, no que se refere às relações empresa-empregado;

● Os incentivos mistos são recomendados para a motivação dos funcionários, em lugar de somente recompensas materiais (dinheiro) como fonte única de estimulação;

● O sentido de 'homem organizacional' em contraposição ao 'homem administrativo', do comportamentalismo, ao 'homem social', da dinâmica de grupo, e ao 'homem econômico', da administração científica, de Taylor;

● São visados 'resultados máximos', à semelhança da Escola Clássica e em oposição ao comportamentalismo, que visa resultados satisfatórios.

2.3 Teoria Humanista

A Teoria das Relações Humanas, ou Teoria Humanista, teve seu desenvolvimento impulsionado por um estudo conduzido por Elton Mayo e sua equipe, em uma fábrica localizada em Hawthorne, Illinois. Esse estudo, denominado Experiência de Hawthorne, mudou o foco de atenção, antes centrado nas tarefas e na estrutura organizacional, para concentrar-se nas necessidades e no bem-estar das pessoas (Bittencourt, 2017; Ferreira; Fernandez, 2022).

Elton Mayo (1880-1949), cientista social australiano, foi um dos pioneiros da Escola das Relações Humanas, ele acreditava que o ser humano não trabalhava apenas em busca de remuneração, diferentemente do que propunham os teóricos da Escola Clássica. Mayo é reconhecido como o fundador do Movimento das Relações Humanas, o qual se opôs aos princípios científicos de trabalho formulados por Taylor. A partir das conclusões preliminares obtidas com a Experiência de Hawthorne, novas variáveis foram incorporadas ao já diversificado vocabulário da administração (Langhi; Cordeiro, 2021):

- A integração social e comportamento social dos empregados;
- As necessidades psicológicas e sociais e a atenção para novas formas de recompensa e sanções não-materiais;
- O estudo de grupos informais e da chamada organização formal;
- O despertar para as relações humanas dentro das organizações;
- A ênfase nos aspectos emocionais e não-racionais do comportamento das pessoas;
- A importância do conteúdo dos cargos e tarefas para as pessoas.

A Experiência de Hawthorne possibilitou a definição dos princípios essenciais da Escola das Relações Humanas, que se consolidaria em breve, e entre suas principais conclusões de acordo com Chiavenato (2004) estão:

- Produção como resultado da integração social: O nível de competência do trabalhador é determinado por sua capacidade de interação social, e não apenas por habilidades físicas. Quanto maior a integração dentro do grupo, maior a capacidade de produção coletiva.
- Comportamento social dos trabalhadores: O comportamento dos indivíduos é fortemente influenciado pelo grupo; eles respondem e agem como parte de um grupo, em vez de como indivíduos isolados.
- Necessidade de reconhecimento, segurança e pertencimento: As pessoas sentem uma forte necessidade de serem reconhecidas, de se sentirem seguras e de pertencerem ao grupo, sendo mais motivadas por essas condições do que por incentivos financeiros.
- Relevância dos grupos informais: Foi comprovada a necessidade de enxergar o trabalho como uma atividade coletiva e cooperativa. Os grupos informais desenvolvem suas próprias normas, valores e atitudes, os quais exercem uma influência significativa no ambiente de trabalho.
- A importância do conteúdo do cargo: O conteúdo e a natureza do trabalho têm enorme influência sobre o moral do trabalhador. A especialização defendida pela Teoria Clássica não necessariamente cria a organização mais eficiente, pois, muitas vezes, trabalhos simples e repetitivos afetam negativamente as atitudes do trabalhador, reduzindo sua eficiência;
- Ênfase nos aspectos emocionais: Os elementos emocionais não-planejados e irracionais passam a merecer atenção.

2.4 Teoria Comportamental

A gênese da Teoria das Relações Humanas foi a Experiência de Hawthorne, conduzida por Elton Mayo. Originalmente, a experiência buscava entender a relação entre a intensidade de iluminação no ambiente de trabalho (uma fábrica da Western Electric) e a produtividade (Homans, 1979). Pode-se interpretar que era uma experiência de viés Taylorista, pois pesquisava questões relativas à fadiga, planejamento e instalações. Como experiência Taylorista, ela falhou, mas suas conclusões trouxeram à luz questões como motivação dos trabalhadores e organizações informais que existem dentro das organizações formais. Uma crítica à Teoria das Relações Humanas é o fato dela estar baseada em estudos de poucas variáveis (iluminação do ambiente de trabalho, como citado no Experimento de Hawthorne, por exemplo) o que traria dificuldades de estabelecer relações com outras variáveis de maior significado (Motta, 1970). Acredita-se que, como teoria percursora de uma nova abordagem, não surpreende que ela seja acusada de simplista ou algo de gênero, pois eram os primeiros passos num terreno desconhecido.

Em 1938, é publicado o livro "As Funções do Executivo", de Chester Barnard. Esta obra estabelece uma ponte entre a Teoria das Relações Humanas e a Teoria Comportamental. Para este autor, as organizações são sistemas de cooperação operados por Recursos Humanos, não são produtos de engenharia mecânica (Cruz Junior, 2004). Neste contexto, umas das funções do executivo é criar e manter um sistema de esforços cooperativos.

Barnard deu uma estrutura formal à cooperação, mas não fez o mesmo com o conflito. Ao propor uma posição de equilíbrio, existia a preocupação em impedir os conflitos, a fim de evitar extremos e integrar as diferenças (Cruz Junior, 2004). Até este momento, as teorias estavam focadas no ambiente interno das organizações, sem olhar ou, no máximo, olhando timidamente para o ambiente externo no qual a organização está inserida. Independente disso, a Teoria das Relações Humanas e a Teoria Comportamental, em relação às anteriores, evoluiu ao trazer os aspectos humanos às teorias da Administração (motivação, organizações informações e cooperação, entre outros). Em outras palavras, elas são uma evolução ao Taylorismo, Fayolismo e Teoria Burocrática, as quais tinham uma visão mais simples dos trabalhadores, algumas vezes quase reduzindo-os à qualidade de recursos somente.

2.5 Teoria da Contingência

Na Teoria Contingencial nada é absoluto ou, em outras palavras, tudo é

relativo. Nesta teoria, a ênfase foi deslocada da organização para fora, ou seja, para o ambiente. O ambiente abrange uma série de condições, tais como: tecnológicas, legais, políticas, econômicas, demográficas, ecológicas, culturais e mercadológicas. O ambiente também afeta a estrutura das organizações, pois a empresa tem que se ajustar às necessidades dele. Estes fatores internos e externos se constituem nos fatores contingenciais (Donaldson, 1999).

Assim, para ser efetiva, a organização precisa adequar sua estrutura a seus fatores e à teoria da contingência (estrutural). Essa teoria começou como uma síntese entre as ideias opostas da administração clássica e da escola de relações humanas, e pode vir a se tornar a síntese de teoria organizacional mais ampla (Moura; Costa, 2023).

Chandler (1962) também propôs que a estrutura das organizações é determinada pelas estratégias mercadológicas. Pode-se interpretar que estas estratégias mercadológicas fazem uma mediação entre os fatores contingenciais (Donaldson, 1999) já mencionados. Outro aspecto destacado por Chandler (1962) foi que o estabelecimento da estrutura adequada à estratégia não é algo imediato, demanda tempo, reflexão e energia.

Assim, a Teoria Contingencial deslocou a ênfase da organização ainda mais para fora, ou seja, para o ambiente, dando continuidade ao caminho iniciado pela Teoria Estruturalista e TGS.

3 Metodologia da pesquisa

A pesquisa se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica, a qual, segundo Fonseca (2002), denomina-se a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de websites, com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o assunto.

Em relação à natureza das variáveis, o estudo foi uma pesquisa quantitativa, a qual considera que tudo pode ser quantificável; ou seja, opiniões e informações podem ser traduzidas em números, a fim de classificá-las e analisá-las (Kauark; Manhães, Medeiros, 2010, Prodanov; Freitas, 2013).

O estudo foi descritivo quanto ao seu objetivo. Segundo Vergara (2016), esse tipo de estudo tem por objetivo descrever características ou fenômenos em uma população específica, sem manipulação de variáveis. A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (Triviños, 1987, Gil, 2017).

A população e unidade de observação foram colaboradores das empresas, tendo sido aplicadas 99 entrevistas no mês de setembro de 2024, por meio de levantamento mediante o uso de e-mail eletrônico (G*oogle Forms*) e grupos de Whatsapp.

Predominou a escala ordinal, em que se utilizou uma escala de 5 pontos, do tipo concordo/discordo, através de perguntas, validada com alpha de Cronbach em 0,861.

A técnica de amostragem foi não probabilística por conveniência, na qual, segundo Mattar (2008), as amostragens são selecionadas com base em critérios subjetivos dos investigadores, alicerçados na sua experiência e no propósito da pesquisa. Para comodidade dos pesquisadores, embora esta forma seja mais barata e simples, é uma boa ideia para testar um determinado tema.

A procedência dos dados coletados foi de fontes primárias, com informações coletadas para o propósito da questão, com a finalidade de atender o problema de pesquisa; o recorte foi de forma transversal, tratando-se de uma análise de dados realizada em um único momento no tempo (Lakatos; Marconi, 2021, Goldenberg, 1997).

À vista disso, os dados primários são aqueles que não foram antes coletados, tendo sido coletados com o propósito de atender às necessidades específicas da pesquisa em andamento, e estando ainda em posse dos pesquisadores. As fontes básicas de dados primários são realizadas através de pesquisa com pessoas que tenham informações sobre os pesquisados e situações similares (Mattar, 2008; Malhotra, 2012).

Em relação à técnica estatística, a análise dos dados consistiu-se em análises univariadas e bivariadas, com base em frequências absolutas e relativas, segmentadas por gênero, escolaridade e faixa etária, elaboradas no Excel e, posteriormente, no software Jamovi, para aplicação dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis (Siegel; Castellan, 2017).

O teste de Mann-Whitney é aplicado para 2 grupos, não pareados ou independentes; e o teste de Kruskal-Wallis, para mais de 2 grupos, não pareados ou independentes. Se o valor-p for menor ou igual ao nível de significância (0,05), rejeita-se a hipótese nula e conclui-se que a diferença entre as medianas da população é estatisticamente significativa.

Como teste de hipótese:

Hipótese nula: não há diferença estaticamente significativa entre as variáveis pesquisadas considerando os grupos envolvidos quanto ao perfil por gênero, faixa

etária e escolaridade.

Em síntese, a Tabela 4 expressa o formato da metodologia da pesquisa adotada para esse estudo.

Tabela 4 - Síntese da metodologia de pesquisa

Parâmetros Metodológicos	Classificação Metodológica
1. Natureza das variáveis	Estudo quantitativo
2. Objetivo	Descritivo conclusivo
3. Unidade de observação	Colaboradores das empresas
4. Escala e variáveis	Escala de 5 pontos, concordo/discordo com 10 variáveis e 3 perfis (gênero, faixa etária e escolaridade), validada com alpha de Cronbach em 0,861
5. Amostragem	Não probabilística por conveniência com 99 entrevistas
6. Forma de coleta e abordagem	Levamento por meio do Google Forms e grupos de Whatsapp
7. Procedência dos dados	Dados primários
8. Recorte	Transversal
9. Análise	Estatística descritiva com análises univariadas e bivariadas, com uso do teste não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

Fonte: elaborado pelos autores

4 Resultados e discussão

O perfil dos respondentes resultou que 70% são do gênero masculino, e 30% feminino. Quanto à faixa etária, por distribuição, 33% têm até 26 anos; 34% de 27 a 32 anos; e 32% acima de 33 anos, com idade média de 34 anos. Pela sondagem, 58% dos respondentes declararam que trabalham no comércio, 23% na indústria, e 19% em prestação de serviços; 65% têm curso superior, contra 35% que declaram ter até o ensino médio.

A análise é composta a partir dos Quadros 1 a 9, segmentada por gênero, escolaridade e faixa etária.

Ressalta-se que, em ambos os testes estatísticos não paramétricos, Teste Mann Whitney Kruskal-Wallis, para amostras independentes, utiliza-se um nível de significância de 5%.

O Quadro 1 tem como finalidade apresentar os dados referentes à variável um, que é "*Cada colaborador tem sua função bem definida e tarefas divididas exatamente no que precisa ser feito".* A análise dos dados do Quadro 1 mostra um equilíbrio entre as respostas concordam totalmente ou concordam, ambas com 39%, isto mostra que mais da maioria dos colaboradores entrevistados notam que suas funções e tarefas estão bem definidas. Enquanto há colaboradores que discordam (6%) e acreditam que não há divisão claras e bem definidas onde trabalham, ou que são indiferentes (11%).

A eficiência de uma organização está ligada à definição clara das funções e tarefas de seus colaboradores. A organização é mais produtiva e satisfatória quando cada membro compreende exatamente suas responsabilidades, sendo a divisão de tarefas e a clareza nos papéis fatores essenciais para alcançar esse desempenho elevado (Sgarbossa, 2023).

Quadro 1 - Cada colaborador tem sua função bem definida e tarefas divididas exatamente no que precisa ser feito

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	**Masc**	**Médio**	**Superior**	**Até 26**	**27/32**	**33+**	**Total**
Concordo totalmente	43%	38%	42%	34%	21%	47%	50%	39%
Concordo	40%	39%	34%	49%	55%	26%	38%	39%
Indiferente	10%	12%	14%	6%	18%	12%	3%	11%
Discordo	7%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%
Discordo totalmente	0%	6%	3%	6%	0%	9%	3%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,442		0,751		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,116			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 2 reflete a *percepção dos colaboradores sobre o suporte individual que a organização oferece, e como isso impacta sua satisfação e desempenho profissional*. Os resultados mostram que, do total dos entrevistados, 35% concordam totalmente, e 45% concordam que a organização onde trabalham se mostra preocupada com os colaboradores e oferecem o suporte necessário para os indivíduos. Segundo Fernandes (1996), o cuidado com os valores humanísticos e ambientais sempre são deixados de lado pela sociedade em favor da inovação tecnológica, crescimentos econômicos e produtividade.

A construção da qualidade de vida no trabalho (QVT) ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial (Vasconcelos, 2001, Quiala, 2022).

Enquanto 9% dos colaboradores encontram-se indiferente, e 6% discordam da afirmativa, percebe-se que não há uma preocupação com a saúde dos colaboradores, deixando a desejar quando o assunto é apoio ao colaborador. Para Maslow (1962), após a satisfação das necessidades básicas, os indivíduos se orientariam pelas necessidades de crescimento. A satisfação de necessidades psicológicas de ordem superior levaria os indivíduos a descobrirem a verdadeira natureza interior deles, propiciando assim o funcionamento autêntico; conforme elabora Steiner (1995), ambientes que estimulam a inovação tendem a favorecer a

expressão individual autêntica e menos convencional.

Quadro 2 - A organização se preocupa com os colaboradores apoiando-os com suporte individual, e isso melhora a satisfação e o desempenho deles

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/32	33+	Total
Concordo totalmente	27%	39%	34%	37%	27%	38%	41%	35%
Concordo	53%	42%	41%	54%	61%	29%	47%	45%
Indiferente	7%	10%	14%	0%	3%	18%	6%	9%
Discordo	10%	4%	5%	9%	6%	9%	3%	6%
Discordo totalmente	3%	4%	6%	0%	3%	6%	3%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,339		0,283		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,531			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 3 apresenta *as percepções dos colaboradores em relação à importância que há em realizar avaliações constantes sobre suas necessidades e motivações, possibilitando um ambiente mais agradável e colaborativo, atendendo às suas expectativas*. Apresentando um total de 38% de pessoas que concordam totalmente, e 39% concordam com a afirmativa.

Segundo Bergamini e Beraldo (2007), a avaliação de desempenho nas organizações constitui-se, portanto, como veículo da estimativa de aproveitamento do potencial individual das pessoas no trabalho e, por isso, do potencial humano de toda a empresa. Chiavenato (2004) diz que a avaliação do desempenho constitui um poderoso meio de resolver problemas de desempenho e melhorar a qualidade do trabalho e a qualidade de vida dentro das organizações.

No entanto, há uma parcela (14%) que permanece indiferente ou não tem uma opinião clara sobre o assunto, outra parcela (6%) discorda totalmente com a afirmativa, indicando uma falta de comunicação ou transparência sobre as avaliações feitas, ou até mesmo indicando a falta da realização de avaliações nessas empresas.

Quadro 3 - Há avaliações constantes sobre as necessidades e motivações dos colaboradores com o objetivo de criar um ambiente que atenda às suas expectativas e satisfação no trabalho

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/32	33+	Total
Concordo totalmente	27%	43%	41%	34%	24%	38%	53%	38%
Concordo	50%	35%	39%	40%	55%	29%	34%	39%
Indiferente	13%	14%	13%	17%	12%	21%	9%	14%
Discordo	0%	3%	2%	3%	3%	3%	0%	2%
Discordo totalmente	10%	4%	6%	6%	6%	9%	3%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,214		0,492		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,078			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 4 analisa a *percepção dos colaboradores sobre a capacidade dos gestores em trabalhar a mudança dentro das organizações, e a capacidade com que eles têm em lidar com o impacto.* Diante disso, o quadro 4 mostra que 42% dos entrevistados concordam totalmente, e outros 35% concordam com a afirmativa, levando a compreensão de que acreditam que sim, os seus gestores e líderes sabem que a mudança em um setor afetará os demais. Com isso, reflete uma percepção positiva sobre a gestão da empresa, indicando que as mudanças são bem planejadas e os impactos interdepartamentais são considerados.

Para Luppi (1995), a necessidade de racionalidade, salienta a dificuldade associada em identificar corretamente o padrão a ser trabalhado para que possa promover a mudança desejada, poupando tempo e dinheiro. De acordo com Smith (1997) a mudança de comportamento e habilidades em um órgão precisa ser gerenciada diretamente, ou seja, cabe ao gerente ou líder criar um contexto que promova o estímulo ao desempenho e à mudança, oferecer direção, oportunidade e energia, e evitar lacunas que possam ser preenchidas com fracassos, frustrações e comodismo.

No entanto, uma pequena parte dos colaboradores (8%) está indiferente ou discorda com a questão, o que pode sinalizar a necessidade de melhorar a comunicação ou os processos de gestão de mudanças. O sucesso está em envolver os funcionários em todo o processo e procurar desenvolver habilidades específicas, com técnicas de análise e resolução de problemas, bem como trabalhar em equipe, mudar de comportamento e atitudes e, por fim, gerenciar a cultura organizacional (Reis; Azevedo, 2015; Mattos, 2002).

Quadro 4 - Quando algo muda em um setor da empresa, o gestor pensa no impacto que isso pode ter em outros setores

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/32	33+	Total
Concordo totalmente	43%	42%	39%	49%	24%	50%	53%	42%
Concordo	40%	33%	39%	29%	55%	24%	28%	35%
Indiferente	10%	7%	8%	9%	6%	6%	13%	8%
Discordo	7%	9%	8%	9%	12%	12%	0%	8%
Discordo totalmente	0%	9%	6%	6%	3%	9%	6%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,534		0,542		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,181			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 5 investiga a percepção dos colaboradores sobre como *o incentivo ao aprendizado contínuo, aliado à participação de todos, contribui para um ambiente de trabalho mais colaborativo e eficiente*; nota-se que 52% concordam totalmente, e 37% concordam com a questão.

Evidencia-se que a empresa que incentiva seus colaboradores pela busca de aprendizado, ou que proporciona isso a eles, é vista de forma positiva aos olhos dos colaboradores. Os resultados obtidos mostram uma percepção positiva em relação às iniciativas de aprendizagem e à colaboração no ambiente de trabalho.

Com auxílio e incentivo da organização, o indivíduo pode buscar o aprendizado contínuo, para abraçar novas atribuições e responsabilidades. Competência é o termo que o qualifica a executar atividades com excelência, conhecimento, habilidade e atitudes satisfatórias ao seu desempenho.

A disseminação de competências se dá no âmbito da organização, que viabiliza o compartilhamento do conhecimento através da gestão e prepara os indivíduos para novos desafios, ampliando os aspectos intelectuais, emocionais e morais de sua competência, num processo que continuamente permita que o conhecimento na organização seja não só acessível e compartilhável, mas também utilizável (Esteves; Meiriño, 2015).

Embora uma pequena parte dos colaboradores (4%) esteja indiferente, e apenas 5% discorde totalmente, esses números são baixos e não comprometem a percepção geral.

Quadro 5 - O incentivo e o aprendizado contínuo com a participação de todos os colaboradores promovem um ambiente de trabalho colaborativo e eficiente

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/32	33+	Total
Concordo totalmente	60%	48%	52%	51%	45%	50%	59%	52%
Concordo	37%	38%	36%	40%	45%	38%	28%	37%
Indiferente	0%	6%	6%	0%	3%	3%	6%	4%
Discordo	3%	1%	2%	3%	0%	3%	3%	2%
Discordo totalmente	0%	7%	5%	6%	6%	6%	3%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,155		0,909		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,670			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 6 avalia a percepção dos colaboradores sobre *a importância de seguir regras claras e bem-organizadas em cada nível de comando, a fim de garantir o bom funcionamento da organização*. A grande maioria dos colaboradores entrevistados concordam totalmente (43%) ou concordam (34%) com a questão. O que mostra que seguir regras claras e bem-organizadas em todos os níveis de comando é fundamental para garantir o bom funcionamento da organização; esse resultado sugere que os colaboradores valorizam uma estrutura organizacional bem definida e regras claras, o que pode ser um fator importante para a eficiência operacional.

Contudo, embora a percepção seja predominantemente positiva, 13% dos colaboradores estão indiferentes, e 9% discordam, o que indica que pode haver áreas em que as regras não são suficientemente claras ou que não estão sendo seguidas corretamente, ou que essa organização se enquadra no que se chama de empresa familiar.

Para Navarro (2018), uma empresa sem planejamento está próxima ao fracasso. O planejamento é a base de qualquer organização, ainda mais nas empresas familiares; ele auxilia no estabelecimento de regras, fluxos, cargos, finanças, relacionamento interpessoal e critérios de sucessão, além de outros quesitos que, se não forem bem definidos, podem gerar conflitos e sérios prejuízos.

Quadro 6 - Seguir regras claras e bem-organizadas, em cada nível de comando, garante que tudo funcione da melhor maneira

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/32	33+	Total
Concordo totalmente	37%	46%	42%	46%	30%	50%	50%	43%
Concordo	40%	32%	34%	34%	45%	26%	31%	34%
Indiferente	17%	12%	16%	9%	15%	12%	13%	13%
Discordo	7%	9%	6%	11%	6%	12%	6%	8%
Discordo totalmente	0%	1%	2%	0%	3%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,533		0,745		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,327			

Fonte: pesquisa (2024)

O quadro 7 buscou analisar a percepção dos colaboradores em como um *bom ambiente de trabalho faz com que os colaboradores se sintam parte de um grupo e valorizados.* Obteve-se que 39% concordam totalmente, e 38% concordam com a questão, evidenciando a importância do ambiente de trabalho; cada vez mais, os colaboradores buscam por empresas que os valorizem e proporcionem um ambiente saudável.

Chiavenato (1997) afirma que a busca em se destacar no mercado despertou em muitas organizações a importância da valorização do capital humano, visto que ele é o elemento básico do sucesso organizacional. Sendo assim, ao invés de as organizações investirem diretamente nos seus produtos e serviços, elas estão investindo nas pessoas, pois são elas que entendem e sabem como criar, desenvolver, produzir e melhorar os benefícios que são produzidos pela empresa.

Uma pequena parcela de entrevistados (13%) é indiferente com a questão, o que mostra a falta de autovalorização dos colaboradores e a falta de investimento em seu capital humano por parte das empresas.

Quadro 7 - Promover um bom ambiente de trabalho faz com que colaboradores se sintam valorizados parte de um grupo.

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/32	33+	Total
Concordo totalmente	47%	36%	36%	46%	27%	41%	50%	39%
Concordo	47%	35%	41%	34%	52%	29%	34%	38%
Indiferente	7%	16%	17%	6%	9%	21%	9%	13%
Discordo	0%	7%	3%	9%	6%	3%	6%	5%
Discordo totalmente	0%	6%	3%	6%	6%	6%	0%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,059		0,505		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,247			

Fonte: pesquisa (2024)

O quadro 8 tem como finalidade apresentar a percepção dos colabores em relação a forma que o *incentivo à colaboração em equipe no ambiente de trabalho, em que todos podem expressar suas opiniões, traz união ao grupo*.

Os dados mostram que a maioria dos entrevistados concorda totalmente (42%) ou concorda (39%) com a questão; isso demostra a importância do trabalho em equipe, bem como a satisfação dos colaboradores em expressar suas ideias e opiniões, o que ajuda a proporcionar um bom funcionamento da organização e um ambiente de trabalho mais produtivo.

O autor McAllister (1995) ressalta o papel fundamental da confiança nas relações interpessoais no ambiente de trabalho. A confiança mútua entre os colaboradores é um elemento essencial para promover a cooperação, a comunicação eficaz e o trabalho em equipe. Quando as relações são positivas e baseadas em confiança, todos os colaboradores se sentem mais alegres e motivados para a realização do seu trabalho, alinhados com os objetivos da empresa.

Enquanto uma parcela se diz indiferente (9%), e outra parcela (6%) discorda com a questão, indicando que pode haver uma falta de incentivo entre os colaboradores para com o trabalho em equipe.

Quadro 8 - Ao incentivar a colaboração em equipe no ambiente de trabalho, todos podem expressar suas opiniões, gerando a união do grupo

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/32	33+	Total
Concordo totalmente	37%	45%	44%	40%	36%	56%	34%	42%
Concordo	50%	35%	36%	46%	48%	24%	47%	39%
Indiferente	7%	10%	11%	6%	9%	6%	13%	9%
Discordo	3%	7%	6%	6%	3%	12%	3%	6%
Discordo totalmente	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,809		1.000		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,470			

Fonte: pesquisa (2024)

A finalidade do Quadro 9 é revelar a percepção dos entrevistados em relação a como *contar com um gestor treinado para identificar o estilo de liderança mais eficaz para cada situação ajuda a alcançar os melhores resultados para a organização".* A qualidade de vida no trabalho e os modelos de liderança participativa acabam por se combinar tão perfeitamente que se tornam um moto-contínuo, em que um viabiliza e impulsiona o outro, mantendo a coesão da equipe. O modelo de liderança promove o envolvimento das pessoas com a tarefa e participação no processo decisório; e isso

acaba por se refletir na QVT, aumentando os índices de satisfação e motivação do empregado (Limongi, 2006; Santos; Nunes, Tolfo, 2021).

Em concordância a isso, os resultados apresentados no quadro 9 mostram que houve uma taxa de 40% e 43% de concordo totalmente e concordo, respectivamente, com a questão, evidenciando a importância de se ter um gestor capacitado para lidar com todos os desafios que poderão surgir no decorrer do seu dia. Saber lidar com os desafios, da melhor forma possível, proporciona confiança entre a liderança e o liderado.

Gil (2006) ressalta que o gestor de pessoas precisa estar ciente de que seu cargo é de extrema importância dentro de uma organização, uma vez que está ligado com o desenvolvimento de processos para suprir as demandas, aplicar, e monitorar as pessoas. Esse profissional possui uma visão dos funcionários, considerando-os como parte essencial de todo processo, sendo as pessoas que impulsionam as organizações.

Obteve-se uma taxa de 11% de pessoas que se disseram indiferentes com a forma como o gestor trabalha, se sabe ou não lidar com situações adversas no dia a dia da organização.

Quadro 9 - Contar com um gestor treinado para identificar o estilo de liderança mais eficaz para cada situação ajuda a alcançar os melhores resultados para a organização

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 26	27/32	33+	Total
Concordo totalmente	27%	46%	36%	49%	21%	38%	63%	40%
Concordo	53%	39%	45%	40%	61%	41%	28%	43%
Indiferente	17%	9%	14%	6%	15%	12%	6%	11%
Discordo	0%	1%	2%	0%	0%	3%	0%	1%
Discordo totalmente	3%	4%	3%	6%	3%	6%	3%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,102		0,204		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,010			

Fonte: pesquisa (2024)

Em síntese, a Tabela 5 demonstra o resumo dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, e aponta qual variável tem significância estatística para amostras independentes.

Tabela 5 – Resumo dos testes estatísticos não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

	Teste Mann Whitney		Teste Kruskal-Wallis
	P-valor Gênero	P-valor Escolaridade	P-valor Faixa etária
Quadro 1 (Var 1)	0,442	0,116	0,751
Quadro 2 (Var 2)	0,102	0,204	0,010*
Quadro 3 (Var 3)	0,214	0,492	0,078
Quadro 4 (Var 4)	0,534	0,542	0,181
Quadro 5 (Var 5)	0,155	0,909	0,670
Quadro 6 (Var 6)	0,533	0,745	0,327
Quadro 7 (Var 7)	0,059	0,505	0,247
Quadro 8 (Var 8)	0,809	1.000	0,470
Quadro 9 (Var 9)	0,102	0,204	0,010*

Fonte: autores (2024) – p-valor significativo a 5% (p<0,05) *

5 Conclusão

Entende-se que o objetivo do estudo, que foi analisar as principais teorias administrativas aplicadas na prática empresarial, conforme a visão do colaborador, foi atingido mediante abordagem teórica e pela pesquisa aplicada com o grupo alvo.

As teorias da administração fornecem uma base sólida para a prática na gestão empreendedora. Desde os primeiros conceitos de administração científica até as abordagens contemporâneas, como a gestão estratégica e a liderança transformacional, essas teorias servem como guias para enfrentar os desafios de um ambiente empresarial em constante mudança. A aplicação prática dessas teorias permite que os empreendedores adaptem estratégias, inovem processos e tomem decisões mais informadas, potencializando o sucesso dos seus negócios. A combinação da teoria com a prática ajuda a criar organizações mais eficientes e competitivas, capazes de se destacarem em um mercado cada vez mais complexo e dinâmico.

Considerando os principais achados, somando as respostas concordo totalmente e concordo, tem-se que:

- 78% citam que cada colaborador tem sua função bem definida e tarefas divididas exatamente no que precisa ser feito. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 1);
- 80% citam que organização se preocupa com os colaboradores, apoiando com suporte individual, e isso melhora a satisfação e o desempenho deles. Os testes

- estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e escolaridade. E o teste estatístico apresentou diferença significativa na faixa etária (Quadro 2);
- 77% citam que há avaliações constantes sobre as necessidades e motivações dos colaboradores, com o objetivo de criar um ambiente que atenda às suas expectativas e satisfação no trabalho. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 3);
- 77% citam que, quando algo muda em um setor da empresa, o gestor pensa no impacto que isso pode ter em outros setores. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 4);
- 89% citam que o incentivo e o aprendizado contínuo com a participação de todos os colaboradores promovem um ambiente de trabalho colaborativo e eficiente. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 5);
- 77% citam que seguir regras claras e bem organizadas, em cada nível de comando, garante que tudo funcione da melhor maneira. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 6);
- 77% citam que promover um bom ambiente de trabalho faz com que colaboradores se sintam valorizados e parte de um grupo. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 7);
- 81% citam que ao incentivar a colaboração em equipe no ambiente de trabalho, todos podem expressar suas opiniões, gerando união no grupo. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 8);
- 83% citam que contar com um gestor treinado para identificar o estilo de liderança mais eficaz para cada situação ajuda a alcançar os melhores resultados para a organização. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e escolaridade. E o teste estatístico apresentou diferença significativa na faixa etária (Quadro 9).

O estudo ressalta como principais achados a importância da Gestão de Pessoas, tendo em vista que a humanização das práticas de gestão é crucial para o desenvolvimento organizacional e social, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. A relevância de um bom relacionamento entre liderança e

liderados, além de evidenciar como alinhar as necessidades individuais dos colaboradores com os objetivos da empresa ajudam a torná-las mais produtivas.

Destaca-se também que a integração entre as expectativas dos colaboradores e as metas organizacionais é um fator importante para a eficiência operacional. Os colaboradores valorizam um bom ambiente de trabalho, que promove a segurança, o reconhecimento e o pertencimento, refletindo diretamente na sua motivação e produtividade. A pesquisa revelou também que a falta de clareza nas regras e a comunicação deficiente podem impactar negativamente a percepção dos colaboradores sobre a gestão e a eficácia organizacional.

Os achados ressaltam a importância de aplicar teorias administrativas de maneira prática e adaptativa, focando na gestão de pessoas e no ambiente organizacional para alcançar melhores resultados.

É possível concluir que a amostra abrange um público predominantemente masculino e com uma distribuição etária equilibrada, sendo que a maioria dos participantes está na faixa dos 27 a 32 anos. Em termos de atuação profissional, a maioria dos respondentes trabalha no setor de comércio, seguido pela indústria e prestação de serviços. A análise de escolaridade revela que 65% dos respondentes têm curso superior, o que indica um nível educacional relativamente alto, potencialmente refletindo em uma maior capacitação técnica e conhecimento em práticas administrativas.

Portanto, os dados obtidos fornecem uma visão abrangente do perfil dos respondentes e permitem a identificação de tendências e padrões que podem ser relevantes para a aplicação prática das teorias da administração no contexto da gestão empreendedora, assim, os dados contribuem na compreensão do quão importantes são as teorias da administração na prática de gestão empreendedora, buscando entender a importância de cada teoria e onde cada uma se encaixa na administração de uma empresa.

O estudo tem como limitação a baixa taxa de entrevistados, com apenas 99 colaboradores, o que pode comprometer a representatividade e a profundidade dos dados coletados. Além de as entrevistas terem sido realizadas apenas com o público da cidade de Pitanga-PR.

Referências

BERGAMINI, C.W; BERALDO, D.G.R. Avaliação de desempenho humano na empresa. 4. ed. 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

BITTENCOURT, R. N. A impossível neutralidade discursiva na práxis educacional e a improbidade ideológica da escola sem partido. Revista Espaço Acadêmico, v. 16, n. 191, 2017.

CHANDLER JÚNIOR., Alfred D. Strategy and structure: chapters in the history of the american industrial enterprise. Cambridge: The MIT Press, 1962

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed., rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, Elsevier Publishing Company, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. SãoPaulo: Atlas,2002.

CORTEZ, P. A.; ZERBINI, T.; VEIGA, H. M. S. Práticas humanizadas de gestão de pessoas e organização do trabalho: para além do positivismo e do dataísmo. Revista Trabalho, Educação e Saúde, v. 17, n. 3, p. 1-23, 2019

CRUZ JÚNIOR, João Benjamim da. Repensando as funções do executivo. In: CRUZ JR, J.B.; LANER, A.S. Repensando as organizações: da formação à participação. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 363-387.

DONALDSON, Lex. Teoria da contingência estrutural. In: CLEGS, S.; HARDY, C.; NORD, W. (eds.) Handbook de estudos organizacionais. São Paulo: Atlas, 1999, v. 1, p. 105-133.

ESTEVES, L. P. MEIRIÑO, M. J. A educação corporativa e a gestão do conhecimento. XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão, ISSN 1984-9354, ago. 2015.

ETZIONI, Amitai. Organizações complexas. São Paulo: Atlas, 1967.

FAYOL, Henri. Administração industrial e geral: previsão, organização, comando, coordenação, controle. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

FERNANDES, E. C. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Vanessa Pereira; FERNANDEZ, Ciro Francisco Burgos. Investimento em treinamento e desenvolvimento como ferramenta para motivação e diminuição da rotatividade de colaboradores. Revista Vitrine, v. 1, n. 10, 2022.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GOLDENBERG, M. A arte de pesquisar. Rio de Janeiro: Record, 1997.

HOMANS, George C. As Pesquisas na Western Electric. In: BALCÃO, Y. F.; CORDEIRO, L. L. (orgs.). Comportamento humano na empresa: uma antologia. (4ª ed., pp. 5-43). Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1979.

KAUARK, Fabiana Da Silva ; MANHÃES, Fernanda Castro ; MEDEIROS, Carlos Henrique . Metodologia da Pesquisa: Um guia prático. Itabuna / Bahia: Via Litterarum, 2010.

LAKATOS, Maria Eva; MARCONI, MARINA ANDRADE. Metodologia do trabalho científico. 9ª ed. São Paulo. Atlas.2021.

LANGHI, Celi; CORDEIRO, Denilson de Sousa. Relações entre gestão do conhecimento, aprendizagem organizacional e educação corporativa. Ensino em Re-Vista, Uberlândia, v. 28, 2021.

LIMONGI, F. A. C. Comportamento organizacional: conceitos e práticas. São Paulo: Saraiva, 2006.

LUPPI, G. Cultura organizacional: passos para a mudança. Belo Horizonte: Luzazul Editorial, 1995.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing: Uma orientação aplicada. Bookman Editora, 2012.

MASLOW, A. H. Toward a psychology of being. New York: Van Nostrand, 1962.

MATTAR, Fauze Nagib. Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento. 6ª ed. São Paulo. Atlas. 2008

MATTOS, L. K. As mudanças organizacionais e seus gestores nas empresas na era da informação. (Dissertação de Mestrado). Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, RJ, 2002.

MCALLISTER, D. J. The role of trust in organizational settings: ameta-analytic review. Journal Of Applied Psychology, 1995.

MINTZBERG, Henry; AHLSTRAND, Bruce; LAMPEL, Joseph. Safári da estratégia. Bookman Editora, 2009.

MOTTA, Fernando C. Prestes. O estruturalismo na teoria das organizações. Revista de Administração de Empresas, v. 10, n.4, p. 23-41, 1970

MOURA, Alexandro Avila de; COSTA, Danilo de Melo. De Taylor a guerreiro ramos: uma jornada pelo processo evolutivo das principais teorias da administração. Revista Destaques Acadêmicos, v. 15, n. 1, 2023.

NAVARRO, Leonardo. Os Principais Desafios para Gerenciar uma Empresa Familiar. 2018.

NOVAES, V. P.; FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H.; TORRES, C. V. Antecedentes e consequentes da prosperidade no trabalho: Um modelo de mediação moderada. Revista de Administração Mackenzie, v. 21, n. 1, p. 1–30, 2020.

PEREIRA, M. N.; TREVELIN, A. T. C. Qualidade de vida no trabalho: a importância das pessoas nas organizações. Revista Interface Tecnológica, *[S. l.]*, v. 17, n. 1, p. 219–231, 2020.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUIALA, Gizela Matondo. Avaliação de desempenho como ferramenta de desenvolvimento profissional dos colaboradores nas organizações. FARMHOUSE Ciência & Tecnologia, v. 1, n. 01, 2022.

REIS, G. G.; AZEVEDO, M. C. D. Relações entre autenticidade e cultura organizacional: o agir autêntico no ambiente organizacional. RAM. Revista de Administração Mackenzie, v. 16, n. 6, p. 48–70, 2015.

SANTOS, Gisele Serafim Cardoso dos; NUNES, Thiago Soares; TOLFO, Suzana da Rosa. Mudança Organizacional sob Diferentes Percepções: o Caso da Adesão de um Hospital Universitário a EBSERH. Revista Gestão & Conexões, v. 10, n. 1, p. 8–27, 2021.

SEBRAE-SC. Mas afinal, o que é empreendedorismo? 2021. Disponível em: https://www.sebrae-sc.com.br/blog/o-que-e-empreendedorismo. Acesso em: 15/07/2024.

SGARBOSSA, M. Contribuições das Práticas de Gestão de Pessoas para o Florescimento no Trabalho: Uma Revisão Integrativa (2011-2021). Revista Gestão e Desenvolvimento, *[S. l.]*, v. 20, n. 1, p. 101–129, 2023.

SIEGEL, S.; CASTELLAN, J. N. Jr. Estatística Não Paramétrica para as Ciências do Comportamento. Artmed-Bookman. São Paulo, 2017.

SILVA, Flávia. Além das palavras: relações interpessoais no ambiente de trabalho. The Trends Hub, Porto, n. 4, 2024.

SMITH, D. K. Fazendo a mudança acontecer: 10 princípios para motivar e deslanchar o desempenho das empresas. (L. E. T. F. Filho, trad.) Rio de Janeiro: Campus, 1997.

STEINER, C. A philosophy for innovation: the role of unconventional individuals in innovation success. Journal of Product Innovation Management, 12(5), 431-440, 1995.

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. Cadernos de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 8, 2001.

CAPÍTULO 5

POSICIONAMENTO DOS COOPERADOS EM RELAÇÃO ÀS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO COOPERATIVO

Bianca Zubko
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: biancazubko@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0003-8739-1533

Kawane Gabriela Machado Schon
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: kawane123s@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0002-5060-1130

Thais Zubko
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: zubkothais@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0007-6907-4189

Elis Fernanda Ferreira Dos Santos
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: ferreiraelisfernanda4@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0002-4488-8198

Rafael Henrique Dziobat do Nascimento
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: rafahenriquedz@gmail.com
Orcid: 0009-0007-1566-9531

Resumo

Entender como a comunicação nas instituições influenciam a confiança e a colaboração entre os cooperados, e como esses meios de comunicação impactam as operações e contribuem para os objetivos organizacionais é importante para fornecer insights valiosos para gestores, acadêmicos e demais interessados. O objetivo deste trabalho é analisar a opinião da população que participa de algum tipo de instituição de crédito, seja de banco, associação ou cooperativa, em relação à sua satisfação acerca dos produtos e serviços oferecidos. A pesquisa adota uma abordagem quantitativa, descritiva e uma pesquisa bibliográfica. Foram realizadas 72 entrevistas, com uma amostragem não probabilística por meio do *Google Forms*, em uma escala de concordo/discordo, validada com alpha de Cronbach em 0,728. Os principais achados indicam que 49% dos cooperados concordam que é importante receber informações sobre as decisões políticas adotadas pela cooperativa; 55% acham importante receber informações sobre as decisões e políticas adotadas pela cooperativa; 54% preferem tirar suas dúvidas como cooperado diretamente na cooperativa; 70% dos cooperados acreditam que sua opinião é valorizada e considerada pela cooperativa; 89% têm confiança na gestão da cooperativa e em sua comunicação com o cooperado; 73% dos cooperados conseguem realizar todas as suas operações utilizando o aplicativo da cooperativa; 57% acham que os canais de comunicação da cooperativa são suficientes para atender às suas necessidades; 76% dos cooperados gostam de utilizar os serviços da cooperativa, os quais atendem as necessidades diárias; 83% confiam nas informações que recebem da cooperativa; e 85% estão satisfeitos com os serviços e produtos oferecidos pela cooperativa. A pesquisa contribui no sentido de que, para aprimorar a gestão da cooperativa, é essencial considerar as necessidades e percepções dos cooperados, incluindo as necessidades pontuais entre as mulheres e os homens.

Palavras-chave: Cooperativismo; Cooperados; Comunicação; Instituição.

1 Introdução

No Brasil, as cooperativas se encontram em variadas situações: algumas desfrutam de boa situação econômica, enquanto outras ainda lutam para se adaptar à realidade e buscar formas de sobrevivência. Por outro lado, algumas estão impossibilitadas de operar, devido às dificuldades financeiras, e estão em processo de autoliquidação. Essas situações podem ser atribuídas à falta de capacidade de se adaptar às mudanças e novas tecnologias, à falta de comprometimento e lealdade com a organização, à instabilidade econômica recente e aos diversos planos econômicos implementados ao longo dos anos, no Brasil (Simioni, 2009).

Segundo Binotto (2012), a atuação de uma cooperativa em um mercado competitivo pode ter impacto nos preços, nos resultados e no alcance de forma semelhante às empresas tradicionais. A cooperativa típica é vista como uma organização defensiva, que tem como principal objetivo manter a concorrência em um mercado mais ético.

As cooperativas, assim como as empresas privadas, atuam em um mercado competitivo. Se, para as primeiras, a prioridade de satisfação é de seu associado, para a segunda se refere aos clientes. Enquanto organizações, ambas têm investido esforços no sentido de manterem relacionamentos de lealdade mais duradouros com esses públicos. Machado Filho et al. (2004) afirmam que a sobrevivência do cooperativismo em um mundo cada vez mais dinâmico está ligada à sua profissionalização, à transparência e à praticidade.

Para Morgan e Hunt (1994), a base para a construção e sustentação de um relacionamento de sucesso é o comprometimento e a confiança entre as partes envolvidas.

Portanto, o problema de pesquisa é: como a eficácia da comunicação nas instituições de participação influencia a confiança e a colaboração na visão dos cooperados?

Ao entender as preferências, percepções e experiências dos cooperados, a cooperativa pode adaptar serviços e estratégias para melhor atender às necessidades, aumentando a confiança e a colaboração entre os cooperados e, consequentemente, impulsionando o crescimento.

O objetivo deste trabalho é analisar a opinião da população que participa de algum tipo de cooperativa, seja de banco, associação ou cooperativa, a respeito de sua satisfação em relação aos produtos e serviços oferecidos.

A realização desta pesquisa é justificada pela necessidade de contribuir para o avanço do conhecimento sobre gestão em cooperativas agroindustriais. Os

resultados deste estudo podem fornecer *insights* valiosos para gestores, acadêmicos e demais interessados, contribuindo para práticas mais eficazes e fortalecendo o papel das cooperativas no cenário agrícola. O empreendimento cooperativista oferece diversas vantagens, tanto para os produtores rurais quanto para a comunidade em que está inserido. Isso ocorre devido à sua gestão organizacional, que promove uma distribuição mais equitativa de renda e resultados. Além disso, as cooperativas atuam como agentes que conseguem negociar preços mais vantajosos para os produtores associados (Silva Ilha, 2006).

Este relatório de pesquisa está organizado da seguinte forma: a seção seguinte revisará a literatura existente sobre os principais conceitos e princípios ligados ao cooperativismo; em seguida, a metodologia utilizada na pesquisa será detalhada; os resultados serão apresentados e discutidos na sequência; por fim, as conclusões finais, contribuições e limitação do estudo e possíveis direções para pesquisas futuras.

2 Referencial teórico

A fundamentação teórica deste estudo busca compreender e entender sobre cooperativismo, sua história e a visão do cooperado, com temas relacionados ao assunto. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, combinando métodos de pesquisa bibliográfica com coleta de dados em trabalhos já existentes e pesquisa de campo. A análise crítica da literatura proporcionou uma fundamentação teórica sólida para contextualizar e embasar as conclusões da pesquisa. Contextualizando os temas sobre o surgimento do cooperativismo, cooperativismo no Brasil e, por último, a história da mulher no cooperativismo.

2.1 Surgimento do cooperativismo

O cooperativismo surgiu no século XIX, em meio à sociedade capitalista, onde havia desigualdade social, fome, misérias e péssimas condições de trabalho. Devido às aflições que esvoaçavam a sociedade, o cooperativismo veio em forma de apaziguar esses problemas, ligado a movimentos em que operários solicitaram associações que defendesse melhor seus interesses (Alves; Procópio, Gonçalves 2022).

Para dizer o essencial, suas características principais eram a propriedade, a gestão e a repartição cooperativa, sendo que a primeira deixava explícito que, como se tratava de uma associação de pessoas, logo não existiria o termo capital; no que se dizia respeito às decisões tomadas, seriam realizadas por meio de assembleias, em que todos teriam participação; e a última característica que indica que tudo o que

“sobrasse” ao final do período de trabalho em associação deveria ser repartido entre os associados, mas de maneira distinta das empresas capitalistas. Impulsionado pela revolução industrial, o cooperativismo ganhou força e se espalhou pelo continente (Rios, 2017; Matos; Lima, 2022).

Nas empresas capitalistas, as cooperativas de crédito (bancos) usam muito os termos “lucros e dividendos”, sendo o contrário de “sobras líquidas”, esse termo é utilizado nas empresas de cooperativismo como realmente uma sobra, obtida após serem descontadas todas as taxas administrativas igualmente entre os associados; neste caso, essa sobra não se origina do lucro aos trabalhadores assalariados, mas é proveniente do trabalho realizado entre os associados, o que garante igualdade do direito a todos os associados (Berlanda, 2021).

Segundo Sucupira e Freitas (2011), as cooperativas sucedem de uma forma interativa, que impulsiona o desenvolvimento, tanto local quanto social. Além disso, a cooperação e os projetos rurais promovem o acesso ao crédito, proporcionando liberdade financeira para muitos pequenos produtores rurais que desejam expandir seus territórios ou adquirir maquinário. Dessa forma, o dinheiro é investido com o objetivo de fomentar projetos que conectem o desenvolvimento local a um propósito maior: a inclusão social na sociedade atual.

2.2 Cooperativismo no Brasil

Segundo Alves, Procópio e Gonçalves (2022), o cooperativismo no Brasil veio a se consolidar com a vinda dos imigrantes alemães, italianos e japoneses, os quais se estabeleceram na região sul e sudeste em busca de empregos. Em 1902, foi idealizada a primeira cooperativa de crédito no Brasil, pelo padre jesuíta Theodor Amstadt, considerado o pai do cooperativismo; esta cooperativa foi nomeada como Caixa de Economias e Empréstimos Amstad, atual Sicredi Pioneira RS.

Hoje, existem milhares de cooperativas de crédito no Brasil, que geram empregos, desenvolvimento econômico e social. Costa e Silva (2010) afirmam que existe um grande diferencial entre as cooperativas de crédito e os bancos comerciais, sendo o principal, o fato de os bancos visarem o lucro, e as cooperativas, as pessoas. Os cooperados trazem o lucro e se beneficiam dele mesmo, sendo, ao mesmo tempo, donos e usuários. Como resultado disso, percebe-se a razão de as cooperativas estarem crescendo cada vez mais no Brasil e no mundo, uma vez que, por meio da valorização das pessoas e desenvolvimento da sociedade, o mercado se transforma e o crescimento se torna constante.

Abrantes (2004) descreve a história do movimento cooperativista no Brasil,

que passou por cinco fases distintas. A primeira fase, conhecida como introdutória, durou até 1907, quando foi promulgada a primeira lei sobre cooperativismo. Até esse momento, várias tentativas isoladas foram feitas por pessoas que trouxeram experiências de países onde o cooperativismo já era praticado. A segunda fase abrange o período de 1907 a 1926, marcado pelo surgimento das primeiras portarias, decretos e leis voltados exclusivamente para as cooperativas de crédito padrão Raiffeisen e os bancos populares modelo Luzzati. Durante esse tempo, o sindicalismo-cooperativismo predominava, com algumas cooperativas funcionando como seções de sindicatos.

A terceira fase, que se estendeu de 1926 a 1964, viu a elaboração de leis específicas para cooperativas, desvinculando-as dos sindicatos. Destaca-se o ano de 1932, quando foi publicada uma lei que adotava os princípios da Aliança Cooperativa Internacional. Esse período foi marcado pelo surgimento de muitas cooperativas em todo o Brasil.

A quarta fase ocorreu entre 1964 e 1988, sob a influência da ditadura militar, quando o cooperativismo foi controlado pelo governo e sofreu severas restrições. Em 1971, foi promulgada a lei que rege as cooperativas brasileiras até os dias atuais, a qual inibe a organização e funcionamento das cooperativas devido à criação de tributos e exigências.

É importante notar que o desenvolvimento do cooperativismo no Brasil variou nas diferentes macrorregiões, dependendo do tipo e número de cooperativas (Schneider, 2005; Augusto, 2013).

Essa variação foi influenciada pelo acesso a recursos, crédito, assistência técnica, comercialização e serviços de consumo. Acrescenta-se que as diferenças regionais no cooperativismo brasileiro também foram causadas pela influência de imigrantes – alemães, italianos e japoneses – que se estabeleceram nas regiões Sul e Sudeste, trazendo experiências de associativismo que serviram de base para a estruturação de cooperativas competitivas (Silva et al., 2003, Brito, 2020).

2.3 Mulher no cooperativismo

É fato que, no decorrer das décadas, as mulheres têm travado uma luta incessante pela igualdade de gênero. Justamente por existir resistência e preconceito, elas ainda encontram dificuldades para acessarem cargos e posições que, tradicionalmente, pertencem a homens. No entanto, a história, aos poucos, começa a mudar, e algumas mulheres têm se destacado em atividades da vida pública e privada (Baldissarelli, 2018; Guedes; Vinhas, 2021).

Contudo, no cooperativismo, algumas instituições financeiras começaram a intensificar o emprego de mulheres a partir da década de 1960, uma vez que, antes desse período, as mulheres ocupavam cargos de menor importância e relevância. Até a introdução dos processos de automatização, na década de 1960, as atividades no setor bancário eram majoritariamente desempenhadas por homens, enquanto as mulheres eram contratadas apenas para funções consideradas sexistas, como recepcionistas, telefonistas e faxineiras.

Conforme Cintra e Cosac (2008), as mulheres têm conquistado seu espaço, assumindo cargos de liderança em grandes ambientes corporativos que antes eram destinados exclusivamente aos homens. Elas estão encontrando satisfação em participar de cooperativas, seja como sócias ou empregadas, onde o respeito mútuo e a igualdade de oportunidades são cada vez mais valorizados.

Destaca-se o comportamento de liderança feminina, o qual apresenta um estilo voltado à gestão de pessoas (Resmini, 2015). A mulher, baseada em sua criação, é mais adepta ao diálogo e tende a apresentar maior compreensão das situações cotidianas, o que contribui para uma melhor gestão do cotidiano das empresas. O foco nas pessoas e a facilidade de comunicação, planejar e executar projetos, além de integrar os colaboradores em todas as etapas do processo, são retratados como competências em liderança comumente associadas à figura feminina (Hryniewicz; Vianna, 2018), sendo esse também o foco das cooperativas e competências valorizadas no mercado de trabalho, mas o número de mulheres em posições de poder é ainda restrito e escasso.

Qualquer indivíduo anseia por oportunidades de crescimento quando adentra em uma organização, e isso não é diferente com as mulheres, porém, em algumas situações, ao se depararem com uma chance na empresa, a não percepção de igualdade nos processos de seleção entre elas e os colegas homens pode gerar desmotivação e um sentimento de desvalorização. Ao longo dos anos, o estereótipo feminino sofreu grande transformação, e as mulheres que ocupam o mercado de trabalho tiveram de provar que são tão capazes e competentes quanto os colegas homens para assumir posições importantes dentro das organizações, é o caso de líderes administrativas nas cooperativas agroindustriais (Bruschini, 2000; Salvaro; Estevam, Felipe, 2014).

Há relatos que apontam a existência de preconceitos, evidenciando a carência de mulheres em cargos de alta administração. Mesmo com níveis de escolaridade mais elevados, poucas mulheres ocupam posições estratégicas e politicamente relevantes (Hryniewicz; Vianna, 2018). Em algumas organizações e

setores, embora a aceitação das mulheres nos postos de trabalho seja superficialmente demonstrada, elas são afastadas dos processos decisórios e diretivos (Santos, 2002).

O cooperativismo, nesse contexto, promove a reestruturação das organizações, pois busca reduzir as assimetrias sociais por meio da cooperação, sem distinção de gênero, raça ou condição social. As cooperativas são reconhecidas por seus valores, que promovem e apoiam a diversidade para alcançar objetivos comuns. Esse debate teórico sobre a liderança feminina é relevante para o modelo de gestão de cooperativas.

Ao longo de suas trajetórias profissionais, as mulheres têm demonstrado suas habilidades e aptidões para liderar equipes e gerenciar cooperativas, ganhando visibilidade e experiência, fatores que constituem um diferencial transformador. As mulheres estão cada vez mais se inserindo no cooperativismo como resposta às suas necessidades econômicas e sociais (Botelho; Barth, Wentroba, 2022).

3 Metodologia da pesquisa

Como metodologia de pesquisa, foi realizada revisão bibliográfica. Para Gil (2017), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Em relação à natureza das variáveis, o estudo foi uma pesquisa quantitativa; segundo Richardson (1989), este método caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

O estudo foi descritivo, quanto ao seu objetivo. Esse tipo de pesquisa descreve um fenômeno e registra a maneira como ele ocorre, podendo ser também experimental, quando há interpretações e avaliações na aplicação de determinados fatores, ou simplesmente dos resultados já existentes dos fenômenos (Silva, 2010, Vinuto, 2014).

A população e unidade de observação foram usuários cooperados de algum sistema de cooperativa ou banco, tendo sido aplicadas 72 entrevistas no mês de setembro de 2024, por meio de levantamento mediante o uso de e-mail eletrônico (G*oogle Forms*) e grupos de Whatsapp.

Predominou a escala ordinal, tendo sido utilizada uma escala de 5 pontos do tipo concordo/discordo, através de 10 variáveis e 3 perfis, sendo gênero, faixa etária e escolaridade, validada com alpha de Cronbach em 0,728.

A técnica de amostragem foi não probabilística por conveniência; esta

técnica é um método de amostragem de rede útil para se estudar populações difíceis de serem acessadas ou estudadas, ou quando não há precisão sobre sua quantidade (Barbosa, 2019, Dalfovo; Lana, Silveira, 2008).

A procedência dos dados forma dados primários, que são aqueles que apresentam relação física direta com os fatos analisados, ou seja, foram coletados especificamente para uma determinada investigação (Richardson, 1999).

O recorte foi transversal; segundo Richardson (1999), os dados são coletados em um ponto no tempo, com base em uma amostra selecionada, para descrever uma população nesse determinado momento.

Em relação à técnica estatística, a análise dos dados consistiu-se em análises univariadas e bivariadas, com base em frequências absolutas e relativas, segmentadas por gênero, escolaridade e faixa etária, elaboradas no Excel e, posteriormente, no software Jamovia, para a aplicação dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis (Siegel; Castellan, 2017).

O teste de Mann-Whitney é aplicado para 2 grupos, não pareados ou independentes; e o teste de Kruskal-Wallis, para mais 2 grupos, não pareados ou independentes. Se o valor-p for menor ou igual ao nível de significância (0,05), rejeita-se a hipótese nula e conclui-se que a diferença entre as medianas da população é estatisticamente significativa.

Como teste de hipótese:

Hipótese nula: não há diferença diferenças estaticamente significativa entre as variáveis pesquisadas considerando os grupos envolvidos quanto ao perfil por gênero, faixa etária e escolaridade.

Em síntese, a Tabela 1, expressa o formato da metodologia da pesquisa adotada para esse estudo.

Tabela 1: Síntese da metodologia de pesquisa

Parâmetros Metodológicos	Classificação Metodológica
1. Natureza das variáveis	Estudo quantitativo
2. Objetivo	Descritivo conclusivo
3. Unidade de observação	Pessoas que participam de algum tipo de cooperativa
4. Escala e variáveis	Escala de 5 pontos, concordo/discordo com 10 variáveis e 3 perfis (gênero, faixa etária e escolaridade), validada com alpha de Cronbach em 0,712
5. Amostragem	Não probabilística por conveniência com 72 entrevistas
6. Forma de coleta e abordagem	Levamento por meio do Google Forms e grupos de Whatsapp
7. Procedência dos dados	Dados primários
8. Recorte	Transversal
9. Análise	Estatística descritiva com análises univariadas e bivariadas, com uso do teste não paramétricos: Mann -Whitney e Kruskal -Wallis

Fonte: elaborado pelos autores

4 Resultados e discussão

O perfil dos respondentes resultou que 49% são do gênero masculino, e 51% feminino. Quanto à faixa etária, por distribuição, 32% têm até 21 anos; 33% de 22 a 32 anos; e 35% acima de 33 anos, com idade média de 29 anos. Pela sondagem, 53% têm curso superior, contra 47% que declaram ter até o ensino médio.

A análise é composta a partir dos Quadros 1 a 10, segmentada por gênero, escolaridade e faixa etária.

Ressalta-se que, em ambos os testes estatísticos não paramétricos, Teste Mann Whitney Kruskal-Wallis, para amostras independentes, utiliza-se o nível de significância de 5%.

O Quadro 1 tem como finalidade mostrar os dados referentes à variável um, que é "*Acho importante receber informações sobre as decisões e políticas adotadas pela cooperativa".*

Essa análise permite entender o grau de valorização dos cooperados em relação à transparência e comunicação da cooperativa, aspectos fundamentais para fortalecer a confiança e o comprometimento com a instituição. As porcentagens sobre a importância de receber informações das decisões e políticas da cooperativa são as seguintes: Concordo totalmente (49%); Concordo (33%); Indiferente (17%); Discordo (1%); Discordo totalmente (0%).

O resultado do p- valores para Gênero (p-valor: 0,431), Faixa Etária (p-valor: 0,197), Escolaridade (p-valor: 0,121), indica que não há diferença estatisticamente significativa entre os grupos em relação à percepção de importância de receber essas informações sobre as decisões e políticas adotadas pela cooperativa.

Esses dados indicam que a maioria dos cooperados valoriza a transparência e deseja estar informada sobre as decisões da cooperativa. O Quadro 1 mostra que 82% dos cooperados concordam com a importância de receber informações sobre decisões e políticas da cooperativa. Esse resultado está alinhado com a literatura, que enfatiza a importância da transparência e comunicação nas cooperativas, uma vez que promovem o fortalecimento da confiança entre cooperados e instituição (Machado Filho et al., 2004; Morgan e Hunt, 1994).

Quadro 1 - Acho importante receber informações sobre as decisões e políticas adotadas pela cooperativa

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 21	22/32	33+	Total
Concordo totalmente	51%	46%	38%	58%	35%	46%	64%	49%
Concordo	38%	29%	41%	26%	39%	33%	28%	33%
Indiferente	8%	26%	18%	16%	22%	21%	8%	17%
Discordo	3%	0%	3%	0%	4%	0%	0%	1%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,431		0,197		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,121			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 2 tem como finalidade mostrar a "*preferência dos cooperados pelo atendimento virtual para tirar dúvidas*". Ele avalia a aceitação e satisfação dos cooperados com os canais digitais oferecidos pela cooperativa, refletindo o grau de adesão ao atendimento remoto. Esses dados são úteis para entender as expectativas dos cooperados em relação à modernização e acessibilidade dos serviços da cooperativa.

As porcentagens referentes à preferência dos cooperados pelo atendimento virtual para tirar dúvidas são as seguintes: Concordo totalmente (13%); Concordo (42%); Indiferente (29%); Discordo (14%); Discordo totalmente (3%).

Essas porcentagens indicam que a maioria dos cooperados (55%) têm uma preferência positiva pelo atendimento virtual, enquanto uma parcela menor permanece indiferente ou prefere outros meios de atendimento. Os resultados dos p-valores para gênero (p-valor: 0,715), faixa Etária (p-valor: 0,822), escolaridade (p-valor: 0,810), nenhum dos valores é significativo, o que indica que todos os grupos têm opiniões semelhantes sobre o atendimento virtual.

No Quadro 2, observa-se uma preferência pelo atendimento virtual, com 55% dos cooperados preferindo esse canal para tirar dúvidas. A literatura também aponta o uso crescente de meios digitais nas cooperativas para otimizar a comunicação e aumentar a acessibilidade, especialmente com o advento das tecnologias (Sucupira; Freitas, 2011; Costa; Silva, 2010).

Quadro 2 - Prefiro tirar minhas dúvidas como cooperado por meio virtual

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 21	22/32	33+	Total
Concordo totalmente	11%	14%	12%	13%	17%	8%	12%	13%
Concordo	46%	37%	41%	42%	35%	50%	40%	42%
Indiferente	30%	29%	32%	26%	39%	25%	24%	29%
Discordo	11%	17%	15%	13%	9%	13%	20%	14%
Discordo totalmente	3%	3%	0%	5%	0%	4%	4%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,715		0,822		xxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxx		Xxxx		0,810			

Fonte: pesquisa (2024)

No Quadro 3, "*prefiro tirar as minhas dúvidas como cooperado diretamente na cooperativa*", observa-se uma preferência por esse tipo de atendimento, sendo que 54% dos cooperados afirmam preferir ou concordar totalmente com o atendimento presencial. Essa preferência sugere a importância do contato direto, que contribui para fortalecer a relação entre cooperado e cooperativa. O resultado do p-valores para Gênero (p-valor: 0,739), Faixa Etária (p-valor: 0,860), Escolaridade (p-valor: 0,176), não são significativos, mostrando que a preferência por atendimento presencial é homogênea entre as dúvidas dos cooperados. Esses resultados estão alinhados com a teoria da confiança e comprometimento nas relações cooperativas, como defendido por Morgan e Hunt (1994), que destacam a confiança como um fator crítico para a sustentabilidade e lealdade nas cooperativas.

Quadro 3 - Prefiro tirar as minhas dúvidas como cooperado diretamente na cooperativa

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 21	22/32	33+	Total
Concordo totalmente	22%	20%	21%	21%	22%	21%	20%	21%
Concordo	32%	34%	38%	29%	48%	17%	36%	33%
Indiferente	38%	34%	26%	45%	22%	42%	44%	36%
Discordo	8%	9%	12%	5%	9%	17%	0%	8%
Discordo totalmente	0%	3%	3%	0%	0%	4%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,739		0,860		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,176			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 4 tem como finalidade mostrar a *"percepção que o cooperado tem em relação à consideração de suas opiniões pela cooperativa"*, com 70% dos respondentes concordando que sua opinião é valorizada.

Esse dado evidencia que a valorização da voz dos cooperados é uma prática bem recebida, e que influencia diretamente a confiança e o engajamento deles com a instituição.

Sucupira e Freitas (2011) sugerem que as cooperativas devem promover um ambiente em que as opiniões dos membros sejam reconhecidas, reforçando o engajamento e o sentimento de pertencimento.

O resultado dos p-valores para Gênero (p-valor: 0,483), Faixa Etária (p-valor: 0,779), Escolaridade (p-valor: 0,535) não mostram diferenças significativas entre os grupos em relação à percepção dos cooperados de que suas opiniões são valorizadas pela cooperativa.

Quadro 4 - Acredito que minha opinião como cooperado é valorizada e considerada pela cooperativa

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	**Masc**	**Médio**	**Superior**	**Até 21**	**22/32**	**33+**	**Total**
Concordo totalmente	19%	20%	9%	29%	13%	29%	16%	19%
Concordo	57%	46%	71%	34%	52%	46%	56%	51%
Indiferente	16%	23%	15%	24%	26%	13%	20%	19%
Discordo	8%	9%	6%	11%	9%	13%	4%	8%
Discordo totalmente	0%	3%	0%	3%	0%	0%	4%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,483		0,779		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,535			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 5 tem como finalidade mostrar a "*confiança dos cooperados na gestão da cooperativa e na comunicação com os associados*". A análise dos dados indica que a confiança na gestão e na comunicação é expressiva (89% no total).

Segundo o teste de Mann-Whitney (0,607 e 0,597), o p-valor menor que 0,05 para gênero e escolaridade indica que não há uma diferença estatisticamente significativa entre os grupos com relação à confiança na gestão e comunicação da cooperativa. Com destaque para a faixa etária entre 33 anos ou mais, que apresenta maior concordância.

Segundo o teste Kruskal-Wallis para Faixa Etária (p-valor: 0,423), os resultados indicam que não há diferença estatisticamente significativa entre as faixas etárias dos cooperados.

O resultado de p-valores para Gênero (p-valor: 0,607), Faixa Etária (p-valor: 0,597), Escolaridade (p-valor: 0,423) não são significativos, indicando confiança similar entre os grupos na gestão e comunicação da cooperativa. Esse resultado

demonstra a importância de estabelecer uma relação duradoura, de parceria, para que exista colaboração mútua, principalmente nos momentos de urgência (Sato, 2010; Sales, 2010).

Quadro 5 - Tenho confiança na gestão da cooperativa e em sua comunicação com o cooperado

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	**Masc**	**Médio**	**Superior**	**Até 21**	**22/32**	**33+**	**Total**
Concordo totalmente	11%	31%	21%	21%	13%	33%	16%	21%
Concordo	81%	54%	71%	66%	74%	54%	76%	68%
Indiferente	5%	6%	6%	5%	9%	4%	4%	6%
Discordo	3%	9%	3%	8%	4%	8%	4%	6%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,607		0,597		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,423			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 6 tem como finalidade mostrar se os "*cooperados conseguem realizar todas as operações necessárias por meio do aplicativo da cooperativa*". A análise dos dados revela que a maioria dos cooperados (73% no total) afirma conseguir realizar suas operações pelo aplicativo, há destaque positivo entre os cooperados da faixa etária de 22 a 32 anos, com maior nível de concordância total (33%), enquanto a faixa etária de até 21 anos apresenta uma maior proporção de respostas.

No teste de Mann-Whitney, os p-valores obtidos foram (0,010 e 0,913), indicando uma diferença estatisticamente significativa entre homens e mulheres em relação à facilidade de realizar todas as operações pelo aplicativo, pois o p-valor é menor que 0,05. Verifica-se que 3% das mulheres discordam, contra 26% dos homens. Por outro lado, não foi encontrada uma diferença estatisticamente significativa entre cooperados com ensino médio e superior. Isso sugere que o nível educacional não influencia de forma significativa a percepção de facilidade de uso do aplicativo.

O teste de Kruskal-Wallis (p-valor: 0,305) não indica uma diferença significativa entre as faixas etárias. Ou seja, a facilidade de uso do aplicativo para realizar todas as operações não varia de forma estatisticamente relevante entre os diferentes grupos etários. Segundo Rodrigues, (2022), aplicativos com boa usabilidade permitem que o usuário entenda como a tarefa deve ser realizada. Porém, devido ao baixo conhecimento digital dos participantes, dicas na tela podem ser úteis.

Quadro 6 - Consigo realizar todas as minhas operações utilizando o aplicativo da cooperativa.

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 21	22/32	33+	Total
Concordo totalmente	19%	14%	12%	21%	4%	33%	12%	17%
Concordo	65%	46%	65%	47%	61%	42%	64%	56%
Indiferente	14%	11%	9%	16%	30%	4%	4%	13%
Discordo	3%	26%	15%	13%	4%	21%	16%	14%
Discordo totalmente	0%	3%	0%	3%	0%	0%	4%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,010		0,913		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,305			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 7 tem como finalidade mostrar a "*percepção dos cooperados sobre a adequação dos canais de comunicação da cooperativa em atender às suas necessidades*". A análise indica que a maioria dos cooperados concorda (43% no total) que os canais de comunicação são suficientes, mas também há uma parcela considerável que permanece indiferente (19% no total) ou discorda em algum grau (24%no total).

Os resultados do p-valor para Gênero (p-valor:0,219), Faixa Etária (p-valor:0,390), Escolaridade (p-valor: 0,390) não são significativos, sugerindo que os canais de comunicação são percebidos como adequados por todos os cooperados. Schneider (2015) aponta que esses grupos possuem expectativas mais elevadas em relação à acessibilidade e clareza na comunicação, o que sugere que estratégias específicas devem ser desenvolvidas para ampliar a efetividade dos canais e promover maior engajamento.

Quadro 7 - Acho que os canais de comunicação da cooperativa são suficientes para atender às necessidades dos cooperados.

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 21	22/32	33+	Total
Concordo totalmente	16%	11%	9%	18%	9%	25%	8%	14%
Concordo	46%	40%	56%	32%	30%	33%	64%	43%
Indiferente	22%	17%	18%	21%	39%	17%	4%	19%
Discordo	14%	29%	18%	24%	22%	21%	20%	21%
Discordo totalmente	3%	3%	0%	5%	0%	4%	4%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,219		0,390		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,409			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 8 tem como finalidade mostrar a "*satisfação dos cooperados com*

os serviços oferecidos pela cooperativa, em termos de atendimento das suas necessidades diárias". A maioria dos cooperados concorda (57% no total) que os serviços atendem suas necessidades, especialmente entre aqueles com mais de 22 anos e com maior escolaridade. No entanto, uma parte ainda se mostra indiferente (22%) ou não totalmente satisfeita, sugerindo que a cooperativa pode explorar formas de melhorar o serviço para segmentos menos engajados.

Os resultados de p-valores para gênero (p-valor: 0,721), faixa etária (p-valor: 0,080), escolaridade (p-valor: 0,867) não são significativos; contudo, o p-valor para faixa etária (0,080) está próximo da significância, sugerindo possíveis diferenças que poderiam ser investigadas mais detalhadamente para melhorar a satisfação dos cooperados com os serviços oferecidos pela cooperativa.

Rossi e Beber (2006) defendem que a satisfação vai além do atendimento básico das expectativas, sendo necessário superar essas demandas para fortalecer a lealdade e o vínculo emocional com a instituição.

Quadro 8 - Gosto de utilizar dos serviços da cooperativa, onde atende mais as minhas necessidades diárias

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 21	22/32	33+	Total
Concordo totalmente	22%	17%	9%	29%	13%	29%	16%	19%
Concordo	57%	57%	62%	53%	74%	33%	64%	57%
Indiferente	19%	26%	29%	16%	13%	33%	20%	22%
Discordo	3%	0%	0%	3%	0%	4%	0%	1%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,721		0,080		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,867			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 9 tem como finalidade mostrar a "*confiança dos cooperados nas informações que recebem da cooperativa*". A análise dos dados revela que a confiança nas informações fornecidas pela cooperativa é alta (83% no total), especialmente entre os membros mais velhos e aqueles com maior nível educacional. No entanto, existe uma clara diferença entre faixas etárias, com os membros mais jovens expressando maior indiferença ou menor confiança.

Entre os resultados dos p-valores para gênero (p-valor: 0,993), faixa etária (p-valor: 0,381), escolaridade (p-valor: 0,009, significativo), apenas a escolaridade apresenta um p-valor significativo, mostrando que há diferenças estatísticas entre os níveis educacionais na confiança nas informações recebidas. Cooperados com maior escolaridade tendem a confiar mais nas informações.

Para Putnam (1994), cooperação é gerada pela confiança; quanto maior o nível de confiança, maior a probabilidade de cooperação dentro de uma comunidade ou entre pessoas.

Quadro 9 - Confio nas informações que recebo da cooperativa

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 21	22/32	33+	Total
Concordo totalmente	24%	26%	15%	34%	13%	46%	16%	25%
Concordo	57%	60%	71%	47%	52%	46%	76%	58%
Indiferente	16%	9%	9%	16%	30%	4%	4%	13%
Discordo	3%	3%	6%	0%	4%	4%	0%	3%
Discordo totalmente	0%	3%	0%	3%	0%	0%	4%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,993		0,381		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,009			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 10 tem como objetivo avaliar o "*nível de satisfação dos membros da cooperativa em relação aos serviços e produtos oferecidos*". Os dados mostram um nível alto de satisfação com os produtos e serviços da cooperativa (83% no total). No entanto, observa-se uma diferença importante entre as faixas etárias: os membros mais jovens apresentam menores níveis de satisfação, enquanto os mais velhos demonstram uma percepção mais positiva.

Os resultados do p-valores para gênero (p-valor: 0,326), faixa Etária (p-valor: 0,319), escolaridade (p-valor: 0,256) não são significativos, indicando uma percepção uniforme de satisfação dos cooperados com os produtos e serviços.

Rossi e Beber (2006) afirmam que satisfação não é deixar os clientes surpresos ou alegres, mas atender ou superar as suas expectativas, de modo que fiquem contentes com os resultados.

Quadro 10 - Estou satisfeito com os serviços e produtos oferecidos pela cooperativa.

	Gênero		Escolaridade		Faixa Etária			
	Fem.	Masc	Médio	Superior	Até 21	22/32	33+	Total
Concordo totalmente	24%	26%	18%	32%	13%	38%	24%	25%
Concordo	68%	51%	76%	45%	65%	46%	68%	60%
Indiferente	3%	14%	6%	11%	17%	8%	0%	8%
Discordo	5%	6%	0%	11%	4%	8%	4%	6%
Discordo totalmente	0%	3%	0%	3%	0%	0%	4%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,326		0,319		xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		xxxxx		0,256			

Fonte: pesquisa (2024)

Em síntese, a Tabela 2 demonstra o resumo dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, a qual aponta qual variável tem significância estatística para amostras independentes.

Tabela 2 – Resumo dos testes estatísticos não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

	Teste Mann-Whitney		Teste Kruskal-Wallis
	P-valor Gênero	P-valor Escolaridade	P-valor Faixa etária
Quadro 1 (Var 1)	0,431	0,197	0,121
Quadro 2 (Var 2)	0,715	0,822	0,810
Quadro 3 (Var 3)	0,739	0,860	0,176
Quadro 4 (Var 4)	0,483	0,779	0,535
Quadro 5 (Var 5)	0,607	0,597	0,423
Quadro 6 (Var 6)	0,010*	0,913	0,305
Quadro 7 (Var 7)	0,219	0,390	0,390
Quadro 8 (Var 8)	0,721	0,080	0,867
Quadro 9 (Var 9)	0,993	0,381	0,009*
Quadro 10 (Var 10)	0,326	0,319	0,256

Fonte: autores (2024) – p-valor significativo a 5% (p<0,05) *

5 Conclusão

Este estudo alcançou seu objetivo ao analisar a opinião da população que participa de algum tipo de cooperativa, seja de banco, associação ou cooperativa a respeito de sua satisfação em relação aos produtos e serviços oferecidos.

A pesquisa proporcionou uma visão abrangente das cooperativas e a importância de seus cooperados. A principal contribuição deste trabalho é oferecer informações valiosas para gestores de cooperativas sobre como melhorar a comunicação, a transparência e a inclusão dentro das instituições de participação.

A pesquisa apresentada teve como objetivo analisar o impacto da comunicação nas instituições cooperativas sobre a confiança e colaboração entre os cooperados.

Os principais achados, somando concorda totalmente e concordo, indicam que:

- 49% dos cooperados concordam na importância de receber informações sobre as decisões políticas adotadas pela cooperativa. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 1);
- 55% acham importante receber informações sobre as decisões e políticas adotadas pela cooperativa. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 2);

• 54% preferem tirar suas dúvidas, como cooperado, diretamente na cooperativa. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 3);
• 70 % dos cooperados acreditam que sua opinião é valorizada e considerada pela cooperativa. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 4);
• 89% têm confiança na gestão da cooperativa e em sua comunicação com o cooperado. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 5);
• 73% dos cooperados conseguem realizar todas as suas operações utilizando o aplicativo da cooperativa. O teste estatístico apresentou diferença significativa entre o grupo por gênero. Em relação à escolaridade e à faixa etária, os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas (Quadro 6);
• 57% acham que os canais de comunicação da cooperativa são suficientes para atender às suas necessidades. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 7);
• 76% dos cooperados gostam de utilizar os serviços da cooperativa, os quais atendem às necessidades diárias. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 8);
• 83% confiam nas informações que recebem da cooperativa. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e escolaridade. No grupo faixa etária, o teste estatístico apresentou diferença significativa (Quadro 9);
• 85% estão satisfeitos com os serviços e produtos oferecidos pela cooperativa. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, escolaridade e faixa etária (Quadro 10).

A contribuição da pesquisa foi oferecer insights valiosos para gestores de cooperativas, destacando a importância de fortalecer a transparência, comunicação e inclusão na organização. A análise demonstrou que a maioria dos cooperados valoriza a comunicação eficaz e transparente, o que reforça a confiança e o engajamento. A principal contribuição desta pesquisa está em oferecer uma base empírica para o aprimoramento na gestão de cooperativas, especialmente nas áreas de comunicação e atendimento.

Contudo, é importante ressaltar que a limitação deste estudo reside no fato de que as percepções dos cooperados são subjetivas e foram influenciadas por experiências pessoais, emoções e expectativas, dificultando a obtenção de uma visão objetiva e consistente.

Para futuras pesquisas, recomenda-se incluir a perspectiva dos gestores e líderes das cooperativas para entender como eles percebem e respondem às percepções e necessidades dos cooperados em relação às instituições, sugere-se também aumentar o campo de pesquisa para cooperados de outras instituições, em diferentes estados e tipos de cooperativismo.

Referências

ABRANTES, J. Associativismo e cooperativismo. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

ALVES, K. de Castro; PROCÓPIO, F. L; GONÇALVES, M. C da Silva. PDF Cooperativismo e mulheres: um estudo de caso em uma cooperativa de crédito de livre admissão do Noroeste de Minas Gerais. **Altus Ciência**, v. 14, n. 14, p. 221-246, 2022.

AUGUSTO, C. A., SOUZA, J. P. D., DELLAGNELO, E. H. L., CARIO, S. A. F. Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011). Revista de Economia e Sociologia Rural, 51, 745-764, 2013.

BALDISSARELLI, Juciele Marta et al. A INSERÇÃO DAS MULHERES NO COOPERATIVISMO VIDEIRENSE. **Revista Visão: Gestão Organizacional**, v. 7, n. 1, p. 80-94, 2018.

BERLANDA, Natalia et al. Cooperativismo e desenvolvimento local. **OLIVEIRA, RJ Extensão rural: práticas e pesquisas para o fortalecimento da agricultura familiar. Guarujá: Científica Digital**, v. 1, p. 179-194, 2021.

BOTELHO, Louise de Lira Roedel; BARTH, Enise; WENTROBA, Jaine Cristiane. Liderança Feminina e Cooperativismo. In: Dicionário Contemporâneo do Cooperativismo [ebook]/organizadores: Marcos Paulo Dhein Griebeler...[et al.]. Uruguaiana: Conceitos, 2022.

BARBOSA, Kauai Cavalcante. Movimentos Migratórios na Amazônia: o caso das reservas de desenvolvimento sustentável Amanã e Mamirauá no Médio Solimões. Anais do XVI Simpósio Nacional de Geografia Urbana-XVI SIMPURB, v. 1, p. 1385-1399, 2019.

BINOTTO, Erlaine et al. A contribuição do conhecimento no espaço das propriedades rurais. Gestão & Planejamento-G&P, v. 13, n. 1, 2012.

BRITO, Paula Almeida et al. Contexto cooperativo: um framework de análise para participação e deliberação. Brazilian Journal of Development, v. 6, n. 10, p. 84150-84171, 2020.

BRUSCHINI, C.; PUPPIN, A. B. Trabalho de Mulheres Executivas no Brasil no Final do Século XX. In: Cadernos de Pesquisa, v. 34, n. 121, p. 105-138, 2004.

SIEGEL, S.; CASTELLAN, J. N. Jr. Estatística Não Paramétrica para as Ciências do Comportamento. Artmed-Bookman. São Paulo, 2017.

CINTRA, Soraia Veloso; COSAC, Cláudia Maria Daher. As melhores empresas para as mulheres trabalharem: o que elas dizem sobre o ambiente onde trabalham. Fazendo Gênero 8-Corpo, Violência e Poder. Florianópolis, 2008.

COSTA, A. P. F. da; SILVA, A. C. O Cooperativismo Como Vantagem Competitiva: Uma análise entre as sociedades Cooperativas e os Bancos Comerciais. Revista multidisciplinar de Humanidades Vassouras, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 59-74, 2010

DALFOVO, M. S., LANA, R. A., SILVEIRA, A. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. Revista interdisciplinar científica aplicada, 2(3), 1-13, 2008.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GUEDES, Eduardo Rosa; VINHAS, Otávio Iost. Complexidade, cognição e conhecimento na teoria sistêmica de Niklas Luhmann. **Mediações-Revista de Ciências Sociais**, p. 333-346, 2021.

HRYNIEWICZ, Lygia Gonçalves Costa; VIANNA, Maria Amorim. Mulheres em posição de liderança: obstáculos e expectativas de gênero em cargos gerenciais. Cadernos Ebape. BR, v. 16, p. 331-344, 2018.

MATOS, Monira; LIMA, José Raimundo; DE OLIVEIRA SANTOS, Wescley. Cooperativismo. Revista das ITCPs, v. 2, n. 1, p. 116-131, 2022.

RESMINI, Thaísa Cristina. Aspectos comportamentais de mulheres em cargos de liderança em empresas do setor bancário. 2015.

RIOS, G. S. L.; O que é cooperativismo. Ed Brasiliense, 2017.

SALVARO, Giovana Ilka Jacinto; ESTEVAM, Dimas de Oliveira; FELIPE, Daiane Fernandes. Mulheres em cooperativas rurais virtuais: reflexões sobre gênero e subjetividade. Psicologia: ciência e profissão, v. 34, p. 390-405, 2014.

SALES, João Eder. Cooperativismo: Origens e Evolução. Revista Brasileira de Gestão e Engenharia - RBGE, v. 1, n. 1, p. 23-34, 2010.

RODRIGUES, Agatha Bhenares Alves Martins. Avaliação de usabilidade em aplicativos bancários móveis no contexto do público idoso. 2022.

ROSSI, C. A. V., BEBER, S. R. Satisfação e Lealdade: Estudo no setor de cooperativas de crédito. RAE - Revista de Administração de Empresas, 2006.

SANTOS, B. S.; Os caminhos da produção não capitalista. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 2002.

SATO, Carolina Tiemi. Gestão baseada em relações de confiança. **RAE eletrônica**, v. 2, 2010.

SCHNEIDER, S. Território e Abordagem Territorial: das referências cognitivas aos aportes aplicados à análise dos processos sociais rurais. Raízes, Campina Grande, v. 23, n. 01/02, p. 99–116, jan./dez. 2005.

SIEGEL, S.; CASTELLAN, J. N. Jr. Estatística Não Paramétrica para as Ciências do Comportamento. Artmed-Bookman. São Paulo, 2017.

SILVA ILHA, Paulo Cézar. A gestão estratégica das cooperativas agroindustriais: O caso do oeste do Paraná. Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR, v. 7, n. 1, 2006.

SILVA, E. S. et al. Panorama do cooperativismo brasileiro: história, cenários e tendências. uniRcoop, Vol. 1, 2, 2003.

SILVA, Gisele Cristina Resende Fernandes. O método científico na psicologia: abordagem qualitativa e quantitativa. 2010.

SIMIONI, Flávio José et al. Lealdade e oportunismo nas cooperativas: desafios e mudanças na gestão. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, v. 47, p. 739-765, 2009.

SIMIONI, Flávio José, et al. Lealdade e oportunismo nas cooperativas: desafios e mudanças na gestão. *Revista de Economia e Sociologia Rural*, 2009, 47: 739-765.

SUCUPIRA, G. I. C. S.; FREITAS, A. F.; Cooperativismo de crédito solidário: um arranjo institucional em prol do desenvolvimento local. Fortaleza/CE: Rev. Eletrônica do Proderma, vol. 06, n° 01, 2011.

VINUTO, J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. Temáticas, 203-220, 2014.

CAPÍTULO 6

MODERNIZAÇÃO E FINANCIAMENTOS PARA PRODUÇÃO NO SETOR AGROPECUÁRIO: VISÃO DO PEQUENO PRODUTOR RURAL

Erica Izabel Turossi
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: ericaturossi@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0007-2005-3213

Erica Sobota
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: ericasobota819@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0007-8107-4755

Milene Gabrieli Viana Dos Santos Schmoeller
Discente de administração: Unicentro, Brasil
E-mail: mgvdsschmoeller@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0006-4388-8187

Aline Franco Guimarães
Mestranda em administração (PPGADM): Unicentro, Brasil
E-mail: alinefguimaraes@yahoo.com
Orcid: https://orcid.org/0000-0001-6548-9781

Resumo:
Atualmente, o setor agrícola é um ambiente muito amplo no mercado; a evolução e aprimoramento das tecnologias faz com que os produtores tentem se manter atualizados, uma vez que, cada vez mais, a tecnologia tem facilitado a produção. O objetivo deste estudo é analisar a opinião do pequeno produtor em relação ao financiamento e às técnicas modernas de produção no setor agropecuário para melhorar a produção. Produtores rurais, tanto pecuaristas quanto agricultores, participaram do levantamento, que foi realizado no mês de setembro/outubro de 2024, utilizando o Google Forms e enviado por meio de e-mail eletrônico e grupos de Whatsapp. Obteve-se um total de 82 respostas. No questionário, predominou a escala ordinal, utilizando uma escala de 5 pontos do tipo concordo/discordo com 9 variáveis e 3 perfis, sendo gênero, faixa etária e escolaridade, validada com alpha de Cronbach em 0,793. Como principais achados, considerando somente as respostas de concordo totalmente, tem-se que 71% acham importante que o produtor rural tenha acesso facilitado a uma linha de financiamento rural; 56% acreditam que o financiamento rural ajuda na superação das dificuldades relacionadas; 63% acham que o planejamento agropecuário proporciona melhores maneiras de produzir; 60% consideram importante a utilização de um planejamento agropecuário; 63% acreditam que o planejamento de cada etapa da produção é importante para estar preparado para solucionar as dificuldades; 63% consideram que o planejamento agrícola é uma boa estratégia para aumentar a produtividade na produção; 61% acreditam que o planejamento da produção ajuda a tomar as melhores decisões na produção; 61% acham importante o acesso a novas tecnologias modernas de produção; e 29% acreditam que as mudanças proporcionadas pela modernização na agropecuária são aceitas com facilidade pelo produtor rural. A contribuição do estudo foi apontar as dificuldades e as demandas que o pequeno produtor possui na atualidade.

Palavras-chave: Modernização, Financiamento, Produtor Rural.

1 Introdução

A modernização e a eficiência na agricultura enfrentam uma série de desafios complexos, especialmente em um cenário onde a tecnologia desempenha um papel cada vez mais central. Neste contexto, a teoria sistêmica emerge como uma abordagem valiosa para compreender e abordar os dilemas enfrentados pelos produtores agropecuários. A teoria sistêmica, ao enfatizar a interconexão e interdependência dos elementos dentro de um sistema, destaca a importância de considerar não apenas as partes individuais, mas também as suas relações e interações. Em relação ao estudo de Figueredo (2007), as teorias relativas ao pensamento sistêmico surgem na metade do século XX, para inovar e complementar as críticas e falhas da ciência moderna, onde foram fundamentadas na execução de projetos. Orientadas por cunho positivista aos pequenos agricultores do terceiro mundo, que normalmente apresentavam escassos recursos produtivos.

A teoria geral dos sistemas aborda elementos fundamentais que devem ser considerados, como modelos, princípios e leis aplicáveis a sistemas generalizados ou suas derivações, independentemente do nicho, da natureza dos elementos que os compõem e das relações ou "forças" que atuam entre eles. Essa teoria enfatiza a identificação de princípios universais aplicáveis aos sistemas em geral. Neste contexto, a Teoria Geral dos Sistemas consiste na formulação e derivação dos princípios válidos para os sistemas de forma geral (Bertalanffy, 1975; Capra, 1997).

Silva Neto (2005) sustenta que os princípios aplicados no pensamento sistêmico permitem aos produtores adotarem uma abordagem mais estratégica na tomada de decisões, que envolve considerar os impactos imediatos de uma decisão e suas ramificações em todo o sistema agrícola, incluindo aspectos financeiros, sociais e ambientais.

Conforme os estudiosos Apollin e Eberhart (1999), a teoria sistêmica encoraja a harmonia de tecnologias com práticas sustentáveis, o que implica na adoção de tecnologias avançadas, na consideração de como podem ser implementadas de forma sustentável, minimizando impactos negativos no meio ambiente e na comunidade local.

Com base nas considerações de Dufumier (1996), uma abordagem sistêmica reconhece a importância das relações e parcerias entre os diversos setores do sistema agrícola, produtores, instituições financeiras, governos e comunidades locais, parcerias fundamentais para facilitar o acesso ao financiamento, programas governamentais e conhecimento especializado necessários para promover a modernização da agricultura.

No estudo de Silva Neto e Basso (2005), ao adotar uma perspectiva sistêmica, os produtores estão mais bem preparados para enfrentar mudanças e desafios inesperados durante todo o processo, pois a sua compreensão é mais profunda dentro do sistema agrícola, como um todo, facilitando a adaptação de suas estratégias e práticas, promovendo a resiliência e o consequente sucesso.

Relacionando à perspectiva de FAO (1999), a aplicação das bases da teoria sistêmica oferece um direcionamento para o desenvolvimento de estratégias na modernização agrícola, ajudando o sistema agrícola em sua totalidade, onde interações entre seus diversos componentes e fases interferem diretamente na tomada de decisão, tornando-a mais sustentável, cooperando para o progresso e a eficiência no setor agropecuário, para que não haja falhas ao longo do processo.

A abordagem sistêmica não é considerada a única opção para estudar ambientes rurais, mas a utilização das suas ferramentas operacionais pode fornecer mais dados para a formulação de projetos de desenvolvimento rural e até melhorar ou adaptar projetos em curso. Confirmado com a visão de Silva (2006), de que as abordagens disciplinares são necessárias para o progresso científico e constituem um complemento à investigação sistemática.

A teoria dos sistemas, tal como operada através das propostas de Mazoyer e dos seus colaboradores, não pretende certamente ser o único quadro teórico e metodológico aplicável aos contextos agrícolas. É evidente que não existe, nem pode existir, uma solução única para todos os problemas agrícolas. Dufumier (1996) destacou que, na pesquisa sistemática, a definição precisa dos objetivos e a definição adequada da teoria e dos métodos são a base para o sucesso.

Considerando o exposto, fica o questionamento a ser detalhado, de que forma a abordagem sistêmica se encaixa e se desenvolve dentro das organizações, e como ela pode ser observada dentro da empresa em que o estudo se aplica, para que melhor possa ser compreendida em um exemplo prático.

Como problema de pesquisa, questiona-se: qual é a opinião do pequeno produtor em relação ao financiamento e às técnicas modernas de produção no setor agropecuário para melhorar a produção?

O objetivo de analisar a opinião do pequeno produtor em relação ao financiamento e às técnicas modernas de produção no setor agropecuário para melhorar a produção.

A justificativa deste estudo compreende-se em detalhar o processo de funcionabilidade da abordagem sistêmica, e de que forma ela se aplica dentro da organização na qual o estudo se baseia, de maneira que fique claro o posicionamento da teoria dentro de um processo produtivo (Gonçalves, 2021).

Este relatório de pesquisa está organizado da seguinte forma: a seção seguinte revisará a literatura existente sobre os principais conceitos e princípios ligados ao cooperativismo; em seguida, a metodologia utilizada na pesquisa será detalhada; os resultados serão apresentados e discutidos na sequência; por fim, as conclusões finais, contribuições e limitação do estudo e possíveis direções para pesquisas futuras.

2 Referencial teórico

A abordagem sistêmica, na visão de Miguel (2010), constitui a base científica para a compreensão e a análise do funcionamento da UPA (Unidade de Produção Agrícola), resgatando e compreendendo a diversidade e as relações entre os elementos constitutivos de um objeto e o ambiente externo. Da mesma forma, destaca-se a importância da interação entre as partes constituintes, bem como a busca por evidenciar a organização e a noção de finalidade. Parte-se do princípio de que todo e qualquer objeto pode ser analisado e compreendido como um sistema: um conjunto de elementos em interação dinâmica, organizado em função de um objetivo e articulado, em maior ou menor grau, com outros sistemas.

A abordagem dessa teoria consiste em detalhar todo o processo dentro das organizações, destacando o ponto de vista dos pequenos produtores sobre ela e a forma como cada setor interage para complementar as atividades exercidas.

Para que haja harmonia dentro da própria instituição e entre os colaboradores, todas as partes envolvidas devem estar cientes e de acordo com a metodologia e andamento das atividades. Facilitar a compreensão dos processos ajuda a evitar imprevistos e surpresas indesejadas e, consequentemente, favorece a tomada de decisões em prol de ambos os envolvidos.

2.1 Modernização no setor agropecuário

A partir dos anos 50, a atividade agrícola no Brasil experimentou uma intensa modernização, associada à industrialização e à urbanização do território. Apesar de o aumento da criação de diversas culturas estar relacionada à conquista de novos espaços, como os cerrados, é notável o fato de o Brasil ter se tornado, nos últimos vinte anos, um dos principais produtores e exportadores de produtos agrícolas do mundo. Muitas propriedades agrícolas não foram modernizadas, especialmente nas regiões Norte e Nordeste.

A amortização do capital mostra que a remuneração é baixa. Muitas propriedades põem em risco sua viabilidade econômica. Por conta dessa situação, a

pesquisa agropecuária precisa superar muitos desafios tecnológicos e metodológicos. A história da cooperação entre Brasil e França, nessa área, pode indicar rumos para o futuro (Campelo; Oliveira, Bassoi, 2008).

Com o crescente avanço da modernização e do conhecimento tecnológico no ambiente da agroindústria, produtores agropecuários enfrentam certas limitações, de forma que o planejamento e a estratégia são fundamentais para solucionar as dificuldades do processo de produção, o qual muitas vezes necessita de um investimento maior que o produtor possa oferecer.

Para financiar seus projetos e investimentos, os produtores procuram instrumentos e assessorias para facilitar e melhorar suas práticas e atividades. Além disso, é importante investir em melhores ferramentas disponíveis para garantir uma produção eficiente. A busca pela modernização em propriedades rurais reflete o empenho dos produtores em adquirir inovações para impulsionar a produtividade. Segundo os estudos de Pirola (2022), seguindo a linha da indústria, os agricultores percebem a necessidade de aumentar a produção, e para isso se faz necessário investir em mão de obra e maquinário, a fim de suprir as necessidades e facilitar o processo produtivo.

Para Chiavenato (2012), a evolução da tecnologia, desde a revolução industrial até a invenção do computador, tem sido a força motriz que impulsiona a eficiência e a automação nas organizações, permitindo lidar com diversidade de produtos, processos e pessoas simultaneamente, a um custo mais baixo, com maior rapidez e absoluta confiabilidade.

A modernização da agricultura não se trata simplesmente de uma questão de implementação de tecnologia avançada, mas envolve também uma abordagem estratégica que leva em consideração a importância do planejamento, a procura de recursos financeiros e a incorporação de métodos inovadores nos desafios da agricultura, com um método sustentável e eficaz.

2.2 Financiamentos para produção agropecuária

Quando confrontados com restrições financeiras para fazer grandes investimentos, os produtores procuram ferramentas e aconselhamento profissional para os ajudar a obter os recursos e a desenvolver estratégias financeiras sólidas. O acesso ao financiamento agrícola, aos programas governamentais que incentivam a modernização e às parcerias com instituições financeiras são fundamentais para a implementação de tecnologias de ponta e práticas sustentáveis.

Considerando os estudos de Cardoso (2018), o crédito é um elemento

propulsor. Assim como a atividade econômica é dependente de financiamentos para produzir, investir e comercializar produtos, o agronegócio não é diferente, o financiamento agrícola, alicerçado nas fontes oficiais de crédito da política agrícola, tem uma função fundamental para o desenvolvimento do agronegócio brasileiro.

Segundo Borges e Parré (2021), foram criados vários programas voltados ao apoio, desenvolvimento e orientação, com objetivo de promover a evolução do setor, fornecendo linhas de crédito de baixo custo aos agricultores, a fim de viabilizar o investimento em maquinários, arcar com os custos da produção e, com isso, aumentar a modernização da agricultura.

Além disso, reconhecer o valor de investir em ferramentas modernas e eficazes é crucial para o sucesso a longo prazo. A adoção de maquinário de ponta, sistemas de monitorização agrícola, utilização de dados para a tomada de decisões e integração de práticas sustentáveis, não só aumentará a produção, mas também responderá à crescente procura de alimentos de alta qualidade e cultivados de forma responsável.

Para Cardoso (2018), o financiamento privado da produção é responsável por financiar a produção. Esses dois elementos têm possibilitado a expansão, aumentando a presença dos bancos privados no crédito rural, bem como a utilização de recursos obrigatórios, além do financiamento com recursos de fora, de modo que, o agricultor beneficiário do crédito rural obtém um ligeiro crescimento da agricultura familiar.

Segundo o IBGE (2023), o crédito e assistência rural, apresentados com dados estatísticos dos financiamentos do Sistema Nacional de Crédito Rural - SNCR, do Ministério da Agricultura e Pecuária, tem como objetivo estimular os investimentos rurais, favorecer e adequar o custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários; fortalecer o setor rural, no que se refere a pequenos e médios produtores; e incentivar a introdução de métodos racionais no sistema de produção, visando o aumento da produtividade, melhorias do padrão de vida das populações rurais e à adequada defesa do solo. As fontes de recursos para o crédito rural dividem-se em: recursos controlados e não controlados.

Com esse contexto, dentre as formas de financiamentos e programas que favorecem o sistema agropecuário, destaca-se como principal o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), que segundo os estudos de Fossá, Matte e Mattei (2022), foi criado em 1994 para auxiliar pequenos produtores rurais com ajuda financeira e suporte técnico, promovendo o desenvolvimento sustentável e o aumento da renda, possibilitando aos agricultores familiares financiarem a

aquisição de insumos, sementes e realizarem o custeio de suas atividades. Desde 1996, tornou-se um programa governamental, com o objetivo principal de fortalecer a agricultura familiar, indispensável para a economia rural brasileira.

A partir de dados coletados no site da cooperativa de crédito Sicredi, com o custeio agropecuário você conta com apoio financeiro para aquisição de insumos sementes, adubos, corretivos de solo, defensivos, ração, concentrados minerais, sêmen, vacinas, sal mineral, produtos de uso veterinário em geral, entre outros. Propõem melhores condições de financiamentos e fornecimento entre seus consumidores e associados.

Conforme os dados fornecidos pelo IGBE (2023), fundamentado em estudos com o Banco Central do Brasil, em 2023, a procura por instituições de financiamento por indivíduo foi de 62.580.731.371 em cooperativas de crédito; 66.085.970.481 em Bancos privados; 4.787.346.296 em Bancos de desenvolvimento e Agências de Fomento; 219.055.291.442 em Bancos Públicos. Analisando os dados, pode se concluir que os financiamentos são mais frequentes em bancos públicos, e a menor procura para esta finalidade são em Bancos de Desenvolvimento e Agências de Fomentos.

3 Metodologia da pesquisa

Em relação à natureza das variáveis, o estudo foi uma pesquisa quantitativa, a qual, segundo Santos (2000), é aquela pesquisa em que é importante a coleta e a análise quantificada dos dados, e, de cuja quantificação, resultados automaticamente apareçam. O estudo caracteriza-se como descritivo quanto ao seu objetivo, tendo sido intercalado com a entrevista e dados fornecidos pela instituição para análise e complementação das informações coletadas. Segundo Manzato (2012), no estudo descritivo, observa-se, registra-se, analisa-se e correlaciona-se fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los, procurando descobrir, com precisão, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características. Segundo o mesmo autor, esse tipo de estudo busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, sendo necessário que os dados sejam coletados e registrados ordenadamente para seu estudo propriamente dito.

A população e unidade de observação foram os produtores rurais, tanto pecuaristas como agricultores, perfazendo um total de 82 respostas. A pesquisa foi aplicada no mês de setembro de 2024, por meio de levantamento utilizando o Google Forms, enviado por e-mail eletrônico e grupos de Whatsapp.

Predominou a escala ordinal, na qual se utilizou uma escala de 5 pontos do tipo concordo/discordo, considerando-se 9 variáveis e 3 perfis, sendo gênero, faixa etária e escolaridade, validada com alpha de Cronbach em 0,793.

A procedências dos dados caracterizam-se como dados primários, os quais, segundo Malhotra (2019), são dados gerados por um pesquisador para a finalidade específica de solucionar o problema em pauta.

A técnica de amostragem foi não probabilística por conveniência, em que se entrevistam sujeitos a que se tem acesso imediato e direto (Mahaluça, 2016).

O recorte foi transversal, o qual, segundo Malhotra (2019), se define por ser uma concepção descritiva, em que os estudos transversais envolvem a coleta de informações de qualquer amostra de elementos da população somente uma vez.

Em relação à técnica estatística, a análise dos dados consistiu-se em análises univariadas e bivariadas, com base em frequências absolutas e relativas, segmentadas por gênero, faixa etária e tempo como produtor, elaboradas no Excel e, posteriormente, no software Jamovi para aplicação dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis (Siegel; Castellan, 2017).

O teste de Mann-Whitney é aplicado para 2 grupos: não pareados ou independentes; e o teste de Kruskal-Wallis para mais de 2 grupos: não pareados ou independentes. Se o valor-p for menor ou igual ao nível de significância (0,05), rejeita-se a hipótese nula e conclui-se que a diferença entre as medianas da população é estatisticamente significativa.

Como teste de hipótese:

Hipótese nula: não há diferenças estaticamente significativa entre as variáveis pesquisadas considerando os grupos envolvidos quanto ao perfil por gênero, faixa etária e tempo de produtor.

Em síntese, a Tabela 1 expressa o formato da metodologia da pesquisa adotada para esse estudo.

Tabela 1: Síntese da metodologia de pesquisa

Parâmetros Metodológicos	Classificação Metodológica
1. Natureza das variáveis	Estudo quantitativo
2. Objetivo	Descritivo conclusivo
3. Unidade de observação	Produtores rurais
4. Escala e variáveis	Escala de 5 pontos, concordo/discordo com 9 variáveis e 3 perfis (gênero, faixa etária e tempo de produtor), validada com alpha de Cronbach em 0,793
5. Amostragem	Não probabilística por conveniência com 82 entrevistas
6. Forma de coleta e abordagem	Levamento por meio do Google Forms e grupos de Whatsapp
7. Procedência dos dados	Dados primários
8. Recorte	Transversal
9. Análise	Estatística descritiva com análises univariadas e bivariadas, com uso do teste não paramétricos: Mann -Whitney e Kruskal -Wallis

Fonte: elaborado pelos autores

4 Resultados e discussão

O perfil dos respondentes resultou que 56 % são do gênero masculino, e 44% feminino; quanto à faixa etária, por distribuição, 34% têm até 22 anos; 33% de 23 a 42 anos; e 33% acima de 42 anos, com idade média de 37 anos. Quanto ao tipo de produção, 29% se dedicam ao plantio; 20% à pecuária, e 51% se dedicam a ambas. Destes, 33% estão como produtores há 9 anos; 39% entre 10 a 25 anos; e 28% acima de 26 anos. As cidades de origem predominaram Mato Rico (50%), Pitanga (23%), Manoel Ribas (15%) e Roncador (7%), contabilizando 95% dos respondentes.

A análise é composta a partir dos Quadros 1 a 9, segmentada em gênero, faixa etária e tempo de produtor.

Ressalta-se que em ambos os testes estatísticos não paramétricos para amostras não independentes, Teste Mann Whitney Kruskal-Wallis, é considerado um nível de significância de 5%.

O Quadro 1 tem como finalidade mostrar a opinião dos entrevistados sobre a afirmação: "*Acho importante que todo produtor rural tenha acesso facilitado a uma linha de financiamento rural*". 71% do total participantes da pesquisa concordam totalmente; 27% concordam e apenas 2% discordam. Considerando o contexto atual e as dificuldades de ter todo o capital necessário para a atividade exercida, o acesso a financiamentos ajuda principalmente em casos de produção de grande escala, a qual necessita de maiores quantidades de recursos, os quais nem sempre estão disponíveis a curto prazo. Assim, o financiamento se torna benéfico para a revitalização rural e movimento de capital, segundo Jorcelino; Silva César e Conejero (2024).

No que diz respeito ao teste Mann-Whitney, não se observa uma diferença estatisticamente significativa entre homens e mulheres, com um valor-p de 0,710

(71,0%), indicando que tanto homens quanto mulheres compartilham percepções semelhantes sobre a importância do acesso facilitado ao financiamento rural (p>0,05).

Quanto ao teste Kruskal-Wallis, ao considerar a faixa etária, o valor-p de 0,732 (73,2%) indica que não há diferença estatística significativa entre as diferentes faixas etárias, sugerindo uma visão homogênea sobre a importância do acesso a linhas de financiamento rural entre os grupos etários. Além disso, ao observar o tempo de atuação como produtor, o valor-p de 0,111 (11,1%) também revela que não há uma diferença significativa entre os diferentes períodos de experiência na produção, o que indica que a percepção sobre o acesso ao financiamento rural é amplamente compartilhada entre todos os níveis de experiência.

Quadro 1 - Acho importante que o produtor rural tenha acesso facilitado a uma linha de financiamento rural

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem	**Masc**	**até 22**	**23/42**	**42+**	**Até 9**	**10/25**	**26+**	**Total**
Concordo totalmente	72%	70%	64%	74%	74%	56%	78%	78%	71%
Concordo	28%	26%	36%	22%	22%	41%	22%	17%	27%
Indiferente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Discordo	0%	4%	0%	4%	4%	4%	0%	4%	2%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,710		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,732			0,111			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 2 tem como finalidade apresentar a opinião dos respondentes a respeito da afirmação "*Acredito que o financiamento rural ajuda na superação das dificuldades relacionadas à produção*". Segundo Borges e Parré (2021), os programas de apoio, desenvolvimento e orientação fornecem linhas de crédito mais viáveis aos agricultores, visando facilitar o investimento em maquinários e os custos da produção e, com isso, aumentar a modernização da agricultura. Na pesquisa, 56% disseram concordar totalmente; 39% concordaram; 4% se disseram indiferente; e 1% discordou. O financiamento impacta diretamente o produtor, fazendo com que tenha um planejamento a curto e longo prazo, para cumprir com as obrigações. No momento em que o produtor decide fazer o financiamento, é importante que tenha uma premissa de como será o período conseguinte, considerando todos os possíveis acontecimentos e com possíveis soluções.

Em relação ao teste Mann-Whitney, observa-se que existe uma diferença estatisticamente significativa no que diz respeito ao gênero, com um valor-p de 0,083 (8,3%) entre homens e mulheres, indicando uma percepção distinta entre os gêneros sobre o impacto do financiamento rural ($p<0,05$).

No que diz respeito ao teste Kruskal-Wallis, considerando a faixa etária, o valor-p encontrado é de 0,808 (80,8%), indicando ausência de diferença estatística significativa entre as faixas etárias analisadas, o que sugere que a percepção sobre o financiamento é semelhante entre os grupos de idade. Já para o tempo de experiência como produtor, o valor-p de 0,030 (3,0%) indica uma diferença estatisticamente significativa, sugerindo que a experiência influencia a percepção quanto ao financiamento rural como apoio para superação de dificuldades produtivas ($p<0,05$).

Quadro 2 - Acredito que o financiamento rural ajuda na superação das dificuldades relacionadas a produção

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem.	Masc	até 22	23/42	42+	Até 9	10/25	26+	Total
Concordo totalmente	67%	48%	54%	56%	59%	37%	69%	61%	56%
Concordo	31%	46%	43%	33%	41%	52%	28%	39%	39%
Indiferente	3%	4%	4%	7%	0%	7%	3%	0%	4%
Discordo	0%	2%	0%	4%	0%	4%	0%	0%	1%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,083		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,808			0,030			

Fonte: Pesquisa (2024)

O Quadro 3 tem como finalidade apresentar os dados referentes à afirmação "*Acredito que o planejamento agropecuário proporciona melhores maneiras de produzir*". Para Faria e Oliveira (2023), o planejamento deve considerar as variáveis internas e externas, pois estas influenciam o ambiente, as metas e atividades da organização; deve-se também levar em consideração as variáveis incontroláveis, como a política, economia, meio ambiente dentre outras.

Em dados da pesquisa, destaca-se que 63% concordam totalmente; 34% concordam, 1% é indiferente e 1% discorda da afirmação. Com base na literatura, o planejamento não contempla apenas as possíveis dificuldades, mas todos os fatores que englobam a produção, considerando também as variáveis que o envolvem. Dessa forma, é possível que os produtores identifiquem os fatores em carência, que necessitam de maior atenção e até mesmo de investimento, consequentemente contornando os desafios da produção, e trazendo melhores formas de produzir.

Em relação ao teste Mann-Whitney, no que diz respeito ao gênero, percebe-se que não há uma diferença estatisticamente significativa, pois o valor-p é de 0,121 (12,1%) entre homens e mulheres, indicando uma percepção semelhante entre os gêneros sobre o impacto do planejamento agropecuário (p>0,05). Em relação ao teste Kruskal-Wallis, no que se refere à faixa etária, observa-se que o valor-p é de 0,678 (67,8%), indicando ausência de diferença estatística significativa entre as faixas etárias analisadas, sugerindo uma percepção semelhante entre os diferentes grupos de idade. No entanto, ao considerar o tempo de atuação como produtor, o valor-p de 0,010 (1,0%) aponta para uma diferença estatisticamente significativa, indicando que a experiência influencia a percepção sobre o planejamento agropecuário como uma ferramenta para melhorar a produção (p<0,05), conforme analisaremos a seguir.

Quadro 3 - Acredito que o planejamento agropecuário proporciona melhores maneiras de produzir

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem.	Masc	até 22	23/42	42+	Até 9	10/25	26+	Total
Concordo totalmente	72%	57%	57%	63%	70%	41%	78%	70%	63%
Concordo	28%	39%	43%	33%	26%	56%	22%	26%	34%
Indiferente	0%	2%	0%	4%	0%	4%	0%	0%	1%
Discordo	0%	2%	0%	0%	4%	0%	0%	4%	1%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,121		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,678			0,010			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 4 tem como finalidade apresentar os dados sobre "*Acho importante a utilização de um planejamento agropecuário*". Segundo estudos, o planejamento estratégico possibilita conhecer os processos internos e externos, avaliando ameaças e fraquezas, gerando oportunidades e potencialidades, identificando assim onde é a melhor área para realizar investimentos (Borges; Parré, 2021).

Com base nos dados da pesquisa, obteve-se que 60% concordam totalmente; 39% concordam; e 1% é indiferente. Considerando que não houve discordância na pesquisa, podem ser identificados que o planejamento é um ponto crucial na produção, podendo ter em mente os períodos adiante, sabendo das necessidades e possíveis complicações, ou seja, o produtor terá mais eficiência e previsão da produção conseguinte.

No que diz respeito ao teste Mann-Whitney, observa-se que não há uma

diferença estatisticamente significativa entre homens e mulheres, com um valor-p de 0,747 (74,7%), indicando que ambos os gêneros compartilham percepções semelhantes sobre a importância do planejamento agropecuário (p>0,05). Não foram fornecidos dados para análise da variável escolaridade.

Quanto ao teste Kruskal-Wallis, analisando a faixa etária, o valor-p encontrado é de 0,372 (37,2%), o que indica ausência de diferença estatisticamente significativa entre os diferentes grupos de idade, sugerindo uma opinião homogênea entre as faixas etárias sobre o tema. Já em relação ao tempo de atuação como produtor, o valor-p de 0,114 (11,4%) também não aponta para uma diferença estatisticamente significativa (p>0,05), demonstrando que, independentemente do tempo de experiência, os produtores compartilham uma visão similar sobre a importância do planejamento agropecuário.

Quadro 4 - Acho importante a utilização de um planejamento agropecuário.

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem.	**Masc**	**até 22**	**23/42**	**42+**	**Até 9**	**10/25**	**26+**	**Total**
Concordo totalmente	58%	61%	54%	56%	70%	44%	66%	70%	60%
Concordo	39%	39%	46%	41%	30%	52%	34%	30%	39%
Indiferente	3%	0%	0%	4%	0%	4%	0%	0%	1%
Discordo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,747		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,372			0,114			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 5 tem como finalidade apresentar os dados referentes à afirmação "*Considero que o planejamento de cada etapa da produção é importante para estar preparado para solucionar as dificuldades*".

O papel do planejamento, programação e controle de produção é garantir que a produção seja de forma eficiente e, assim, produzir bens e/ou serviços como se deve; para isso, os recursos precisam estar disponíveis na quantidade adequada, no momento adequado e no nível de qualidade adequado, tudo isso pensando em satisfazer a demanda com o menor custo possível (Jorcelino; Silva César e Conejero, 2024).

Nos dados da pesquisa, identifica-se que, dentre os respondentes, 63% concordam totalmente; e 37% concordam.

A preparação e previsão da produção são pontos extremamente importantes para os produtores, afinal, estar preparado para qualquer mudança é sempre

apropriado, podendo assim ter maior eficiência na resolução de problemas e na superação das dificuldades.

No que diz respeito ao teste Mann-Whitney, observa-se uma diferença marginalmente significativa entre homens e mulheres, com um valor-p de 0,056 (5,6%), indicando uma leve variação na percepção entre os gêneros sobre a importância do planejamento detalhado em cada etapa da produção, embora essa diferença não seja altamente significativa (p>0,05).

Em relação ao teste Kruskal-Wallis, ao considerar a faixa etária, o valor-p encontrado é de 0,104 (10,4%), o que indica que não há diferença estatisticamente significativa entre os grupos, sugerindo uma percepção uniforme entre as faixas etárias. Por outro lado, ao observar o tempo de atuação como produtor, o valor-p de 0,014 (1,4%) indica uma diferença estatisticamente significativa, apontando que a experiência influencia a percepção sobre a importância do planejamento em cada etapa da produção para enfrentar as dificuldades (p<0,05).

Quadro 5 – Considero que o planejamento de cada etapa da produção é importante para estar preparado para solucionar as dificuldades

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem.	Masc	até 22	23/42	42+	Até 9	10/25	26+	Total
Concordo totalmente	75%	54%	50%	78%	63%	44%	81%	61%	63%
Concordo	25%	46%	50%	22%	37%	56%	19%	39%	37%
Indiferente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Discordo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,056		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,104			0,014			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 6 tem como finalidade apresentar os dados referentes à afirmação "*Considero que o planejamento agrícola é uma boa estratégia para aumentar a produtividade na produção*." Os estudos de Parreira (2020) descrevem que o Planejamento estratégico consiste na missão e no negócio da empresa, elaborar um Plano de ação e de metas com objetivo de garantir a qualidade e o lucro, oferecendo uma visão de futuro, independentemente do porte da organização; assim, as estratégias são definidas com base na análise dos dados levantados, considerando fatores internos e externos, pela definição dos principais objetivos e no agrupamento dos temas propostos.

Enfatizando os dados da pesquisa, destaca-se que houve uma taxa de 63% de concordo totalmente; 34% de concordo; 1% de indiferente; e 1% de discordante. Desta forma, os índices justificam o fato de que, não apenas no ramo agropecuário, o planejamento sempre será uma estratégia, tendo em vista que quando se está preparado para cada etapa da produção, permite prever as possíveis eventualidades e direcionar os recursos para as áreas de maior carência, resultando em maior eficiência e, consequentemente, em uma melhor produtividade.

No que diz respeito ao teste Mann-Whitney, observa-se que não há uma diferença estatisticamente significativa entre homens e mulheres, com um valor-p de 0,324 (32,4%), indicando percepções semelhantes entre os gêneros quanto à importância do planejamento agrícola para o aumento da produtividade ($p>0,05$).

Em relação ao teste Kruskal-Wallis, o valor-p para a faixa etária é de 0,320 (32,0%), o que indica ausência de diferença estatisticamente significativa entre as diferentes faixas etárias, sugerindo uma opinião homogênea sobre o tema entre os grupos etários. Contudo, ao observar a variável tempo de atuação como produtor, o valor-p de 0,025 (2,5%) revela uma diferença estatisticamente significativa, sugerindo que a experiência influencia a percepção sobre o planejamento agrícola como uma estratégia para o aumento da produtividade ($p<0,05$).

Quadro 6 – Considero que o planejamento agrícola é uma boa estratégia para aumentar a produtividade na produção

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem.	Masc	até 22	23/42	42+	Até 9	10/25	26+	Total
Concordo totalmente	56%	70%	57%	67%	67%	44%	78%	65%	63%
Concordo	42%	28%	43%	26%	33%	52%	19%	35%	34%
Indiferente	3%	0%	0%	4%	0%	4%	0%	0%	1%
Discordo	0%	2%	0%	4%	0%	0%	3%	0%	1%
Discordo totalmente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,324		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,320			0,025			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 7 tem como finalidade apresentar a opinião sobre a afirmação "*Acredito que o planejamento da produção ajuda a tomar as melhores decisões na produção*".

O planejamento estratégico corresponde a várias providências que podem ser tomadas pelos gestores e responsáveis pelo negócio, visando prever situações futuras, influenciadas por fatores internos e externos, que possam afetar a

organização. O planejamento pode ajudar na tomada de decisões para minimizar os riscos e potencializar as oportunidades, deve ser contínuo, e sempre visando os objetivos que a organização busca alcançar (Borges; Parré, 2021)

No quadro 7, identifica-se que 61% dos entrevistados concordaram totalmente, 38% concordaram e 1% discordou totalmente. Com base na literatura, descrevemos que o planejamento pode ser crucial não só na superação das dificuldades, mas também na tomada de decisões, visando melhor produção, técnicas mais apropriadas para determinado espaço e recursos disponíveis, como também para fazer projeções sobre o que poderá ocorrer no período seguinte, facilitando, assim, a tomada de decisão e elaboração de estratégias.

Quanto ao teste Mann-Whitney, observa-se que não há diferença estatisticamente significativa entre homens e mulheres, com um valor-p de 0,205 (20,5%), indicando que ambos os gêneros possuem percepções semelhantes quanto ao papel do planejamento na tomada de decisões ($p>0,05$).

Em relação ao teste Kruskal-Wallis, considerando a faixa etária, o valor-p é de 0,767 (76,7%), o que indica ausência de diferença estatística significativa entre os grupos etários, mostrando uma visão uniforme sobre a importância do planejamento da produção entre as diferentes faixas etárias. No entanto, ao observar o tempo de atuação como produtor, o valor-p de 0,034 (3,4%) aponta para uma diferença estatisticamente significativa, sugerindo que a experiência influencia a percepção sobre o planejamento como uma ferramenta essencial para a tomada de decisões ($p<0,05$).

Quadro 7 – Acredito que o planejamento da produção ajuda a tomar as melhores decisões na produção

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem.	**Masc**	**até 22**	**23/42**	**42+**	**Até 9**	**10/25**	**26+**	**Total**
Concordo totalmente	67%	57%	50%	67%	67%	37%	78%	65%	61%
Concordo	33%	41%	50%	33%	30%	63%	22%	30%	38%
Indiferente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Discordo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Discordo totalmente	0%	2%	0%	0%	4%	0%	0%	4%	1%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,205		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,767			0,034			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 8 tem como finalidade apresentar a opinião sobre a afirmação "*Acho importante o acesso a novas tecnologias modernas de produção*". Segundo

Lamas (2017), a tecnologia é imprescindível para o aumento da produção, visando o aumento da produtividade. Assim, o avanço tecnológico é responsável pelo aumento da produção das commodities brasileiras (soja, café, laranja etc.) e por conceder uma melhora eficiente na utilização da terra e dos recursos naturais, bem como um aumento significativo na lucratividade das lavouras (Pirola, 2022).

Nos dados da pesquisa, podemos identificar que 61% dos entrevistados concordaram totalmente; 35% concordaram; 1% se mostrou indiferente; 2% discordaram; e 1% discordou totalmente. Baseado na literatura, os avanços tecnológicos podem ser considerados de grande valor, amenizando o trabalho manual e aprimorando a efetividade da produção, trazendo novas práticas de manuseio e controle.

No que diz respeito ao teste Mann-Whitney, observa-se que não há uma diferença estatisticamente significativa entre homens e mulheres, com um valor-p de 0,267 (26,7%), indicando que ambos os gêneros compartilham percepções semelhantes quanto à importância do acesso a novas tecnologias de produção ($p>0,05$).

Quanto ao teste Kruskal-Wallis, ao considerar a faixa etária, o valor-p encontrado é de 0,918 (91,8%), o que indica ausência de diferença estatística significativa entre as faixas etárias, sugerindo uma visão uniforme sobre a importância do acesso a tecnologias modernas entre os diferentes grupos etários. No entanto, ao observar o tempo de atuação como produtor, o valor-p de 0,009 (0,9%) revela uma diferença estatisticamente significativa, sugerindo que a experiência influencia a percepção sobre o valor das novas tecnologias de produção ($p<0,05$).

Quadro 8 - Acho importante o acesso a novas tecnologias modernas de produção

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem.	Masc	até 22	23/42	42+	Até 9	10/25	26+	Total
Concordo totalmente	67%	57%	61%	63%	59%	44%	81%	52%	61%
Concordo	33%	37%	39%	33%	33%	56%	19%	35%	35%
Indiferente	0%	2%	0%	4%	0%	0%	0%	4%	1%
Discordo	0%	4%	0%	0%	7%	0%	0%	9%	2%
Discordo totalmente	0%	2%	0%	0%	4%	0%	0%	4%	1%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,267		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,918			0,009			

Fonte: pesquisa (2024)

O Quadro 9 tem como finalidade apresentar a opinião sobre a afirmação "*Acredito que as mudanças proporcionadas pela modernização na agropecuária são aceitas com facilidade pelo produtor rural*".

A agricultura é uma atividade de alto risco, levando seus gestores e potenciais produtores a terem um comportamento mais conservador, sendo necessário construir reservas financeiras nos anos bons para que tenha capital de giro em possíveis situações apertadas (Jorcelino; Silva César, Conejero, 2024).

Segundo o mesmo autor, a mão de obra rural no Brasil é uma das menos preparadas para as atividades que desempenha, levando em conta que as tecnologias estão crescendo rapidamente, principalmente no setor agrícola, não acompanhada por treinamento suficiente, e considerando ainda que o nível de instrução da população rural, em média, é muito baixo, o que dificulta a aprendizagem e inserção destas melhorias em maquinários.

A pesquisa mostra que houve uma taxa de 29% de pessoas que concordaram totalmente; 35% concordaram; 15% se mostraram indiferentes; 17% discordaram; e 4% discordaram totalmente. Este foi o índice que apresentou o maior nível de discordância da pesquisa. Isso se deve ao fato de a maioria dos respondentes se mostrarem conservadores em relação à produção; apesar de essa ser uma área em expansão crescente, ainda apresenta pouca credibilidade ou até mesmo pouca informação disponível para os pequenos produtores.

No que diz respeito ao teste Mann-Whitney, observa-se que há uma diferença estatisticamente significativa entre homens e mulheres, com um valor-p de 0,025 (2,5%), indicando que as percepções sobre a aceitação das mudanças pela modernização são diferentes entre os gêneros ($p<0,05$).

Quanto ao teste Kruskal-Wallis, ao considerar a faixa etária, o valor-p de 0,524 (52,4%) indica que não há uma diferença estatística significativa entre as faixas etárias, sugerindo uma percepção homogênea sobre a aceitação das mudanças em relação à modernização entre os grupos etários. Por outro lado, ao observar o tempo de atuação como produtor, o valor-p de 0,021 (2,1%) revela uma diferença estatisticamente significativa, sugerindo que o tempo de experiência influencia a percepção sobre a facilidade de aceitação das mudanças proporcionadas pela modernização na agropecuária ($p<0,05$).

Quadro 9 - Acredito que as mudanças proporcionadas pela modernização na agropecuária são aceitas com facilidade pelo produtor rural

	Gênero		Faixa etária			Tempo de produtor			
	Fem.	Masc	até 22	23/42	42+	Até 9	10/25	26+	Total
Concordo totalmente	44%	17%	29%	26%	33%	11%	44%	30%	29%
Concordo	28%	41%	46%	37%	22%	48%	38%	17%	35%
Indiferente	11%	17%	18%	19%	7%	26%	9%	9%	15%
Discordo	17%	17%	4%	19%	30%	15%	6%	35%	17%
Discordo totalmente	0%	7%	4%	0%	7%	0%	3%	9%	4%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Teste Mann Whitney	0,025		xxxxx			xxxxx			
Teste Kruskal-Wallis	xxxxx		0,524			0,021			

Fonte: pesquisa (2024)

Em síntese, a Tabela 2 demonstra o resumo dos testes não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, o qual aponta qual variável tem significância estatística para amostras independentes.

Tabela 2 – Resumo dos testes estatísticos não paramétricos: Mann-Whitney e Kruskal-Wallis

	Teste Mann Whitney		Teste Kruskal-Wallis
	P-valor Gênero	P-valor Faixa etária	P-valor Tempo de produtor
Quadro 1 (Var 1)	0,710	0,732	0,111
Quadro 2 (Var 2)	0,083	0,808	0,030*
Quadro 3 (Var 3)	0,121	0,678	0,010*
Quadro 4 (Var 4)	0,747	0,372	0,114
Quadro 5 (Var 5)	0,324	0,320	0,025*
Quadro 6 (Var 6)	0,056	0,104	0,014*
Quadro 7 (Var 7)	0,205	0,767	0,034
Quadro 8 (Var 8)	0,267	0,918	0,009*
Quadro 9 (Var 9)	0,025*	0,524	0,021*

Fonte: autores (2024) – p-valor significativo a 5% (p<0,05) *

5 Conclusão

O presente estudo apresentou uma análise abrangente sobre a percepção dos pequenos produtores rurais em relação a temas fundamentais como financiamento, planejamento agropecuário e adoção de novas tecnologias. Entende-se como atingido o objetivo do estudo, cuja proposta foi analisar a opinião do pequeno produtor em relação aos financiamentos e às técnicas modernas de produção no setor agropecuário para melhorar a produção.

De modo geral, os resultados evidenciaram uma alta concordância entre os

respondentes sobre a importância dessas práticas para o fortalecimento e modernização do setor agropecuário.

O planejamento foi destacado como uma ferramenta estratégica essencial, tanto para superar desafios quanto para aumentar a produtividade. Além disso, o acesso a financiamentos e a tecnologias modernas foi amplamente reconhecido como crucial para garantir a sustentabilidade e a competitividade da produção rural. No entanto, o estudo identificou desafios significativos, especialmente relacionados à capacitação da mão de obra e ao nível de instrução, que limitam a integração plena das inovações tecnológicas ao cotidiano dos produtores.

Como principais achados, tem-se como concordo totalmente que:

- 71% acham importante que o produtor rural tenha acesso facilitado a uma linha de financiamento rural. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, faixa etária e tempo de produtor (Quadro 1);
- 56% acreditam que o financiamento rural ajuda na superação das dificuldades relacionadas à produção. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e faixa etária. Contudo, a variável tempo como produtor apresentou diferença significativa (Quadro 2);
- 63% acham que o planejamento agropecuário proporciona melhores maneiras de produzir. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e faixa etária. Todavia, a variável tempo de produtor apresentou diferença significativa (Quadro 3);
- 60% acham importante a utilização de um planejamento agropecuário. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, faixa etária e tempo de produtor (Quadro 4);
- 63% consideram que planejamento de cada etapa da produção é importante para estar preparado para solucionar as dificuldades. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e faixa etária, mas apresentaram diferença significativa em relação ao tempo como produtor (Quadro 5);
- 63% consideram que o planejamento agrícola é uma boa estratégia para aumentar a produtividade na produção. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero ou faixa etária; enquanto a variável tempo como produtor apresentou diferença significativa (Quadro 6);
- 61% acreditam que o planejamento da produção ajuda a tomar as melhores decisões na produção. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero, faixa etária e tempo de produtor (Quadro 7);

• 61% acham importante o acesso a novas tecnologias modernas de produção. Os testes estatísticos não apresentaram diferenças significativas entre os grupos por gênero e faixa etária. A variável tempo como produtor apresentou diferença significativa (Quadro 8);
• 29% acreditam que as mudanças proporcionadas pela modernização na agropecuária são aceitas com facilidade pelo produtor rural. O teste estatístico não apresentou diferença significativa entre o grupo por faixa etária. Contudo, as variáveis gênero e tempo como produtor apresentaram diferenças significativas (Quadro 9);

Os resultados revelaram ainda que a experiência no setor influencia diretamente as percepções dos produtores, enquanto fatores como gênero ou faixa etária se mostraram, em sua maioria, pouco significativos. No entanto, a modernização enfrenta resistência, particularmente entre os pequenos produtores, devido à falta de informação e ao receio quanto ao uso de tecnologias mais avançadas.

Como limitação importante tem-se o número relativamente baixo de participantes, ainda que a coleta de dados tenha ocorrido em três cidades principais. Tal restrição reflete a necessidade de ampliar o escopo e a abrangência em futuros estudos, envolvendo mais localidades e aumentando o número de respondentes para obter uma análise mais representativa.

Conclui-se que políticas públicas e programas voltados à capacitação, à ampliação do acesso a financiamentos e à disponibilização de tecnologias modernas podem desempenhar um papel fundamental no desenvolvimento sustentável e competitivo da agropecuária brasileira. Além disso, esta pesquisa reforça a importância de estratégias integradas que considerem as especificidades e necessidades dos pequenos produtores, priorizando a disseminação de informações e o incentivo à inovação no setor.

Referências

APOLLIN, F.; EBERHART, C. Análisis y diagnóstico de los sistemas de producción en el medio rural: guía metodológica. Quito (Ecuador): CAMAREN (Sistema de Capacitación para el manejo de los recursos naturales renovables), 1999.

BERTALANFFY, L. Teoria geral dos sistemas. Petrópolis: Vozes, 1975.

BORGES, M. J.; PARRÉ, J. L. O impacto do crédito rural no produto agropecuário brasileiro. Revista de Economia e Sociologia Rural, v. 60, n. 3, 2021.

CAMPELO, P. L.; OLIVEIRA, R. A.; BASSOI, L. H. Zoneamento agroclimático do Estado de Goiás. *Revista Brasileira de Agricultura Irrigada*, v. 22, n. 1, p. 37-44, 2008.

CAPRA, F. A teia da via: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos. São Paulo, Caetés, 1997.

CARDOSO, Amilde. Política agrícola e fontes de recurso para o crédito rural: um estudo sobre a dinâmica do financiamento de grãos. In: Anais Congresso Sul Catarinense de Administração e Comércio Exterior. 2018.

CHIAVENATO, I. Princípios da Administração: o essencial em Teoria Geral da Administração. [s.l.] Editora Manole, 2012.

DUFUMIER, M. Les projets de développment agricole: manuel d'expertise. Paris: CTAKarthala, 1996.

FARIA, D. C., OLIVEIRA, R. D. C. A. Planejamento Empreendedor no Agronegócio: Entrepreneurial Planning in Agribusiness. *Brazilian Journal of Business*, *5*(2), 847-857, 2023.

FIGUEREDO, Oscar Agustín Torres, Lovois de Andrade MIGUEL. "Algumas considerações sobre o desenvolvimento rural a partir da perspectiva sistêmica." Anais do VII Congresso Brasileiro de Sistemas de Produção, SBSP, Fortaleza, 2007.

FOSSÁ, Juliano Luiz; MATTE, Alessandra; MATTEI, Lauro Francisco. A trajetória do Pronaf: análise das operações de crédito nos municípios brasileiros entre 2013 e 2020. Extensão Rural, v. 29, n. 1, p. e1-e1, 2022.

Gonçalves, J. R. MANUAL DE PROJETO DE PESQUISA:(3ª edição). *Portal de Livros Abertos da Editora UniProcessus*, *13*(13), 01-82, 2021.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo Agropecuário 2023. IBGE, 2023.

JORCELINO, Tallyrand Moreira; SILVA CÉSAR, Aldara; CONEJERO, Marco Antonio. As fontes de financiamento no agronegócio e a influência das parcerias institucionais para acesso ao crédito rural. Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN), v. 7, n. 1, 2024.

LAMAS, F. M. Artigo: A tecnologia na agricultura. Embrapa Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação, 2017.

MAHALUÇA, F. Noções de amostragem. **Estatística Aplicada**, 2016.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Sao Paulo SP: Grupo A, 2019.

MANZATO, Antonio José; SANTOS, Adriana Barbosa. A Elaboração de questionários na pesquisa quantitativa, 2012.

MIGUEL, Lovois de Andrade. Abordagem sistêmica da unidade de produção agrícola. Gestão e planejamento de unidades de produção agrícola. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2010.

PARREIRA, A. M. Planejamento Estratégico Na Gestão E Qualidade De Projetos De Engenharia Civil, 2020.

PIROLA, M. E. C. Análise de mecanismos mitigadores de risco nas propriedades de arroz irrigado do município de Meleiro/SC, 2022.

SANTOS, Antonio Raimundo. Metodologia científica: a construção do conhecimento. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A editora, 2000.

SIEGEL, S.; CASTELLAN, J. N. Jr. Estatística Não Paramétrica para as Ciências do Comportamento. Artmed-Bookman. São Paulo, 2017.

SILVA NETO, B. Abordagem sistêmica, complexidade e sistemas agrários. In Da MOTA; D.M.; SCHMITZ, H.; VASCONCELLOS, H.E.M. Agricultura familiar e abordagem sistêmica. Aracaju: Sociedade Brasileira de Sistemas de Produção, 2005.

SILVA NETO, B.; BASSO, D. Aplicação da teoria dos sistemas agrários para a análise da agricultura do Rio Grande do Sul. In Sistemas agrários do Rio Grande do Sul: análise e recomendações de Políticas. Ijui: UNIJUI, 2005.