

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
CAMPUS DE MARÍLIA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS

Rodrigo Octávio Beton Matta

**Aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento
para o estudo do Comportamento Informacional de Usuários de
Informação Financeira Pessoal**

MARÍLIA

2012

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
CAMPUS DE MARÍLIA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS

Rodrigo Octávio Beton Matta

**Aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento
para o estudo do Comportamento Informacional de Usuários de
Informação Financeira Pessoal**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista de Marília para defesa de doutorado.

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação
Orientadora: Dra. Helen de Castro Silva

MARÍLIA

2012

Matta, Rodrigo Octávio Beton.

M435a Aplicação do modelo transteórico de mudança de comportamento para o estudo do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal / Rodrigo Octávio Beton Matta. – Marília, 2011.
273 f. : il. ; 30 cm.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação) –
Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências , 2011.

Bibliografia: f. 254-262.

Orientador: Helen de Castro Silva.

1. Comportamento informacional. 2. Modelo transteórico de mudança de comportamento. 3. Finanças pessoais – Estudo de usuários. 4. Educação financeira. 5. Informação cotidiana.
I. Autor. II. Título.

CDD 028.7

Rodrigo Octávio Beton Matta

**Aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de
Comportamento para o estudo do Comportamento
Informacional de Usuários de Informação Financeira Pessoal**

Tese para obtenção do título de Doutor em Ciência da Informação

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Helen de Castro Silva Casarin (Orientadora)
UNESP – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Faculdade de Filosofia e Letras. Campus Marília

Profa Dra Mariângela Spotti Lopes Fujita
UNESP – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Faculdade de Filosofia e Letras. Campus Marília

Prof. Dr. Carlos Cândido Almeida
UNESP – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Faculdade de Filosofia e Letras. Campus Marília

Profa. Dra. Sueli Angélica do Amaral
UnB – Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da Informação

Profa Dra Silvânia Vieira de Miranda
Banco Central do Brasil
Departamento de Planejamento, Orçamento e Gestão

Marília, 12 de março de 2012

Dedicatória

Dedico este trabalho ao meu pai Orlando e à minha mãe Judite. Saibam que a origem de cada conquista minha está no amor, esforço, sacrifício, lágrimas, alegrias, tristezas e dedicação que tiveram por mim durante toda a minha existência.

Agradecimentos

A Deus, pois “o Senhor é misericordioso e compassivo; longânimo e assaz benigno” (SALMOS, 103:8).

À profa, Dr^a Helen de Castro Silva Casarin, minha orientadora, por me orientar, ensinar e me ajudar a chegar até aqui.

Aos profs. Dr^a. Sueli Angélica do Amaral, Dr^a. Silvânia Vieira de Miranda, Dr^a Mariângela Spotti Lopes Fujita , Dr^a Ariadne Chloë Mary Furnival, Dr. Carlos Cândido de Almeida, Dr^a Regina Célia Baptista Belluzzo e Dr^a Cássia Regina Bassan de Moraes pela pronta disposição em compor a banca examinadora.

À profa Dr^a Maria Cláudia Cabrini Gracio, à Cátia Cândida e ao André Gabriel da Costa, pelas orientações, auxílio e direcionamento para escolha e aplicação dos testes estatísticos adequados à pesquisa, o que foi fundamental para a viabilização da análise estatística dos dados.

Aos meus irmãos, tios, primos, sobrinhos e toda família em Ribeirão Preto, Brasília e tantos outros lugares pela alegria a mim transmitida em cada final de semana, companhia, apoio e divisão de fardos nesta longa jornada.

Ao Fábio Dantas Estefano e sua esposa Raquel Estefano, amigos de longa data. Obrigado pela presença de vocês em minha vida. Muito bom saber que nem a distância e nem o tempo de longos quatro anos não puderam sequer arranhar nossa amizade.

À Vivian Cipriano por sua disposição em me ajudar, pelos momentos de alegria e paz os quais renovaram as cores em minha vida. Agradeço a você e toda a sua família pelo apoio recebido nos bons e maus momentos.

Ao Fabiano Ferreira de Castro, verdadeiro amigo adquirido em Marília. Que seus caminhos sejam prósperos e sua vida repleta de alegria.

Ao Msc. Ricardo Paixão, então chefe da UniBacen, pelo apoio e permissão para a ausência de um membro de sua equipe e similar gratidão aos colegas da Unibacen pela disposição e auxílio sempre presente nesta jornada.

Ao Banco Central do Brasil que forneceu os meios para que eu pudesse cursar o doutorado.

Aos colegas da UNESP (Marília) e da USP (Ribeirão Preto) pelo companheirismo e pelos momentos de descontração.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP pela oportunidade e conhecimentos transmitidos.

A todos aqueles que me ajudaram aplicando e respondendo os questionários, o que foi determinante para que a coleta de dados ocorresse em tempo hábil.

E a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

MUITO OBRIGADO!

A comunidade em seu conjunto não escuta pacientemente aos críticos que adotam pontos de vista alternativos. Embora a grande lição da história é que o conhecimento se desenvolve através do conflito entre pontos de vista."

(Walter Gilbert)

Resumo

Buscou-se entender o comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal com base no Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento. Este Modelo, proposto por Prochaska, Norcross e Diclemente (1994), expõe os estágios a serem vencidos por uma pessoa durante um processo de mudança comportamental, quais sejam: pré-contemplação, contemplação, preparação, ação e manutenção. O objetivo geral consistiu em verificar a aplicabilidade dos conceitos desse Modelo para o estudo do comportamento informacional dos usuários de informação e teve como objetivos específicos: a) identificar e classificar os usuários de informação financeira pessoal quanto aos estágios de mudança de comportamento do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento; b) identificar características do comportamento informacional dos usuários que sejam comuns aos estágios de mudança de comportamento; c) identificar características do comportamento informacional dos usuários próprios de cada estágio de mudança de comportamento e d) sistematizar os dados levantados nas etapas anteriores e descrever o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento. Para a realização da pesquisa, foi aplicado um questionário a uma amostra não probabilística de 850 indivíduos. A análise dos dados foi feita aplicando-se estatística descritiva, teste Qui-Quadrado e o teste não-paramétrico de Kruskal-Wallis com comparações de Nemenyi. Algoritmo específico foi criado visando à identificação e classificação dos usuários dentro dos estágios de mudança comportamental. Como resultado descobriu-se que o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal não se mantém estável durante o processo de mudança comportamental e que os usuários de informação financeira pessoal representam um grupo de usuários de informação carentes de conteúdos informacionais precisos, adequados e condizentes com o estágio de mudança comportamental em que se encontram. Diferenças significativas foram encontradas permitindo a descrição dos comportamentos informacionais característicos conforme o estágio de mudança comportamental em que se encontravam os usuários, comprovando a viabilidade e importância da utilização do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento para o estudo do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal.

Palavras-chave: Comportamento informacional, Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento, Finanças pessoais, Usuário da informação, Informação cotidiana, Educação Financeira Pessoal.

Abstract

This study aimed to understand the information behavior of users of personal financial information based on the Transtheoretical Model of Behavior Change. The Transtheoretical Model of Behavior Change proposed by Prochaska, Norcross and DiClemente (1994) sets out the stages to be overcome by a person in a process of behavioral change. These stages are namely: pre-contemplation, contemplation, preparation, action and maintenance. The overall objective was to verify the applicability of the concepts of this model to study the information behavior of users of information. The specific objectives of this proposed research are: a) identify and classify the users of personal financial information about the stages of change of the Transtheoretical Model of Behavior Change; b) identify characteristics of information behavior of users who are common to the stages of behavior change c) identify characteristics of information behavior of users who are specific of each stage of behavior change and d) to systematize the data collected in the previous steps and describe the information behavior of users of personal financial information from the perspective of Transtheoretical Model of Behavior Change. A non-probabilistic sample of 850 individuals was studied using the questionnaire as a tool for data collection. Data analysis was done by applying descriptive statistics, chi-square test and non-parametric Kruskal-Wallis with Nemenyi's comparisons. Specific algorithm was created aiming at the identification and classification of users within the stages of behavioral change. As a result it was found that the information behavior of users of personal financial information does not remain stable during the process of behavioral change and that users of personal financial information represent a group of users of information lacking precise informational content, appropriate and consistent with behavioral change stage where they are. Significant differences were found allowing the description of the informational characteristic behaviors depending on the stage of behavioral change in which they were users, proving the feasibility and importance of using the Transtheoretical Model of Behavior Change to study the information behavior of users of personal financial information .

Keywords: information behaviour, Transtheoretical Model of Behavior Change, Personal finances, Information users, Every day life Information, Personal financial education.

Lista de figuras

Figura 1: Forças propulsoras de mudanças na sociedade	24
Figura 2: Artigos sobre comportamento informacional 1990 - 2006	41
Figura 3: Modelo hierárquico dos estudos sobre comportamento informacional	43
Figura 4: Surgimento das necessidades de informação.....	48
Figura 5: Metáfora do sense-making	50
Figura 6: Estado Anômalo do Conhecimento	58
Figura 7: modelo de comportamento informacional de Wilson	61
Figura 8: Diagrama representativo da diferença entre expectativa de eficácia e expectativa de resultado	66
Figura 9: Necessidade e busca de informação	69
Figura 10: : Modelo revisado de comportamento informacional	71
Figura 11: Modelo ELIS.....	75
Figura 12: Informação na vida cotidiana: um modelo ecológico.....	79
Figura 13: : Modelo cíclico de comportamento informacional para perda e manutenção de peso.....	83
Figura 14: Interação do modelo cíclico.....	85
Figura 15: Espiral de mudança.....	94
Figura 16: Estágios de mudança e os processos de mudança	96
Figura 17: O cérebro humano segundo a teoria do cérebro triuno.....	112
Figura 18: Estrutura do questionário	120
Figura 19: Algoritmo para identificação do estágio de mudança comportamental.....	128
Figura 20: Fluxograma dos passos para confirmação da classificação dos usuários nos estágios de mudança comportamental	132

Lista de quadros

Quadro 1: Exemplos de contraste entre as questões de pesquisa sobre o comportamento dos indivíduos para se informarem.....	38
Quadro 2: Fundamentos teóricos do ISP	58
Quadro 3: Modelo ISP	59
Quadro 4: Embasamento teórico para o desenvolvimento do modelo de Bar-Ilan et al	82
Quadro 5: Resumo das principais teorias da psicoterapia	90
Quadro 6: Técnicas de processos de mudança	90
Quadro 7: Entidades atuantes na divulgação de informação de finanças pessoais	104
Quadro 8:Relacionamento entre teorias e variáveis de interesse para a pesquisa.....	125
Quadro 9: Relacionamento entre as variáveis estudadas e o instrumento de coleta.....	127
Quadro 10: Estágio: Classificação original	129
Quadro 11: Atribuição de valores às alternativas da questão 21 do questionário	131
Quadro 12: Estágio de mudança comportamental: reclassificação.....	133
Quadro 13: Casos reclassificados em Pseudo-manutenção após aplicação do teste quantitativo	133
Quadro 14: Classificação final dos usuários conforme o estágio de mudança	133
Quadro 15: Relacionamento dos itens da questão 21 (necessidade potencial de informação) com os grandes assuntos sobre finanças pessoais	159
Quadro 16: Quadro resumo do comportamento geral aos usuários de informação financeira pessoal e comportamentos significativamente distintos entre os estágios	234

Lista de gráficos

Gráfico 1: Quantidade de tópicos demandados por usuário	142
Gráfico 2: Gráfico de barras sobre a necessidade consciente de informação	144
Gráfico 3: Gráfico de Setor para a variável: Hábito de buscar informações sobre finanças pessoais.....	145
Gráfico 4: Gráfico Boxplot para a variável: Quantidades de fontes utilizadas	146
Gráfico 5: Gráfico de barras representando à média da escala padronizada para o constructo Frequência de uso de Fontes de Informação com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança	147
Gráfico 6: Gráfico de Pareto para a variável: Fonte de informação preferida .	148
Gráfico 7: Razões de preferência para o uso de fonte de informação e Razão principal de preferência	150
Gráfico 8: Barreiras para o uso de informação sobre finanças pessoais e Quantidade de barreiras.....	151
Gráfico 9: Gráfico de setor para as variáveis: comportamento diante do encontro accidental de informação e impacto do encontro accidental.....	153
Gráfico 10: Gráfico de barras para a variável Importância dada ao tema	154
Gráfico 11: Gráfico de Pareto, de barras e de Setor para as variáveis: Instrução formal sobre finanças pessoais e interesse em participar de instrução formal	156
Gráfico 12: Gráfico de barras para a variável: Stress com a vida financeira..	157
Gráfico 13: Gráfico de barras representando à média da escala padronizada para o constructo Auto-percepção com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança.....	158
Gráfico 14: Gráfico de barras representando à média da escala padronizada para os constructos Gestão Financeira, Utilização do Crédito, Investimento ou poupança e Consumo Planejado com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança.....	161
Gráfico 15: Gráfico de Pareto e de barras para as variáveis: Necessidade Potencial/Comportamento – Aposentadoria e Quantidade de ações para fins de aposentadoria.....	163

Gráfico 16: Gráfico de barras representando à média da escala padronizada para o constructo auto-eficácia com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança.....	164
Gráfico 17: Mapa perceptual gerado pela Análise de Correspondência entre as variáveis importância dada ao tema e estágio	166
Gráfico 18: Gráfico de setor sobre a importância dada ao tema em cada estágio	167
Gráfico 19: Gráfico de barras entre estágio e as seguintes variáveis: Necessidade consciente - Uso do cartão de crédito e Uso de cheque especial	169
Gráfico 20: Gráfico de barras entre estágio e as seguintes variáveis: Necessidade consciente - Consumo planejado e empréstimos pessoais	170
Gráfico 21: Gráfico de barras entre estágio e a variável: Necessidade consciente - Gerenciamento de dívidas e créditos.....	171
Gráfico 22: Gráfico de barras entre estágio e variável Necessidade consciente - redução e corte de gastos	172
Gráfico 23: Gráfico de barras entre estágio e variável Necessidade consciente - compras a vista e a prazo	173
Gráfico 24: Gráfico de barras entre estágio e variável Necessidade consciente - orçamento financeiro pessoal.....	174
Gráfico 25: Gráfico de barras entre estágio e a variável Necessidade consciente - Investimento e poupança	175
Gráfico 26: Gráfico de barras entre estágio e as seguintes variáveis: Necessidade consciente - Financiamento, aposentadoria e juros.....	176
Gráfico 27: Mapa perceptual gerado pela Análise de Correspondência entre as variáveis hábito de buscar informações sobre finanças pessoais e estágio ..	177
Gráfico 28: Gráfico de barras representando a média com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança para as variáveis autopercepção do conhecimento, da prática de gestão, comparativo e o índice autopercepção entre a variável estágio.....	180
Gráfico 29: Gráfico de barras entre as variáveis barreiras para uso de informações sobre finanças pessoais e estágio	183
Gráfico 30: Gráfico de barras representando a média com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança para a quantidade de barreiras entre os estágios	184

Gráfico 31: Gráfico de barras entre as variáveis instrução formal cujo tema era relacionado a finanças pessoais e estágio.....	186
Gráfico 32: Mapa perceptual entre as variáveis interesse em participar de instrução formal e estágio	187
Gráfico 33: Gráfico de barras com intervalos percentílicos Bootstraps com 95% de confiança para a variável quantidade de fontes utilizadas e estágio	192
Gráfico 34: Gráfico de setor entre as variáveis relacionadas ao principal motivo que leva o usuário a usar a fonte de informação preferida e os estágios	196
Gráfico 35: Gráfico de barras entre as variáveis comportamento diante do encontro accidental de informação e estágio	197
Gráfico 36: Mapa perceptual e Análise de Correspondência entre as variáveis impacto do encontro accidental de informação e estágio	198
Gráfico 37: Gráfico de barras entre as variáveis relacionadas a aposentadoria e estágio.....	208
Gráfico 38: Gráfico de barras entre as variáveis quantidade de ações visando a aposentadoria e estágio	210
Gráfico 39: Gráfico de barras representando a média com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança para as variáveis relacionadas à auto-eficácia entre os estágios.....	212
Gráfico 40: Gráfico de setores para variável estresse na vida financeira entre a variável estágio	213
Gráfico 41: Mapa perceptual da Análise de Correspondência entre as variáveis estresse e estágio	214
Gráfico 42: Razão principal para preferência de uso de uma fonte de informação.....	232

Lista de tabelas

Tabela 1: Tabela de frequência para as variáveis: Sexo, Idade	139
Tabela 2: Tabela de frequência para as variáveis: Estado Civil e Quantidade de Dependentes	140
Tabela 3: Tabela de frequência para as variáveis: Independência Financeira, Vínculo Empregatício e Renda Mensal	140
Tabela 4: Estatística descritiva – necessidade consciente de informação	141
Tabela 5: Necessidade consciente - Quantidade de tópicos demandados: Frequências.....	142
Tabela 6: Necessidade consciente de informação por grandes assuntos.....	143
Tabela 7: Tabela de frequência para a variável: Hábito de busca de informações sobre finanças pessoais	145
Tabela 8: Medidas descritivas para as quantidades de fontes utilizadas	146
Tabela 9: Medidas descritivas e Intervalos Percentílico Bootstrap com 95% de confiança para a escala padronizada do constructo Frequencia de Uso de Fontes de Informação	147
Tabela 10: Tabela de frequência para a variável: Fonte de informação preferida	148
Tabela 11: Tabela de frequência para as variáveis: Razões de preferência para o uso de fonte de informação e Razão principal de preferência.....	149
Tabela 12: Tabela de frequência para as variáveis: Barreiras para o uso de informação sobre finanças pessoais e Quantidade de barreiras.....	151
Tabela 13: Tabela de frequência para as variáveis: comportamento diante do encontro acidental de informação e impacto do encontro acidental	152
Tabela 14: Tabela de frequência para a variável Importância dada ao tema .	154
Tabela 15: Tabela de frequência para as variáveis: Instrução formal sobre finanças pessoais e interesse em participar de instrução formal	155
Tabela 16: Tabela de frequência para a variável: Stress na vida financeira ..	156
Tabela 17: Medidas descritivas e Intervalos Percentílico Bootstrap com 95% de confiança para a escala padronizada do constructo Auto-percepção	158

Tabela 18: Medidas descritivas e Intervalos Perc. Bootstrap com 95% de confiança para a escala padronizada dos constructos: Gestão Financeira, Utilização do Crédito, Investimento e poupança e Consumo Planejado	161
Tabela 19: Tabela de frequência para as variáveis: Necessidade Potencial/Comportamento – Aposentadoria e Quantidade de ações para fins de aposentadoria.....	162
Tabela 20: Medidas descritivas para a escala padronizada do constructo auto-eficácia	164
Tabela 21: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis importância dada ao tema e estágio	165
Tabela 22: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável: Necessidade consciente - Uso do cartão de crédito	168
Tabela 23: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável: Necessidade consciente - uso de cheque especial	168
Tabela 24 : Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e as variáveis: Necessidade consciente - Consumo planejado (CP) e empréstimos pessoais (UC).....	170
Tabela 25: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente – Gerenciamento de dívidas e créditos	171
Tabela 26: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente – Redução/cortes de gastos.....	172
Tabela 27: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente – Compras a vista e a prazo.....	173
Tabela 28: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente – Orçamento financeiro pessoal.....	173
Tabela 29: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente - Investimentos e poupança	174
Tabela 30: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e as seguintes variáveis: Necessidade consciente - Financiamentos, Aposentadoria e Juros	175
Tabela 31: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis hábito de buscar informações sobre finanças pessoais e estágio.....	176
Tabela 32: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis autopercepção do conhecimento, autopercepção da prática de gestão,	

autopercepção comparativo e o índice autopercepção entre a variável estágio	178
Tabela 33: Comparações Múltiplas de Nemenyi para as variáveis autopercepção do conhecimento, autopercepção da prática de gestão, autopercepção comparativo e o índice autopercepção entre a variável estágio	180
Tabela 34: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as barreiras para uso de informações sobre finanças pessoais e os estágios.....	182
Tabela 35: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para a quantidade de barreiras entre a variável estágio	184
Tabela 36: Comparações Múltiplas de Nemenyi para a variável quantidade de barreiras entre a variável estágio	185
Tabela 37: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre a variável instrução formal e estágio	185
Tabela 38: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis interesse em participar de instrução formal e estágio	186
Tabela 39: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis do constructo tipos de fontes utilizadas e a variável estágio	188
Tabela 40: Comparações Múltiplas de Nemenyi para as variáveis do constructo tipos de fontes utilizadas entre a variável estágio	191
Tabela 41: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para a variável quantidade de fontes utilizadas e estágio	192
Tabela 42: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis fonte de informação preferida e estágio	193
Tabela 43: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis relacionadas aos motivos para uso de fonte de informação e estágio	194
Tabela 44: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre a razão principal para uso de fonte de informação e estágio	195
Tabela 45: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis comportamento diante do encontro accidental de informação e estágio	197
Tabela 46: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis impacto do encontro accidental de informação e estágio	198
Tabela 47: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para o índice Gestão Financeira entre a variável estágio.....	199

Tabela 48: Comparações múltiplas de Nemenyi para o constructo Gestão Financeira entre a variável estágios	200
Tabela 49: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis que formam o constructo gestão financeira entre a variável estágio.....	200
Tabela 50: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para o índice Utilização do Crédito entre a variável estágio	201
Tabela 51: Comparações múltiplas de Nemenyi para o constructo Utilização do Crédito entre a variável estágios	201
Tabela 52: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis que formam o constructo utilização do crédito entre a variável estágio	203
Tabela 53: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para o índice Investimento e Poupança entre a variável estágio	203
Tabela 54: Comparações múltiplas de Nemenyi para o constructo Investimento e poupança entre a variável estágios	204
Tabela 55: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis que formam o constructo investimento e poupança entre a variável estágio	204
Tabela 56: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para o índice Consumo Planejado entre a variável estágio	205
Tabela 57: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis que formam o constructo consumo planejado entre a variável estágio.....	206
Tabela 58: Comparações múltiplas de Nemenyi para o constructo consumo planejado entre a variável estágios	206
Tabela 59: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis relacionadas a aposentadoria e estágio.....	207
Tabela 60: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para a quantidade de ações relacionadas a aposentadoria entre a variável estágio	209
Tabela 61: Comparações Múltiplas de Nemenyi para a quantidade de ações relacionadas a aposentadoria entre a variável estágio	209
Tabela 62: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis do constructo autopercepção entre a variável estágio	210
Tabela 63: Comparações Múltiplas de Nemenyi para as variáveis do constructo autopercepção entre a variável estágio.....	211
Tabela 64: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado para variável estresse na vida financeira entre a variável estágio	213

Tabela 65: Importância dada a obtenção de informação sobre finanças pessoais	216
Tabela 66: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis hábito de buscar informações sobre finanças pessoais e estágio.....	221
Tabela 67: Medidas descritivas para a variável necessidade consciente de informação entre a variável estágios	229

Lista de Siglas

AP – Aposentadoria

ASK – Estado Anômalo do Conhecimento

BOVESPA – Bolsa de Valores do Estado de São Paulo

CEN – *Consumers Education Network*

CI – *Consumers International*

COREMEC – Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização

CP – Consumo planejado

CVM – Comissão de Valores Mobiliários

DECO – Associação de Defesa dos Consumidores

ENEF – Estratégia Nacional de Educação Financeira

FENACOOOP – Federação Nacional de Cooperativas de Consumo

GF – Gestão Financeira

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

IP – Investimento e Poupança

ISIC – *Information Seeking in Context*

ISP – *Information Search Process*

L.I. – Limite Inferior

L.S. – Limite Superior

ONU – Organização das Nações Unidas

PROCON – Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor

REV – Revisado

SUSEP – Superintendência de Seguros Privados

SPC – Secretaria de Previdência Complementar

UC – Utilização do Crédito

YACET - *Young Adult Consumer Education Trust*

Sumário

1 INTRODUÇÃO	23
2 JUSTIFICATIVA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	30
3 OBJETIVOS DA PESQUISA	35
4. REFERENCIAL TEÓRICO	36
4.1 Comportamento Informacional.....	37
4.2 Abordagens no Estudo do Comportamento Informacional.....	44
4.3 Necessidade de informação.....	46
4.4 Aspectos Interdisciplinares no Estudo do Comportamento Informacional	55
4.5 Comportamento informacional aplicados ao cotidiano.....	74
4.6 O Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento	86
4.6.1 Os processos de mudança	86
4.6.2 Estágios de mudança de comportamento.....	91
4.7 Educação financeira pessoal e o comportamento humano.....	101
4.7.1 A importância da educação financeira e a Ciência da Informação .	101
4.7.2 O comportamento na gestão financeira pessoal.....	108
5 MATERIAIS E MÉTODOS.....	113
5.1 Definição da pesquisa.....	113
5.2 Universo de pesquisa e amostra.....	117
5.3 Coleta de dados	119
5.3.1 Instrumento de coleta	119
5.3.2 Pré-teste do instrumento de coleta	121
5.3.3 Procedimento de coleta	122
5.4 Variáveis	125
5.5 Identificação dos estágios de mudança comportamental.....	128

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	135
6.1 Tratamento das variáveis	137
6.2 Análise descritiva da amostra	139
6.2.1 Variáveis sócio-demográficas – perfil da amostra estudada.....	139
6.2.2 Comportamento de Busca de informação.....	141
6.2.3 Comportamento informacional	153
6.3 Análise Estatística do comportamento informacional sob a ótica dos estágios de mudança comportamental	165
6.4 Análise conjunta do Comportamento Informacional dos usuários e do Comportamento Informacional sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento.....	215
6.4.1 Identificação das características do comportamento informacional existente em cada estágio de mudança comportamental	215
6.4.1.1 Pré-contemplação.....	216
6.4.1.2 Contemplação.....	218
6.4.1.3 Preparação	220
6.4.1.4 Ação.....	223
6.4.1.5 Manutenção	224
6.4.1.6 Pseudo-Manutenção	225
6.4.2 Características do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal comuns aos estágios de mudança comportamental	228
6.5 Sistematização dos dados levantados nas etapas anteriores e descrição do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal.....	233
7 CONCLUSÕES	245
REFERÊNCIAS.....	252
Apêndice A	261
Apêndice B	268

1 INTRODUÇÃO

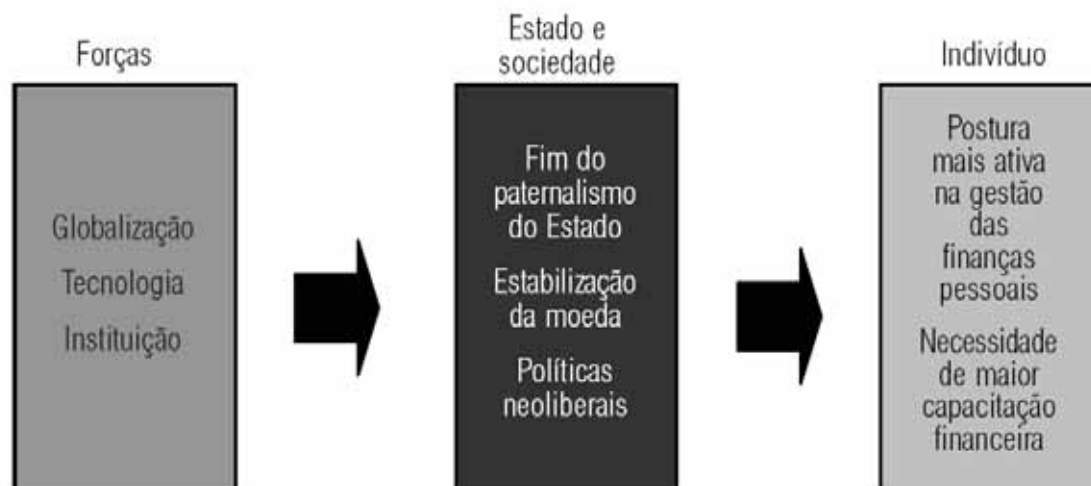
A economia capitalista é o sistema econômico adotado por quase todos os países existentes. O capitalismo consiste em um sistema socioeconômico que tem como bases fundamentais o direito à propriedade privada, a livre exploração dos meios de produção (seja pela iniciativa pública ou pela privada), a adoção das leis de mercado afetando a distribuição de produtos e estabelecimento de preços e o direito ao lucro. Sendo assim, é natural que as pessoas cresçam tendo que lidar com uma série de situações ligadas ao dinheiro.

Com o desenvolvimento da economia capitalista, verifica-se que progressivamente as pessoas estão ficando sujeitas a um mundo financeiro muito mais complexo que o das gerações anteriores, sendo forçadas a desenvolverem a capacidade de distinguir entre os produtos e serviços disponíveis no mercado, de identificar aqueles que realmente necessitam e os que poderão colaborar para boa saúde financeira pessoal. Claro que esse desenvolvimento não é de todo ruim para o consumidor. Greenspan (2005, p. 64) afirma que “devido ao extraordinário crescimento e progressos tecnológicos nos serviços financeiros, tem-se obtido muitos benefícios para os consumidores de créditos pessoais e de investimentos”, já que isso tem “[...] diminuído os custos e alargado o alcance dos serviços financeiros. Como consequência, empréstimos especializados e produtos financeiros feitos sob medida para atender às muitas necessidades específicas do mercado têm proliferado[...]

 (GREENSPAN, 2005, p. 64).

Savoia, Saito e Santana (2007) apresentam três forças propulsoras que produziram mudanças nas relações econômicas e sócio-políticas que acabaram por aumentar a atenção dos indivíduos para sua vida financeira conforme exposto na Figura 1.

Figura 1: Forças propulsoras de mudanças na sociedade



Fonte: Savoia; Saito; Santana (2007, p. 1123)

Todas essas transformações do mercado e as novas oportunidades de crédito, investimento e compras só podem ser aproveitadas se a sociedade tiver acesso à informação específica que a auxilie a lidar corretamente com esses assuntos. Surge então a necessidade de se difundir informações sobre educação financeira às pessoas, para que elas tenham instrumentos para administrarem melhor os seus recursos.

A presente pesquisa tem como tema o estudo do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal. Em especial, a pesquisa é desenvolvida utilizando-se conceitos do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento (PROCHASKA; NORCROSS; DICLEMENTE 1994). Defende-se a tese de que o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal não é estático, variando ao longo do processo de mudança comportamental, podendo tais comportamentos serem identificados e descritos conforme os estágios de mudança comportamental descritos no Modelo Transteórico de Mudança Comportamental.

Sendo assim, o objetivo geral da pesquisa consistiu em verificar a viabilidade da aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento para descrever o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal.

Tendo em vista que a população-alvo da pesquisa é grande, composta por todos os indivíduos que lidam com recursos financeiros, foi utilizado no estudo técnica de amostragem não-probabilística intencional. As

variáveis estudadas foram selecionadas a partir de estudos voltados ao comportamento informacional de usuários de informação, de estudos que abordaram o tema finanças pessoais em diversas áreas da Ciência e do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento. Na análise de dados foram utilizados os testes de Krukal-Wallis, com comparações de Nemenyi, Teste Qui-quadrado e análises descritivas.

Entende-se a educação financeira pessoal como o conjunto de informações que auxilia as pessoas a lidarem com a sua renda, com a gestão do dinheiro, com gastos e empréstimos monetários, poupança e investimentos a curto e longo prazo. A promoção da educação financeira pessoal habilita “os indivíduos a vencerem suas relutâncias e inabilidades de modo que tirem total vantagem dos avanços tecnológicos e novos produtos no setor financeiro, podendo aumentar suas oportunidades econômicas” (GREENSPAN, 2005, p. 65). A divulgação deste tipo de informação à sociedade faz com que as pessoas passem de vítimas do sistema financeiro para beneficiários do sistema, não importando o volume monetário e de bens que possuam. É possível utilizar todo o desenvolvimento tecnológico e serviços financeiros do mercado a favor das finanças de uma pessoa. Altas taxas de juros podem ser boas ou ruins, a depender do grau de instrução financeira do indivíduo. De um modo geral, obter financiamentos a juros elevados corrobora para uma queda no nível de disponibilidade financeira de uma pessoa e queda de sua qualidade de vida, enquanto a poupança para a compra do mesmo produto pode levar essa pessoa a não só comprar o produto após o período de poupança, como também desfrutar dos mesmos juros que ela entregaria à instituição financeira onde buscaria o financiamento. É claro que a afirmativa é exemplificativa e excetuam-se os financiamentos inteligentemente captados e perfeitamente possíveis de serem feitos ou até mesmo recomendados pelo próprio conhecimento de finanças pessoais. Em resumo, a informação sobre finanças pessoais pode simplesmente tornar uma pessoa menos vulnerável às fraudes e abusos existentes no mercado financeiro.

Diante de todas as vantagens apresentadas pela disponibilização de informações para finanças pessoais e educação financeira da população é necessário pensar nos papéis a serem desenvolvidos pelos governos e organizações para que haja sucesso na conscientização financeira das

peessoas. O Estado é formado por um grupo de pessoas, habitando e tendo soberania sobre um determinado território, organizado socialmente, normalmente sobre a liderança de um governo e debaixo de leis instituídas. Cabe ao Estado a organização da sociedade e o gerenciamento dos interesses coletivos da sua população e a sua representação diante de outros Estados. É função do Estado, através do seu governo, utilizar os recursos coletivos para propiciar o atendimento das necessidades coletivas da sociedade. Dentre as necessidades das pessoas está o acesso à informação para o desempenho de sua cidadania.

A construção da cidadania ou de práticas de cidadania passa necessariamente pela questão do acesso à informação, pois tanto a conquista de direitos políticos, civis e sociais, como a implementação dos deveres do cidadão dependem fundamentalmente do livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres, ou seja, depende de ampla disseminação e circulação da informação e, ainda, de um processo comunicativo de discussão crítica sobre as diferentes questões relativas à construção de uma sociedade mais justa com maiores oportunidades para todos os cidadãos (ARAÚJO, 1999, p. 155).

Sabedor da importância da informação, o Estado deve assumir o seu papel na defesa dos interesses sociais, fomentando e sendo parte ativa na criação, divulgação, armazenamento, disseminação e livre acesso à informação sobre finanças pessoais. Cabe ao Estado promover ações de fomento e de incentivo às organizações que queiram atuar neste processo. O Estado não pode se omitir dessa responsabilidade já que é sua função zelar pelo bem estar da população.

Além do Estado, a sociedade organizada também possui o seu papel e é um elemento importante na criação, divulgação, armazenamento e distribuição da informação financeira pessoal para as pessoas. Estudos mostram a importância, eficiência e consequências da utilização de programas de educação financeira por empresas e associações, com ou sem auxílio do Estado (BERNHEIM GARRETT, 2001; HIRA; LOIBL, 2005)

A união entre Estado e organizações privadas ou públicas é um caminho promissor na educação e alfabetização financeira das sociedades. Cabe então, que cada sociedade se mobilize para que sejam desenvolvidos programas específicos, que atendam às suas necessidades específicas de informação e de alfabetização financeira das pessoas que as compõem.

É certo que a proliferação da informação sobre finanças pessoais e a consequente alfabetização da população no assunto é uma preocupação visível em diversos países do mundo. Nota-se que as sociedades que dão mais atenção a esse assunto, são as dos países desenvolvidos. Talvez, pelo fato de que estes países tenham maior consciência da importância do dinheiro na vida das pessoas e da influência que as atitudes individuais possam refletir na macroeconomia do país; talvez pelo maior fomento em pesquisa; talvez pelo maior índice de alfabetização tradicional da população, talvez por outros motivos, os mais diversos. O fato é que a alfabetização financeira da população não é exigência apenas de países com economias fortes. A Organização das Nações Unidas (ONU) (2003, p. 1, grifo nosso), ao introduzir suas diretrizes gerais para a educação do consumidor inicia afirmando que “levando-se em conta os interesses e necessidades dos consumidores de todos os países, *particularmente aqueles países em desenvolvimento*” expõe a necessidade de todos os países desenvolverem ações para a melhoria do conhecimento financeiro da sua população.

O Brasil é um país subdesenvolvido ou, em linguagem mais atual, em desenvolvimento ou emergente. Com a experiência da estabilidade econômica e da queda da inflação, sua população tem lidado com realidades diferentes do período inflacionário. Além disso, em geral, os brasileiros estão experimentando o desenvolvimento do Sistema Financeiro Nacional e, como acontece nas demais nações, os avanços tecnológicos desse setor vêm propiciando uma redução dos custos dos serviços financeiros e fomentado a proliferação de novos tipos de créditos e investimentos disponíveis à população.

Sendo assim, se países com economias tradicionalmente estáveis, onde as pessoas nascem e amadurecem sob a estabilidade econômica, onde os juros básicos raramente excedem a cinco por cento ao ano, onde existe uma preocupação com a poupança, o investimento e o crédito, possuem altos níveis de pessoas endividadas, “falências pessoais”, desesperos devido a falhas no gerenciamento de suas finanças pessoais, o que se pode dizer do Brasil? Um país que possui uma grande parte de sua população com alfabetização de baixa qualidade, detentor de uma das maiores taxas básicas de juros do mundo, onde o crédito é oferecido às pessoas com juros abusivos e

extorsivos, onde pouco se ouve falar de administração consciente de créditos e muito menos das vantagens e necessidades da poupança pessoal, certamente precisa se preocupar com a educação financeira de sua população.

O Brasil tem procurado crescer na educação do consumidor. Várias recomendações sugeridas pela ONU, bancos centrais e pesquisadores foram atendidas. O país criou um arcabouço jurídico e estruturou a sociedade para a proteção e defesa do consumidor. Existe o Código de Defesa do Consumidor, o PROCON, as promotorias de defesa do consumidor e boa quantidade de organizações, públicas ou não, que lutam pelos direitos do consumidor. Não há dúvida que é importante, necessário e correto o desenvolvimento do país nesta área. No entanto, até pouco tempo atrás (MATTA, 2007) não havia uma atenção enfática do Estado brasileiro e das organizações públicas à alfabetização financeira da população. Não havia no país, de forma organizada e efetiva, preocupação na divulgação de informações sobre finanças pessoais de modo a auxiliar os brasileiros no gerenciamento de suas finanças. E não é porque não existia necessidade, mas sim pela falta de conhecimento das autoridades e sociedade organizada sobre o assunto. Prova disso é que existe vasta literatura no mundo tratando do assunto educação financeira pessoal e, no Brasil, muito pouco era encontrado nas revistas científicas sobre o assunto.

Este quadro tem mudado com a criação da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) instituída oficialmente em 2010. É um primeiro passo para o desenvolvimento e fomento desse assunto no país, inclusive no meio acadêmico e científico no qual já se pode verificar crescimento das pesquisas a respeito do tema finanças pessoais.

A educação financeira pode qualificar os consumidores a serem melhores compradores, permitindo-os obter bens e serviços a custos menores. Este processo efetivamente aumenta o poder de compra real e provê maiores oportunidades para consumir mais, poupar ou investir. Além do mais, a educação financeira pode auxiliar as pessoas a obter ganhos de conhecimentos necessários para criar orçamentos familiares, iniciar planos de poupança, gerenciamento de débitos e formular decisões estratégicas de investimento para a sua aposentadoria ou para a educação de seus filhos (GREENSPAN, 2005, p. 65). Os benefícios são muitos para aqueles que têm acesso à educação financeira e obtém informação útil para o gerenciamento de

suas finanças. Deve-se então atentar um pouco mais para a saúde financeira das pessoas e procurar desenvolver instrumentos na sociedade que facilitem o acesso a esse tipo de informação, bem como entender o usuário desse tipo de informação e como é caracterizado o seu comportamento informacional.

2 JUSTIFICATIVA E PROBLEMA DE PESQUISA

O homem é um ser em constante mudança. Dotado de grande complexidade, não se limita a manter um mesmo tipo de pensamento por toda a vida. Não raramente, as pessoas sentem necessidade de mudar o seu comportamento em uma determinada área de sua vida. Algumas mudanças comportamentais são simples de serem realizadas, não exigindo muitos esforços ou sacrifícios. No entanto, outras mudanças aparecem como verdadeiros desafios e demandam profunda luta exterior e, principalmente, interior para que se obtenha sucesso. Exemplos de comportamentos que podem apresentar dificuldades de serem alterados são aqueles ligados a hábitos considerados não saudáveis para a saúde física ou psicológica das pessoas, como o alcoolismo, o tabagismo, a compulsão por comida, o descontrole do peso corporal, a dependência de drogas, a agressividade excessiva. Tais dificuldades também são encontradas pelas pessoas quando lidam com assuntos relacionados à sua vida financeira pessoal. Estabelecer comportamentos desejáveis como controle orçamentário, planejamento do consumo, pesquisa de preço, atenção ao futuro financeiro e preparo para aposentadoria dentre muitos outros comportamentos recomendados demandam, além do aprendizado técnico, uma mudança comportamental por vezes tão difícil de se conseguir quanto as mudanças anteriormente citadas. A educação financeira pessoal passa, necessariamente, por uma modificação de pensamento, de comportamento que não pode ser esquecida.

Pessoas que enfrentam dificuldades no processo de mudança de comportamento podem necessitar do auxílio de familiares, amigos e, não raramente, de profissionais especializados como psicólogos, psiquiatras e assistentes sociais, pois a mudança comportamental envolve diversos aspectos com destaque para os psicológicos, os sociológicos e os informacionais.

Os aspectos psicológicos abrangem a própria pessoa em seus pensamentos, conflitos interiores, visão do mundo e do problema enfrentado, seus sentimentos diante da vida e da situação enfrentada, os estágios vividos durante o processo de mudança comportamental. Enfim, envolvem os aspectos interiores e individuais na busca pela mudança.

Os aspectos sociológicos decorrem do fato de que o homem é um ser social e a sociedade exerce influência significativa nos indivíduos, sejam essas influências positivas ou negativas. Sociologicamente, a preocupação é voltada para a condição social da pessoa antes, durante e após a mudança de comportamento desejada, procurando solucionar possíveis conflitos e inseri-lo novamente na sociedade se for o caso.

Quanto aos aspectos informacionais, destaca-se que todos os envolvidos em um processo de mudança de comportamento necessitam, buscam e utilizam informações para que seja possível o alcance dos objetivos perseguidos. Aquele que deseja a mudança é carente de informações que o motive e sanem seus questionamentos a respeito do assunto e das dificuldades porventura enfrentadas. Os familiares, amigos e simpatizantes que se dispõem a auxiliá-lo na jornada, também se tornam potenciais usuários da informação sobre o tema, no momento em que precisam aumentar o seu conhecimento para ter condições de fornecer o suporte esperado por quem percorre a jornada de mudança comportamental. Por fim, os profissionais envolvidos demandam informações científicas e técnicas a respeito da temática, visando sua qualificação e, muitas vezes, são eles a principal fonte de informação utilizada pelos indivíduos que vivenciam a mudança. Esta situação requer dos profissionais amplo acesso a conteúdos informacionais para se manterem atualizados sobre a temática e terem condições de auxiliar os indivíduos por eles atendidos.

Entende-se que em todo o processo de mudança de comportamento, a informação aparece como um dos elementos essenciais para todos os envolvidos no processo. Portanto, a complexidade do processo é de suma importância para a Ciência da informação, no que diz respeito à busca de conhecimentos que possam auxiliar as pessoas envolvidas a obterem sucesso na mudança comportamental desejada. Neste quadro, esta pesquisa sobre o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal se justifica na Ciência da Informação que não pode se eximir de sua responsabilidade para contribuir e apresentar sua visão na abordagem do tema finanças pessoais.

Estudos voltados ao entendimento da mudança comportamental são conduzidos pelas diversas áreas da Ciência. O Modelo Transteórico de

Mudança de Comportamento de Prochaska, Norcross e Diclemente (1994) expõe os estágios a serem vencidos por uma pessoa durante uma mudança de comportamento, quais sejam: pré-contemplação, contemplação, preparação, ação e manutenção. O modelo proposto pelos pesquisadores procura entender aqueles que enfrentam uma situação de mudança comportamental, definindo as suas características físicas, sociais e principalmente psicológicas específicas para cada um dos estágios de mudança. Em complemento, os pesquisadores afirmam que é aconselhável que os indivíduos saibam em qual estágio eles se encontram durante o processo de mudança para que possam superar o seu problema. Este modelo tem auxiliado diversas pessoas desejosas de mudar seu comportamento a obter êxito completo e evitar recaídas. Semelhante utilidade tem sido desfrutada pelos profissionais envolvidos no estudo para auxiliar essas pessoas, no momento em que o Modelo expõe características e necessidades psicológicas das pessoas que passam por mudança comportamental, oferecendo, assim, grande suporte à definição de estratégias e entendimento da vivência dos indivíduos durante o processo de mudança comportamental.

Nos dias atuais, a “informação é essencialmente vista como uma ferramenta valiosa e útil para os seres humanos em suas tentativas de prosseguir com sucesso suas vidas” (FERREIRA, 1995, p. 7). A informação é um componente essencial para um processo de mudança comportamental bem sucedido, no momento em que fornece o insumo necessário para que as pessoas se mantenham firmes no seu propósito e obtenham auxílio para enfrentar as dificuldades inerentes ao processo e, ainda, ajuda os profissionais a adquirirem conhecimentos necessários para o seu desempenho no acompanhamento do processo.

Pode-se entender os usuários de informação financeira pessoal como indivíduos em processo de mudança comportamental que formam um grupo de usuários de informação carentes de conteúdos informacionais oportunos, precisos e adequados ao seu estado psicológico.

Em geral, os usuários da informação têm recebido atenção dos pesquisadores da área de Ciência da Informação pela verificação da “existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e constataam a existência de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou

inadequado” (LE COADIC, 2004, p. 39). Em última instância, é pelos usuários de informação e para eles que a informação é criada, organizada e disponibilizada, pois uma informação ganha sentido e valor no momento em que é recuperada e apropriada pelo usuário que dela necessita. Neste sentido, verifica-se que o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento proposto por Prochaska, Norcross e DiClemente (1994) pode ser de grande proveito para a descrição do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal, no momento em que o modelo possibilita a classificação dos indivíduos em grupos de usuários com comportamentos psicológicos semelhantes fornecendo entendimento e subsídios iniciais para o desenvolvimento de estudos sobre o seu comportamento informacional visando o alcance e utilização eficiente da informação pelos usuários. É importante conhecer o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal, pois este conhecimento traz grande potencial de auxílio às pessoas e aos profissionais interessados na mudança comportamental ligadas à gestão financeira pessoal.

A pesquisa aqui apresentada encontra-se alinhada a essas ideias e apresenta-se como uma oportunidade para se aumentar o conhecimento do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal. Isto porque, além do estudo propiciar a identificação da quantidade, qualidade, tipos e características das informações que as pessoas neste processo de mudança comportamental necessitam ou estão dispostas a usar, proporciona o estudo desses usuários de uma maneira alternativa, sendo analisados sob a ótica dos estágios de mudança de comportamento em que se encontram, demonstrando aplicabilidade do estudo interdisciplinar na Ciência da Informação na busca pelo melhor direcionamento dos esforços na busca e disponibilização de informação para o usuário.

Além disso, a pesquisa proposta é oportuna, pois atenta para um tema (finanças pessoais) que comporta um grande número de usuários negligenciados pela Ciência da informação cujas pesquisas a eles voltadas são extremamente escassas tanto no Brasil quanto em nível internacional, podendo contribuir para o crescimento teórico do estudo do comportamento informacional destes usuários e dirimir parte dessa lacuna de conhecimento.

Sendo assim, acreditando que o estudo do comportamento dos usuários de informação é importante para subsidiar os processos de criação, organização e uso da informação, que o conhecimento do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal é importante para o desenvolvimento de ações que gerem a satisfação de suas necessidades informacionais, que a descrição desse comportamento contribui para o avanço desta linha de pesquisa na Ciência da Informação e que o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento oferece nova visão para a descoberta de comportamentos informacionais, propõe-se o desenvolvimento de um estudo que investigue o seguinte problema de pesquisa: o comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal pode ser descrito utilizando-se os estágios de mudança comportamental proposto pelo Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento?

3 OBJETIVOS DA PESQUISA

O objetivo geral a ser alcançado nesta pesquisa consiste em verificar a viabilidade da aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento para descrever o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal.

Para atingir o objetivo geral, são propostos quatro objetivos específicos:

- a) Identificar e classificar os usuários de informação financeira pessoal quanto aos estágios de mudança de comportamento do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento;
- b) Identificar características do comportamento informacional dos usuários que sejam comuns aos estágios de mudança de comportamento;
- c) Identificar características do comportamento informacional dos usuários próprios de cada estágio de mudança de comportamento; e
- d) Sistematizar os dados levantados nas etapas anteriores e descrever o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico aborda assuntos que permitem a contextualização da pesquisa e apresenta material teórico que possibilitará a análise dos dados coletados além de apresentar embasamento teórico para a descrição do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal com base no Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento.

O referencial inicia dissertando sobre estudos de usuários e comportamento informacional, área de estudo na ciência da informação em que a pesquisa é desenvolvida. O texto apresenta o conceito de comportamento informacional, as origens do seu estudo, abordagens de estudo existentes e necessidade de informação. Em seguida, disserta-se sobre os aspectos interdisciplinares do comportamento informacional e sobre o estudo do comportamento informacional envolvendo informações cotidianas cujos ensinamentos teóricos contribuíram para a identificação e entendimento do comportamento dos usuários de informação financeira pessoal nesta pesquisa de doutorado.

Em seguida, é apresentado o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento de Prochaska, Norcross e DiClemente (1994). Este modelo foi utilizado como ponto de partida para esta pesquisa, pois os usuários de informação financeira pessoal foram identificados como elementos que estão inseridos em um processo de mudança comportamental. Os conceitos trazidos pelo Modelo Transteórico, principalmente os ligados aos estágios de mudança de comportamento, foram utilizados como fundamento para classificação e descrição do comportamento informacional desses usuários.

Por fim, o referencial aborda o tema finanças pessoais identificando o destaque desse tema no Brasil e no mundo. Atenta para a ligação existente entre comportamento e finanças pessoais, no qual é discutido o caráter comportamental da educação financeira pessoal e sua importância para a Ciência da Informação e para a sociedade em geral.

4.1 Comportamento Informacional

O comportamento humano é um campo de estudo vasto e complexo. São inúmeras as variáveis que podem influenciar, dirigir ou mesmo dominar o comportamento de uma pessoa. Em qualquer área em que o ser humano estiver envolvido diretamente, o seu comportamento não pode ser desprezado e deve ser foco de pesquisas que revelem suas origens, características e mecanismos de funcionamento.

Wilson (2008, p. 457 tradução nossa) afirma que “[...] o usuário tem sido de interesse para a Biblioteconomia e Ciência da Informação. [...] Virtualmente, todo desenvolvimento no campo tem-se referido a tornar mais fácil ao usuário o acesso a documentos ou informação”. Ainda que tal essência das pesquisas com usuários da informação seja mantida, a maneira como são dirigidas e como o usuário é visto tem sofrido novos direcionamentos ao longo dos anos como fator natural de desenvolvimento da Ciência da Informação.

Estudos sobre os usuários da informação datam do século XIX. Lancaster (1977, p.302) afirma que a primeira pesquisa sobre usuários de informação foi o relatório *Public Libraries in the United States*, publicado em 1876. Desde então, diversas pesquisas foram realizadas, sendo verificado um crescimento mais acentuado a partir da década de 1940, acompanhando o crescimento informacional elevado ocorrido após a segunda guerra mundial. Um exemplo deste crescimento foi a *Royal Society Conference* em 1948 onde foram apresentados vários artigos sobre o tema.

Sendo assim, com o decorrer dos anos, os estudos envolvendo usuários da informação ganharam importância evidenciados pela

proliferação da literatura, a progressiva inclusão deste tipo de estudo nos planos de estudos das universidades e a assídua presença do tema usuários nos fóruns de debates das associações profissionais onde são apresentadas perguntas, problemas e expectativas que devem abordar o estudo sistemático do usuário (IZQUIERDO ALONZO, 1999, p.113, tradução nossa).

As pesquisas iniciais envolvendo os usuários da informação possuíam características orientadas ao sistema ou centradas na informação (VAKKARI, 1999; FIGUEIREDO, 1999), ou seja, apesar de investigarem o usuário, tais pesquisas tratavam essas pessoas ou as viam como elementos

passivos que deveriam se adaptar aos sistemas informacionais. Ao comentar esse tipo de pesquisa, Case (2002, p.6 tradução nossa) afirma que “[...] em última instância elas não focaram os usuários em si, mas estudaram as fontes de informação e como elas eram utilizadas”.

Com o decorrer do tempo, os estudos envolvendo usuários passaram a desviar o foco do sistema e voltaram-se para os indivíduos e suas características como necessidades, motivações, hábitos e comportamentos, conforme é exposto no Quadro 1.

Quadro 1: Exemplos de contraste entre as questões de pesquisa sobre o comportamento dos indivíduos para se informarem

	Orientado ao usuário	Orientado ao sistema
Estudos orientados para tarefas	Como os advogados entendem (<i>make sense</i>) suas tarefas e ambiente?	Que tipos de documentos os engenheiros necessitam para o seu trabalho e como o centro de informações corporativas pode supri-los?
	Como os gerentes obtêm informações relacionadas ao trabalho fora dos canais formais da organização?	Quão satisfeitas e bem sucedidas são as pesquisas dos estudantes nos catálogos com base na web das bibliotecas universitárias?
	O que acontece quando um eleitor tem informação demais sobre um candidato ou questão?	Com que intensidade as bases médicas são utilizadas pelos médicos?
Estudos não orientados a tarefas	Como os idosos aprendem e lidam com os problemas e oportunidades que surgem no seu cotidiano?	Como as pessoas usam as bibliotecas para seu prazer e crescimento pessoal: o que elas pedem, emprestam e lêem?
	Por que os telespectadores escolhem um programa ao invés de outro e quais os contentamentos que eles alcançam fazendo isso?	Como persuadir os adolescentes a agir de maneira saudável e responsável? Que mensagens sobre abuso de drogas eles prestam atenção, em que meio e por quê?
	Porque as pessoas olham as lojas quando elas não possuem nenhuma necessidade ou intenção explícita em comprar?	Por que as pessoas ignoram avisos de segurança em embalagens e anúncios?

Fonte: Case (2002, p.7, tradução nossa)

Case (2002) afirma que as pesquisas afastaram-se da

[...] ênfase no “sistema de informação” caminhando em direção à pessoa como quem busca, cria e usa a informação. Nas pesquisas de mídia de massa o foco passou das “gratificações” experienciadas pelos usuários para os efeitos que as mensagens tiveram nas pessoas e como elas a persuadem a fazer coisas. Até mesmo os estudos formais sobre sistemas de informação começaram a considerar um maior alcance de pessoas, problemas e necessidades mais genéricas e os caminhos que os sistemas normalmente falham para servir seus públicos (CASE, 2002, p.6, tradução nossa).

Izquierdo Alonzo (1999, p.124 e 125) expõe que os objetivos dos estudos de usuários podem ser resumidos em:

- a) análise das necessidades em que se pesquisa qualitativamente e quantitativamente o conteúdo e o tipo de informação desejado ou demandado pelos usuários, possibilitando definir os produtos e serviços informacionais adequados à situação em estudo;
- b) análise dos comportamentos de busca da informação, buscando compreender como as necessidades de informação são satisfeitas e sob quais circunstâncias acontecem, além de buscar definir a formação e preparo dos usuários da informação;
- c) análise de motivação e atitudes, quando se busca o entendimento dos valores, desejos ocultos ou não em relação à informação. Procura-se explicar os fatores motivadores dos comportamentos e das necessidades dos usuários;
- d) análise do consumo e produção da literatura científica, quando os estudos de usuários procuram mensurar e analisar o uso da informação científica por meio do uso desses materiais pelos usuários. Utiliza a bibliometria; e
- e) análise de modelos de processamento da informação. Estes estudos objetivam o entendimento dos fenômenos psicocognitivos atuantes no processo de busca de informação e satisfação de necessidade de informação. Como é o funcionamento da mente do usuário no processo de busca e avaliação da informação, dentre outros.

Verifica-se que nos objetivos apresentados por Izquierdo Alonzo (1999) existe uma tendência das pesquisas da Ciência da informação em desenvolver estudos que busquem entender o comportamento dos usuários em relação à informação. As unidades e sistemas de informação, seja uma biblioteca, um *website*, um centro de documentação, um *software* de pesquisa de dados etc. devem priorizar o seu usuário, de modo a oferecer facilidade de uso e adequação ao seu modo de agir e de pensar, para ter condições de satisfazer às necessidades informacionais de seus usuários e encontrar ou

construir a informação que eles precisam. Este foco no usuário deve ser cultivado, principalmente porque, com o desenvolvimento tecnológico, as unidades de informação passam por contínuas mudanças em sua estrutura, funcionamento e gestão que podem afastar ou dificultar o uso dos produtos e serviços de informação, caso a unidade de informação não tenha conhecimento sobre seus usuários e não esteja voltada para o atendimento de seus anseios e características individuais.

Devido a essa importância, os estudos sobre o comportamento informacional apresentam destaque crescente nas pesquisas. Entende-se comportamento informacional como o estudo que investiga “como as pessoas se aproximam e lidam com a informação” (DAVENPORT, 1998). Pettigrew et al (2001, p.44) definiram comportamento informacional em “como as pessoas necessitam, buscam, entregam e usam a informação em diferentes contextos”. Case (2007) afirma que

o comportamento informacional engloba tanto a busca ativa de informação como a totalidade de outros comportamentos passivos ou não intencionais (como encontro acidental de informação), bem como comportamentos propositais que não envolvem busca, como o esquivar-se ativamente da informação (CASE, 2007, p. 5, tradução nossa).

Alinhado às visões descritas, Wilson (2000) define que

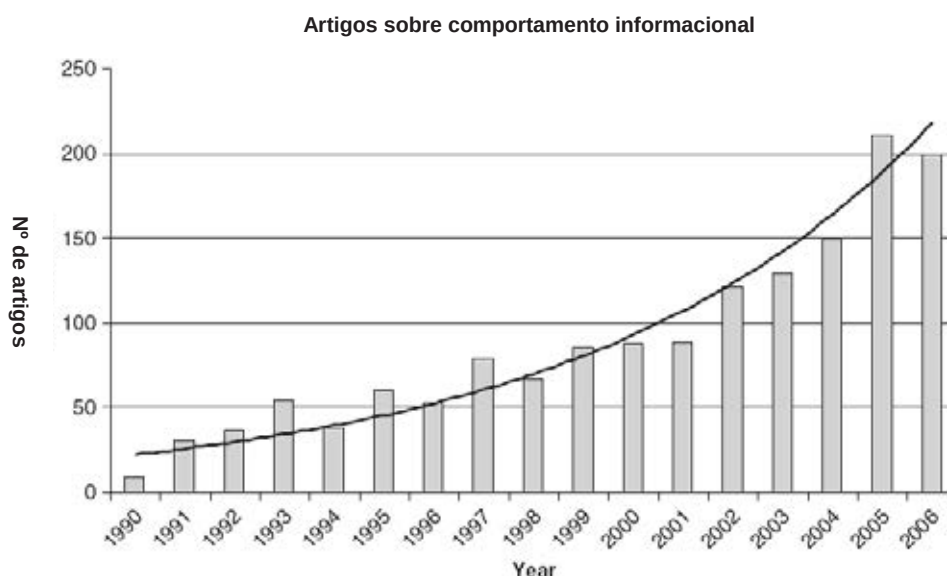
comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação. Ou seja, inclui a comunicação face a face com outras fontes e canais de informação, como também a recepção passiva de informação como, por exemplo, assistir a anúncios de televisão, sem qualquer intenção para agir na informação dada. (WILSON, 2000, p.49, tradução nossa).

Como é natural acontecer com novos termos que surgem no meio científico, Mutsheva (2007) afirma que o termo “comportamento informacional” (*information behaviour*) foi alvo de discussão entre os pesquisadores da área. Pesquisadores argumentaram que o termo seria gramaticalmente incorreto, pois falar de comportamento informacional seria dizer que é a informação que possui um determinado comportamento, o que não é o caso, pois quem possui um comportamento são os seres humanos e não a informação. Foi defendida a adoção do termo “comportamento informacional humano” (*human information behaviour*) como o termo que melhor representaria gramaticalmente o campo

de estudo. Outros termos foram cogitados como comportamento de busca de informação (*information seeking behaviour*), que foi tido como um termo restritor, pois as pesquisas envolvendo comportamento informacional excedem a simples busca de informação. Apesar das discussões, o termo comportamento informacional (*information behaviour*) tem sido adotado com frequência pelos pesquisadores da área e vem se firmando como termo padrão.

Os estudos envolvendo comportamento informacional têm crescido de modo considerável a partir dos anos 1990.

Figura 2: Artigos sobre comportamento informacional 1990 - 2006



Fonte: Wilson (2008, p. 461)

Wilson (2008) apresenta um panorama desse crescimento elaborando um resumo histórico sobre a evolução dos trabalhos em comportamento informacional e conclui que três pontos tornam-se evidentes:

primeiro, nos anos iniciais o foco era centrado nas necessidades de informação de cientistas em menor grau dos engenheiros; segundo, os métodos empregados eram predominantemente quantitativos, principalmente com questionários com algumas análises e entrevistas; e terceiro havia pouca ou nenhuma atenção em desenvolver perspectivas teóricas - a intenção dos estudos era totalmente pragmáticas. (WILSON, 2008, p.461).

Wilson (2008) continua sua análise histórica afirmando que existe tendência a modificação desse quadro nas pesquisas sobre comportamento

informacional. O pesquisador afirma que as pesquisas envolvendo o ambiente de trabalho e as pragmáticas estão diminuindo ao longo dos anos. Como exemplo, na conferência *Information Seeking in Context* (ISIC) ¹ em 2006 havia “34 artigos publicados e apenas cinco poderiam ser ditos que tratavam diretamente de algum ambiente do mundo profissional” (WILSON, 2008, p.461, tradução nossa). Os artigos em sua maioria apresentavam abordagens qualitativas e 11 dos 34 artigos tratavam diretamente sobre questões teóricas envolvendo o comportamento informacional. Mesmo nos artigos voltados ao mundo profissional, alguns deles traziam discussões teóricas a respeito.

Bawden (2006), ao comentar clássico artigo de Wilson (1981), apresenta as características das pesquisas sobre comportamento informacional:

- tendência a pesquisas qualitativas como uma alternativa ou complemento aos métodos quantitativos;
- um estreitamento nos focos das pesquisas para estudos em profundidade em grupos bem definidos visando determinar os fatores subjacentes de comportamento; e
- um alargamento das perspectivas conceituais sobre comportamentos de usuários, indo além do conceito puro de “informação”, em particular incluindo ideias advindas da psicologia e sociologia. (BAWDEN, 2000, p.676 tradução nossa).

Tais características expressam a complexidade envolvida nos estudos sobre comportamento informacional. Costa e Gasque (2004) complementam a afirmação de Bawden (2006) ao exporem que os assuntos normalmente tratados nas pesquisas sobre comportamento informacional abordam:

- necessidades de informação – um *déficit* de informação a ser preenchido e que pode estar relacionado com motivos psicológicos, afetivos e cognitivos.
- busca da informação – ativa e/ou passiva – o modo como as pessoas buscam informações;
- uso da informação – a maneira como as pessoas utilizam a informação;
- fatores que influenciam o comportamento informacional;
- transferência da informação – o fluxo de informações entre as pessoas;

¹ O ISIC é em um evento bienal cujo tema principal consiste em estudar a relação entre as necessidades ou exigências do usuário da informação, os meios para a satisfação dessas necessidades e o uso prático desses meios nas organizações e na sociedade. Maiores informações podem ser conseguidas no *website* do evento. <http://informationr.net/isic/>

- estudos dos métodos – identificação dos métodos mais adequados a serem aplicados nas pesquisas (COSTA; GASQUE, 2004, p.1).

Em resumo, as pesquisas sobre o comportamento informacional englobam os estudos de uso e busca de informação, adicionando novos aspectos a serem investigados como: hábitos, cognição, sentimentos, busca ativa e passiva. Fialho e Andrade (2007) explicam que tais estudos abrangem

o estudo da interação entre pessoas, os vários formatos de dados, informação, conhecimento e sabedoria, nos diversos contextos em que interagem. O campo da conduta informacional humana remete a conceitos como contextos informacionais das pessoas, necessidades de informação, comportamentos de busca da informação, modelos de acesso à informação, recuperação e disseminação, processamento humano e uso da informação (FIALHO e ANDRADE, 2007, p. 20).

Wilson (1999) expõe que

as várias áreas de investigação dentro do campo geral do comportamento informacional podem ser vistas [...] como uma série de campos aninhados. *Information behaviour* pode ser definido como campo mais geral de investigação [...], *information-seeking behaviour* é visto como um subconjunto deste campo, particularmente se referindo a variedade de métodos empregados pelos usuários para descobrir e ter acesso a fontes de informação, e *information searching behaviour* é definido como um subconjunto da *information-seeking*, sobretudo preocupados com as interações entre usuários da informação (com ou sem intermediário) e sistemas de informação baseados em computador, dos quais fazem parte os sistemas de recuperação da informação em texto. (WILSON, 1999, p. 263 tradução nossa)

Figura 3: Modelo hierárquico dos estudos sobre comportamento informacional



Fonte: Wilson (1999, p.262)

Dessa forma verifica-se que o estudo do comportamento informacional é de extrema importância para o desenvolvimento da Ciência da Informação. Independentemente das linhas teóricas e visões que se adotem a respeito do usuário, sabe-se que não há utilidade em uma informação se não é possível que ela encontre acolhimento em um usuário. A informação propriamente dita possui o seu valor, no entanto, este valor é estático, similar a energia potencial que a água forma em uma usina hidrelétrica. Ao armazenar a água em grandes lagos, cria-se um grande potencial de energia, mas que neste estado não é capaz de produzir energia. É necessário que haja um elemento que aproveite todo o potencial que esta energia possui; que a utilize e a transforme. No caso das usinas hidrelétricas, o elemento que transforma a energia armazenada em energia elétrica é o gerador da usina que no momento em que a água armazenada, contendo toda a energia potencial, é liberada por dutos em sua direção, possibilita o seu movimento e conseqüente criação de energia elétrica. No caso da informação, o usuário é o gerador que faz uso e transforma toda a energia contida na informação. A informação ao encontrar o usuário e atender as suas necessidades cumpre sua maior finalidade. De pouco adiantam grandes sistemas de informação se estes não estiverem adequados às características e necessidades dos usuários. Desse modo, é prioritário que se conheça o usuário e seu comportamento em relação à informação de modo a oferecer subsídios para melhor gestão, organização, criação e uso da informação.

4.2 Abordagens no Estudo do Comportamento Informacional

Diante da complexidade do comportamento dos usuários em informação, os pesquisadores adotaram estratégias ou abordagens diferentes para desenvolver suas pesquisas. Tais abordagens no estudo do comportamento informacional podem ser classificadas em três grupos, a saber: abordagem cognitiva, abordagem social e abordagem sócio cognitiva.

Pálsdóttir (2005, p. 52, tradução nossa) afirma que a abordagem cognitiva “preocupa-se principalmente em entender como a mente de uma

pessoa funciona e em explicar como as características cognitivas, que são únicas em cada pessoa, afetam o seu comportamento informacional”. Sendo assim, as pesquisas que adotam esta abordagem buscam entender o comportamento informacional dos indivíduos, considerando o seu estado individual de conhecimento, suas crenças e o modo como a informação é processada, assimilada e entendida, além de atentar para os padrões atitudes e sentimentos envolvidos no processo de satisfação de necessidades informacionais. Entende-se que as diferenças nos comportamentos informacionais devem-se aos “atributos individuais e aos processos em que individualmente estão envolvidos” (PETTIGREW et al., 2001, p. 53, tradução nossa).

Já as pesquisas que utilizam a abordagem social, partem do princípio de que o comportamento informacional não é dependente apenas dos fatores e características individuais, apesar de tais elementos serem essenciais para o entendimento do comportamento informacional. A abordagem social apregoa que os ambientes sociais podem explicar e determinar o comportamento informacional de uma pessoa. Mutsheva (2007, p.253, tradução nossa) afirma que

a abordagem social rejeita e critica a abordagem cognitiva por “separar o indivíduo” do contexto em que o comportamento informacional acontece e sugere o alargamento do escopo de análise do indivíduo incluindo fatores contextuais ao estudar o comportamento informacional.

Pálsdóttir (2005, p. 51) complementa a afirmação de Mutsheva (2007) ao assegurar que

no processo de escolhas comportamentais, as pessoas são motivadas a reduzir comportamentos onde enfrentem punição pelo meio ambiente e são motivadas a reforçar decisões que sejam apreciadas pelo seu ambiente social

Por fim, Wilson (1981, p.9) expõe que “devido às situações em que a informação é procurada e usada acontecerem em interações sociais, concepções puramente cognitivas sobre necessidade de informação são, provavelmente, inadequadas para fins de pesquisa”.

Já a abordagem sócio-cognitiva busca estudar e unir as características das abordagens social e cognitiva em um sentido mais amplo. Entende-se que o comportamento informacional deve ser olhado em um

movimento holístico e não isolacionista. Se por um lado, as características pessoais e cognitivas dos usuários interferem no seu comportamento informacional, por outro lado esta mesma pessoa sofre as influências do ambiente em que se encontra. Sendo assim, deve-se atentar para a união desses fatores e procurar entender o seu funcionamento em conjunto. Tal ideia é defendida por Hjørland (2002, p.258 tradução nossa) ao afirmar que

a visão sócio-cognitiva em muitos aspectos coloca a visão cognitiva de cabeça para baixo. Ela está interessada na cognição individual, mas a aborda a partir do contexto social, não a partir da mente ou cérebro isolado. Ela não trabalha de dentro para fora, mas de fora para dentro.

Todas as abordagens apresentadas têm contribuído com os estudos de comportamento informacional no momento em que desenvolvem teorias a respeito do tema, aumentando o seu entendimento. Como exemplos de teorias advindas da abordagem cognitiva estão o *sense-making* de Dervin (1983), a teoria do estado anômalo do conhecimento (BELKIN, 1980) e o processo de busca de informação (*Information Search Process*) de Kuhlthau (1991). Já dentro da abordagem social existe o estudo denominado *Information Poverty* conduzido por Chatman (1999). Chatman é reconhecida como um dos precursores da “mudança no enfoque dos aspectos cognitivos para estudos que enfocam os aspectos sociais do comportamento informacional” (PÁLSDÓTTIR, 2005, p. 49). Para exemplificação da abordagem sócio-cognitiva existe o modelo aperfeiçoado de Tom Wilson (WILSON, 1997).

4.3 Necessidade de informação

Ao analisar os estudos envolvendo os usuários da informação e o seu comportamento verifica-se a presença de um elemento quase onipresente nas pesquisas. Difícil imaginar o estudo do usuário da informação e do seu comportamento sem que, em algum momento, não se tenha que lidar com a necessidade de informação.

Wilson (1997, p. 552) afirma que ao estudar o comportamento informacional, encontra-se “no topo do problema [...] o conceito de necessidade

de informação”. Necessidade de informação é um termo de comum interesse entre várias áreas da Ciência. No entanto, estudar as necessidades informacionais não é uma tarefa simples. O próprio conceito de necessidade de informação não possui uniformidade entre os pesquisadores e muitas vezes confunde-se com outros componentes como demanda, desejo e uso de informação. Kotler (1978, p. 137-138) explica que, além de não possuir uma definição clara sobre o termo necessidade, ainda existe a dificuldade dos indivíduos para expressarem suas necessidades e a dificuldade para identificar quão importante é determinada necessidade para uma pessoa.

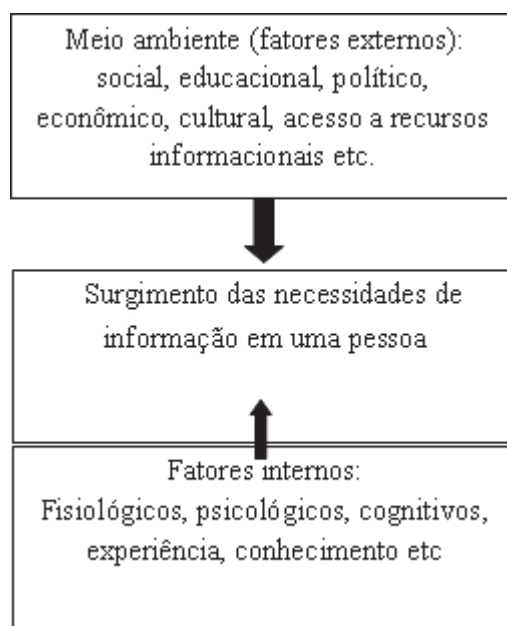
Na Ciência da Informação, existem diferentes linhas teóricas de pensamento decorrentes da identificação e estudo das necessidades informacionais.

Necessidade informacional é definida por Wilson (1997, p.553) como algo intangível, ou seja,

é uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente da pessoa em necessidade e, conseqüentemente, não é diretamente acessível a um observador. A experiência de necessidade apenas pode ser descoberta por dedução através do comportamento ou pelos relatos das pessoas que possuem a necessidade

Calva González (2004) estudou as necessidades de informação e chegou à conclusão de que essas necessidades surgem de dois elementos principais: os fatores externos, ou seja, o meio ambiente em que a pessoa se encontra e os fatores internos, incluindo sua experiência, seu conhecimento ou ausência deste, suas habilidades etc. A Figura 4 expressa a ideia do autor em relação ao surgimento das necessidades de informação.

Figura 4: Surgimento das necessidades de informação



Fonte: Calva González (2004, p. 75)

Além de Calva González (2004), o pensamento de Wilson (1997) é sustentado por outros pesquisadores como Burnkrant (1976), Morgan e King (1971, apud WILSON, 1997) e Cooper (1971) que olham a necessidade informacional como um fator subjetivo, íntimo e não observável diretamente, que deve ser estudada indiretamente.

No entanto, este pensamento é combatido por alguns teóricos que acreditam ser a necessidade não um fator psicológico, mas sim um estado objetivo. Deer (1983) acredita que as necessidades informacionais podem ser diretamente observadas. Para ele, a necessidade informacional consiste em uma “relação que existe entre a informação e a finalidade dessa informação para o indivíduo” (DEER, 1983, p.276). O autor defende a ideia de que o ato de possuir um desejo por uma informação, não necessariamente traduz a existência de uma necessidade informacional. Por sua vez, possuir informação, não elimina necessariamente uma necessidade informacional. Em resumo, Deer (1983) afirma que é necessário que duas condições existam para que haja uma necessidade informacional, quais sejam: a existência de um propósito para a informação e que essa informação contribua efetivamente para o alcance desse propósito.

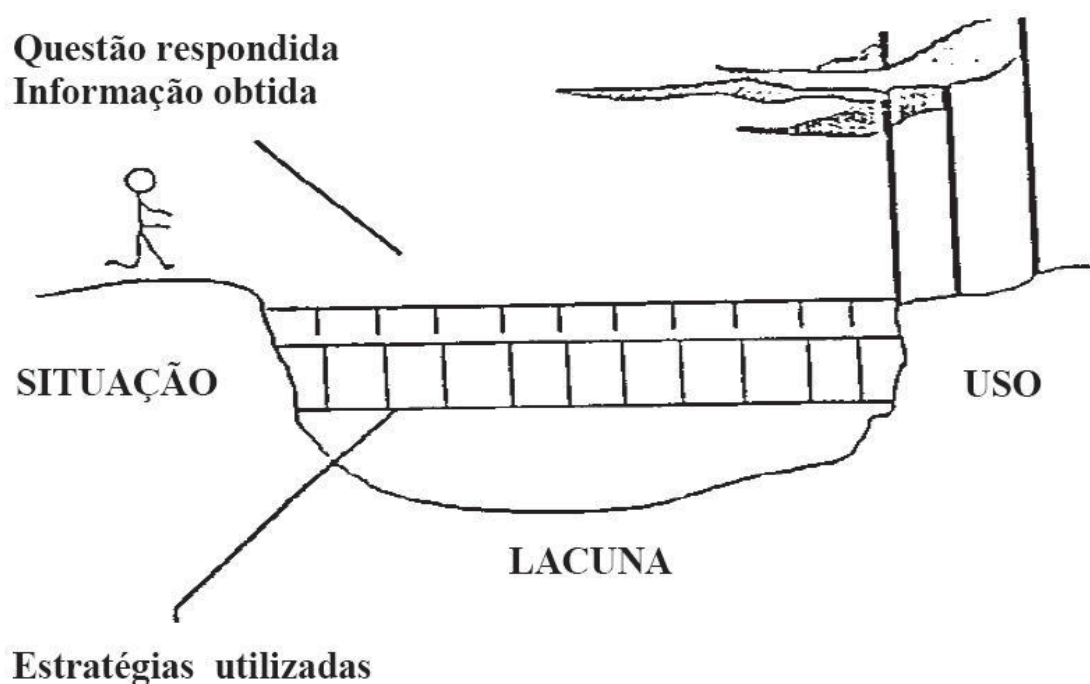
Ambos os pensamentos expostos trazem contribuições para o entendimento do comportamento informacional. No entanto, é possível notar

que pesquisas em outros ramos da Ciência buscam estudar o surgimento e satisfação das necessidades conforme o pensamento de Wilson (1997), ou seja, ao entenderem a necessidade como algo subjetivo e não observável diretamente, direcionam os estudos na observação comportamental e nos relatos das pessoas sobre suas necessidades. Mesmo assim, o fato de não haver um conceito harmônico e amplamente aceito sobre necessidade informacional não anula a concordância de que ela existe e deva ser estudada porque se constitui em um fator importante na definição do comportamento informacional de um indivíduo. Desta forma, diversos aspectos ligados à necessidade informacional são identificados ao longo do tempo.

Engel, Blackwell e Minard (1993) verificaram que as necessidades das pessoas podem surgir devido a fatores como o tempo, mudanças circunstanciais, desejos de consumo e influências externas e individuais. Tal constatação já podia ser observada nos estudos de Dervin (1983) conhecido *Sense-making*, no qual estes fatores foram representados na descrição do processo de busca informacional de um usuário da informação. O *Sense-making* possui natureza cognitiva, no qual o usuário é visto como um sujeito ativo no processo de busca informacional e estudado como componente central neste processo. O modelo considera que as pessoas estão diante de uma continuidade temporal, na qual efetuam um caminhar através de suas experiências cotidianas. Por vezes, as pessoas deparam-se com problemas que as fazem interromper este caminhar devido a uma situação na qual não é possível “[...] prosseguir em frente sem que se construa um novo sentido (*sense*) ou modifique o sentido já existente” (DERVIN, 1992, p.68). Neste momento surge uma necessidade informacional, a qual deve ser suprida.

Diante do surgimento dessa necessidade, Dervin (1983) apresenta uma metáfora para explicar o momento em que ela surge, ocorrendo a interrupção da caminhada e como se dá o processo de criação ou modificação do sentido para que o indivíduo possa continuar suas experiências (figura 5).

Figura 5: Metáfora do sense-making



Fonte Dervin (1992, p.68)

A metáfora de *sense-making* é composta de quatro elementos, a saber:

- a) Situação (*situation*): descontinuidade ocorrida em um determinado tempo e espaço, formando o contexto onde surge a necessidade informacional
- b) Lacuna (*gap*): espaço cognitivo e de sentido a ser preenchido, do qual o indivíduo possui compreensão insuficiente. Representa o obstáculo a ser preenchido para que o indivíduo saia da situação atual (indesejada) para uma situação desejada. Na lacuna faz-se presente a própria necessidade de informação.
- c) Resultado (*use/help*): O resultado é o produto do processo de *sense-making*. Representa o objetivo e o local que se deseja alcançar ao final do processo

- d) Ponte (*gap bridge*): Conexão montada pelo indivíduo que propicia a transposição da lacuna. Representa os meios e estratégias por ele utilizados.

Dervin (1992) explica que o *sense-making* atenta ao fato de que

[...] quando um indivíduo move-se através de uma experiência, cada momento é potencialmente um momento de fazer sentido (*sense-making moment*). A essência desse momento de fazer sentido é obtida ao se dirigir a concentração em como o ator definiu e lidou com a situação, a lacuna, a ponte, e a continuação da viagem depois de atravessar a ponte (DERVIN, 1992, p. 69 - 70 tradução nossa).

Com esse olhar é possível estudar o comportamento de um indivíduo durante a sua busca informacional para satisfação de uma necessidade. Os estudos de necessidade de informação costumam enfatizar o entendimento de como as pessoas lidam em situações de lacunas de conhecimento, as questões que são por ela formuladas, os caminhos utilizados para adquirir informações, os instrumentos utilizados, como e quanto foram ajudados pelas informações adquiridas, bem como a situação em que as necessidades ocorrem (DERVIN, 1992).

Dervin (1992) complementa seu estudo, apresentando tipos de entrevistas que podem servir como método de coleta de dados, utilizando-se o conceito de *sense-making*:

- a) entrevista de linha de tempo resumida (*abbreviated time-line interview*) quando é solicitado ao entrevistado que foque em apenas um passo, questão, uso ou barreira. “Este método é particularmente útil em situações de pesquisa envolvendo comportamentos habituais ou rotineiros” (DERVIN, 1992, p.72 tradução nossa);
- b) cadeia de ajuda (*help chain*) que é um tipo de entrevista onde o entrevistado é interrogado de modo a ligar suas respostas e formar uma cadeia lógica de investigação. O foco particular está em “descobrir como o respondente constrói as conexões entre ele e a informação, o sistema ou a estrutura” (DERVIN, 1992, p.72 tradução nossa);
- c) interrogatório neutro (*neutral questioning*) que é uma estratégia cuja essência “permite que o bibliotecário entenda

a consulta do ponto de vista do usuário” (DERVIN; DEWDNEY, 1986, p. 509 tradução nossa) por meio do uso de questões neutras, definidas por Dervin e Dewdney (1986, p.510) como um tipo específico de questão aberta capaz de direcionar o bibliotecário a entender com o usuário a natureza da situação, as lacunas encontradas, e os usos esperados;

d) Entrevista usando mensagens (*message interview*) na qual o entrevistado deve atentar aos elementos de uma mensagem que envolva a definição da lacuna e/ou da ponte.

e)

Wilson (1999) reconhece a importância do modelo de Dervin (1983) ao afirmar que:

A força do modelo de Dervin (1983) está nas consequências metodológicas, uma vez que, em termos de comportamento informacional, ele pode conduzir o modo de questionamento que revela a natureza da situação do problema, a extensão de como a informação serve de ponte entre a lacuna de incerteza, confusão etc. e a natureza dos resultados do uso da informação (WILSON, 1999, p.253 tradução nossa).

Verifica-se, portanto, que o estudo de Dervin (1983, p.28 tradução nossa) apresenta-se como um retrato metodológico que “propõe fornecer uma avenida para prosseguimento de estudos tradicionais de busca e uso de informações e simultaneamente abrir alternativas” no momento em que possibilita olhar o processo de busca informacional não somente como algo estático no tempo e espaço (pesquisas tradicionais), mas também como um processo que permeia e acontece em um contexto ao longo do tempo.

Pode-se dizer que um importante questionamento sobre as necessidades consiste em entender como elas surgem, quais os seus propósitos e efeitos nas pessoas. Morgan e King (1971, apud WILSON 1997) afirmam que as necessidades podem surgir por três motivos. O primeiro motivo está ligado a razões inerentes à fisiologia. São necessidades que em sua maioria advém da própria subsistência do organismo da pessoa, como a sede e a fome. O segundo motivo está ligado ao não conhecimento (*unlearned motives*), que incluem a curiosidade e os estímulos sensoriais. Por fim, o terceiro motivo para o surgimento das necessidades está ligado aos motivos sociais, ou seja, aqueles surgidos do ambiente e do contexto onde a pessoa

está inserida, como o desejo por acolhimento, necessidade de aprovação ou *status*, por agressão etc.

Mcquail (1972), Burnkrant (1976) e Fiske (1990) ao estudarem os motivos pelos quais as pessoas desenvolvem e buscam satisfazer suas necessidades, tenderam a dar prioridade ao fator psicológico na determinação do comportamento das pessoas. Estes pesquisadores trabalharam conceitos envolvendo as emoções das pessoas, como acontece com a gratificação que é entendida como recompensa ou prazer obtido pela satisfação das necessidades. Wilson (1997, p.553) chega a afirmar que as categorias de gratificação de McQuail (1972) (diversão, relacionamento pessoal e identidade pessoal) podem ser comparadas ao que ele chamaria em seu estudo de necessidades afetivas.

Por sua vez, os componentes cognitivos também são importantes nas pesquisas sobre necessidade. Tratar a necessidade cognitivamente significa entendê-la como “a necessidade de encontrar ordem e significado no ambiente, que também é expresso como a necessidade de saber, curiosidade, ou desejo de estar informado” (WILSON, 1997, p.553). Wilson (1997) cita o estudo de Cacioppo et al (1984), que buscou desenvolver uma escala de necessidade cognitiva, como um exemplo dessa linha de pensamento, apesar de possuir reservas pessoais quanto a sua real aplicabilidade.

Outro problema relacionado ao estudo das necessidades de informação diz respeito aos fatores que podem ser utilizados para sua identificação e estudo. Tais fatores demandam atenção dos pesquisadores, pois de nada adiantaria saber da importância da necessidade de informação e não possuir métodos para estudá-la.

Kotler (1978, p. 138-140) aconselha o uso de três métodos para a identificação das necessidades de um indivíduo: o Método Direto, que utiliza instrumentos como o questionário e busca a expressão do indivíduo sobre suas necessidades ao pressupor que a pessoa tem consciência de suas necessidades; Método de Projeção que procura conhecer as necessidades dos indivíduos por meio de questões indiretas, estimulando motivos interiorizados a aparecerem espontaneamente. Nesse método é comum o uso de técnicas de projeção como um jogo de associação de palavras ou complementação de

frases; e o Método de Simulação, no qual o indivíduo depara-se com situações simuladas e lhe é solicitado expressar a forma como se comportaria.

Matta (2007) entende que o usuário pode ter a percepção de algumas necessidades informacionais e, por outro lado, desconhecer ou não possuir consciência de outras necessidades. Portanto, para que seja possível o mapeamento do conjunto de necessidades informacionais de uma pessoa, deve-se estar atento a alguns fatores, como a percepção do indivíduo sobre suas necessidades informacionais, a sua disponibilidade em compartilhá-las e a sua não consciência de necessidades informacionais. Sendo assim, pode-se observar a existência de dois conceitos operacionais de necessidade informacional:

- a) necessidade consciente de informação, que é o desejo expresso diretamente pelo usuário de obter informação sobre um determinado assunto. É sinônimo de necessidade expressa e necessidade atual do usuário da informação; e
- b) necessidade potencial de informação, assim definida como a carência de informação a respeito de um determinado tema, carência esta que não é percebida ou expressa diretamente pelo usuário.

Verifica-se, portanto, que identificar e entender as necessidades de informação é uma tarefa árdua e inerente aos estudos sobre comportamento informacional. Tamanha complexidade não permite que os estudos sobre comportamento informacional obtenham insumos apenas do campo da Ciência da informação, porém, demanda uma investigação multifacetada, com apoio de conhecimentos advindos de outros campos da Ciência de modo a permitir o seu completo entendimento.

4.4 Aspectos Interdisciplinares no Estudo do Comportamento Informacional

A Ciência da Informação é uma Ciência de caráter interdisciplinar, que “tem por objetivo o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos)” (LE COADIC, 2004, p.25).

Robredo (2003, p.5) afirma que a

Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para um máximo de acessibilidade e uso. O processo inclui a origem, disseminação, coleta, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. O campo deriva ou relaciona-se com a matemática, a lógica, a lingüística, a psicologia, a tecnologia computacional, as operações de pesquisa, as artes gráficas, as comunicações, a biblioteconomia, a gestão e alguns outros campos.

Neste cenário, a Ciência da Informação surge como uma ciência interdisciplinar, com grande potencial de crescimento e de influência nas demais ciências, pois o seu objeto de pesquisa, a informação, é matéria-prima de todas as demais ciências e atividades humanas.

Sayão (2001, p. 86) defende que

a ciência da informação, pela sua própria natureza ampla e interdisciplinar, para mapear toda a sua realidade, teve obrigatoriamente de tomar, como seus, paradigmas e modelos de outras áreas, tais como informática, inteligência artificial, lingüística, economia, marketing.

É possível que os estudos dos usuários de informação e o seu comportamento informacional seja uma das áreas da Ciência da informação na qual a interdisciplinaridade apresenta-se com maior destaque e importância. Não apenas estes estudos fornecem conhecimentos para as demais áreas da Ciência, mas, nota-se que a recíproca é verdadeira, ou seja, em sua própria produção, os estudos voltados ao comportamento informacional necessitam usufruir de conhecimentos advindos de outros campos da Ciência para que seja possível o seu entendimento. A aceitação e real incorporação da interdisciplinaridade nos estudos sobre o comportamento informacional vem crescendo ao longo do tempo e propiciado melhoria em sua qualidade.

Wilson (1997) afirma que

várias disciplinas são interessadas, em certa medida, com o entendimento de como as pessoas procuram e fazem uso da informação, os canais que elas empregam para obter acesso a informação e os fatores que inibem ou encorajam o uso da informação. Estes incluem: o estudo de personalidade na psicologia, o estudo do comportamento do consumidor, pesquisa de inovação, estudos de comunicação na saúde, tomada de decisão organizacional e requisitos de informação em *design* de sistemas de informação (WILSON, 1997, p. 551 tradução nossa)

Verifica-se que em cada uma dessas disciplinas e em outras que também se preocupam com algum aspecto da recepção, processamento, uso e divulgação da informação, como a comunicação e o *marketing*, existem aspectos ligados ao comportamento informacional que podem ser agregados em prol do melhor entendimento deste assunto. Sabe-se que cada campo da Ciência possui suas próprias características e interesses direcionando suas pesquisas no entendimento do seu objeto próprio. No entanto, quando os interesses de outras áreas deparam-se com a necessidade de entender, em algum nível, a informação e os seus efeitos nos indivíduos surgem pesquisas e teorias às quais a Ciência da Informação, como campo trans e interdisciplinar que é, deve estar atenta e fazer uso dessas descobertas.

Exemplo dessa aplicabilidade é o estudo desenvolvido por Kuhlthau em 1991 que propõe o estudo do comportamento de busca informacional, considerando tanto os aspectos cognitivos quanto os afetivos do indivíduo. O estudo denominado *Information Search Process* (ISP) pressupõe que o processo de busca informacional ocorre no momento em que o usuário se depara com o sentimento de incerteza diante de uma situação levando-o a sentir-se confuso, com dúvidas e ansioso. Para o entendimento desta parte do comportamento informacional do usuário, a pesquisadora recorreu a conceitos advindos de outras áreas do conhecimento, com destaque para a psicologia. Kuhlthau (1991, p.362) afirma que

o trabalho de Kelly (1963) sobre a teoria do construto pessoal (personal construct theory) foi usado como pedra angular para investigar a experiência do usuário durante o processo de busca por informação e para o desenvolvimento de um modelo que descrevesse o processo a partir da perspectiva do usuário. Kelly descreveu o processo de construção ocorrendo em fases que são experimentadas pelos indivíduos a medida que vão construindo sua visão de mundo, assimilando novas informações. As fases de construção descritas por Kelly formaram a base da hipótese original que conduziu para o estudo de ordem afetiva, bem como os aspectos cognitivos do ISP.

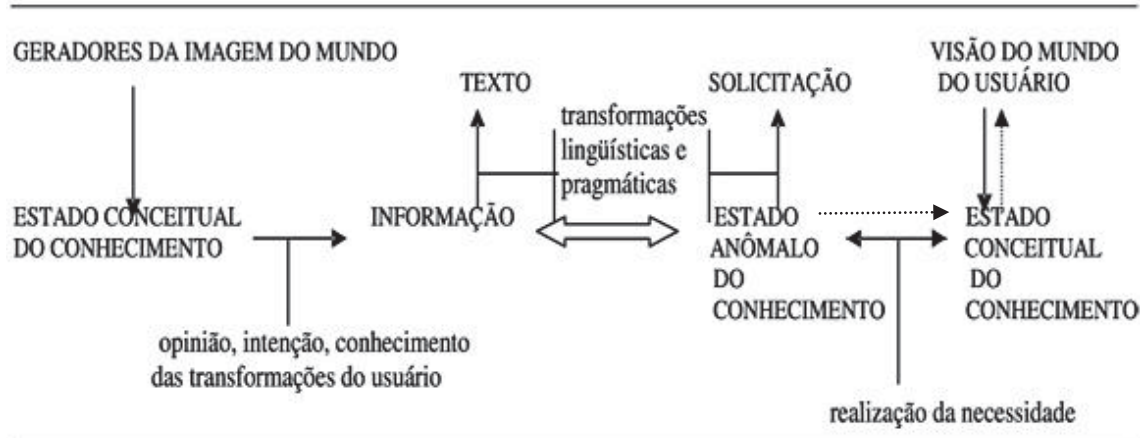
Além da teoria de Kelly (1963), Kulthal (1991) utiliza duas outras teorias para embasar o seu estudo. Os níveis de necessidade de Taylor (1968) e a teoria do estado anômalo do conhecimento de Belkin (1980).

Taylor (1968) afirma que se pode identificar quatro tipos de necessidades expressas pelos usuários durante uma busca informacional, cada uma com características próprias: necessidade visceral descrita por uma necessidade atual, mas que não é expressa pelo usuário; necessidade consciente, descrita como a necessidade detectada e presente no interior do cérebro do usuário; necessidade formalizada, ou seja, uma declaração formal expressa pelo usuário de sua necessidade de informação e necessidade compromissada, representada pela questão apresentada ao sistema de informação.

O Estado anômalo do conhecimento (ASK), entendido como “uma reconhecida lacuna ou incerteza (isto é, uma anomalia) em um estado individual de conhecimento referente a um tópico ou situação” (CASE, 2007, p.329), surge como um fator, um motor que leva e movimenta o usuário a atentar para sua necessidade informacional e tentar encontrar e recuperar informações que o tirem de tal situação.

O Estado Anômalo do Conhecimento explicita um sistema de comunicação que representa a interação entre estados diferenciados de conhecimento, especificamente, entre a informação e o usuário em seu estado anômalo. As partes que compõem tal interação são explicitadas na Figura 6: Estado Anômalo do Conhecimento, onde à esquerda encontra-se a informação desejada estando ela representada em fontes formais e/ou informais de informação e contida em sistemas de recuperação e, à direita, encontra-se o usuário e o seu estado cognitivo. O encontro das partes representa o impasse gerado pelo estado anômalo do conhecimento em relação a um tema específico.

Figura 6: Estado Anômalo do Conhecimento



Fonte: Belkin (1980, p.135)

O ISP foi desenvolvido a partir de fundamentos teóricos de linha cognitiva e de linha social sobre comportamento informacional. A base para o estudo e formulação do modelo ISP é resumido no Quadro 2.

Quadro 2: Fundamentos teóricos do ISP

Fases de Construção (Kelly)	Níveis de Necessidade (Taylor)	Níveis de especificidade (Belkin)	Expressão (Taylor, Belkin)	Humor (Kelly)
Confusão	Visceral	Estado anômalo do Conhecimento Novo Problema Nova Situação	Questionamentos conexões	convidativo
Dúvida	Consciente			
Ameaça				
Testando hipóteses	Formal	Problema definido; situação bem entendida	Comandos lacunas	indicativo
Avaliação	Comprometida			
Reconstrução				

Fonte: Kuhlthau (1991, p. 363)

Kuhlthau (1991) entende que o comportamento informacional de um indivíduo deve ser entendido em um amplo aspecto. Ela afirma que

enquanto concepções puramente cognitivas da necessidade de informação são adequadas para algumas finalidades de pesquisa, a consideração da dimensão afetiva dos problemas dos usuários é necessária para que um modelo aborde uma ampla visão holística do uso da informação (KUHLETHAU, 1991, p. 362).

Cinco pesquisas para verificação do comportamento informacional dos usuários foram desenvolvidas, sendo a primeira uma pesquisa em pequena escala, que possibilitou a criação do modelo ISP. Em seguida, os resultados foram testados em dois estudos longitudinais e posteriormente em outros dois estudos de larga escala, utilizando métodos quantitativos e análises estatísticas (KULTHAU, 1991).

O modelo ISP consiste em um conjunto de seis estágios que o indivíduo percorre durante uma busca informacional. O modelo aborda características cognitivas, afetivas e ações, identificando-as e detalhando-as em cada um dos estágios.

O primeiro estágio que o indivíduo encontra em um processo de busca informacional é a iniciação. Neste estágio, a pessoa pela primeira vez toma consciência de uma necessidade informacional, ou seja, o indivíduo se depara com uma lacuna de conhecimento que deve ser preenchida. Entende-se como um estágio de contemplação do problema, onde o indivíduo busca compreender a situação e efetuar ligações com experiências passadas e conhecimento acumulado.

Em seguida, o indivíduo entra no estágio de seleção, onde “a tarefa é identificar e selecionar o tópico geral a ser investigado ou as abordagens a serem perseguidas” (KUHLETHAU, 1991, p. 366, tradução nossa). Os sentimentos de incerteza do estágio anterior costumam dar lugar ao otimismo e surge uma disposição para efetuar as buscas informacionais.

Quadro 3: Modelo ISP

Estágios no ISP	Sentimentos comuns a cada estágio	Pensamentos comuns a cada estágio	Ações comuns a cada estágio	Tarefa apropriada de acordo com o modelo de Kuhlthau
Iniciação	Incerteza	Vago	Buscando informações de base	Reconhecer
Seleção	Otimismo	Vago		Identificar
Exploração	Confusão Frustração Dúvida	Vago	Buscando informações relevantes	Investigar
Formulação	Clareza	Estreito Mais claro		Formular
Coleta	Senso de direção confiança	Crescimento do interesse	Buscando informações relevantes ou de modo focado	Reunir
Apresentação	Satisfação ou desapontamento	Mais claro ou Focado		Completar

Fonte: Kuhlthau (1991, p. 367)

Desse modo, o indivíduo entra na fase de exploração, onde o objetivo é investigar as informações sobre o tema geral a fim de ampliar o seu entendimento pessoal. Nesse momento o indivíduo age buscando localizar informação geral sobre o tema, procura ler e adquirir mais informação e as relaciona com o conhecimento já adquirido. Nesse estágio, os sentimentos de confusão, incerteza e dúvida costumam prevalecer.

Após a exploração, o indivíduo passa por um momento de revirada emocional, onde os sentimentos de incerteza passam a dar lugar a sentimentos de convicção. Este é o estágio da formulação no qual os pensamentos passam a ser focados em perspectivas adquiridas sobre o problema e sensações de clareamento passam a ser presentes nos indivíduos durante esse estágio.

A coleta consiste no estágio subsequente, no qual existe uma busca seletiva, diretamente focalizada no tópico estudado. Kuhlthau (1991) explica que

o usuário, com um claro senso de direção, pode especificar as necessidades informacionais conforme sua relevância, direcionando as informações para os intermediários e sistemas, facilitando assim uma pesquisa abrangente em todos os recursos disponíveis (KULTHAU, 1991, p. 368).

Por fim, o último estágio do modelo ISP consiste na apresentação o qual visa completar a pesquisa. Os pensamentos estão concentrados em sintetizar as informações adquiridas e dois tipos de sentimentos surgem, conforme o resultado do processo de busca. Caso o processo tenha sido bem sucedido, as lacunas de conhecimento preenchidas e o conhecimento buscado fora adquirido, o sentimento existente neste estágio é o de alívio e satisfação. Caso contrário, o indivíduo experimenta sensações e desapontamento.

Críticas ao modelo de Kuhlthau (1991) surgiram, no momento em que o processo de busca informacional foi por ela apresentado como um modelo idealizado e linear. No entanto, esse processo de busca pode ocorrer de modo não-linear até mesmo de modo circular, alterando as ações, e emoções sugeridas pelo modelo ISP (TANG; SOLOMON, 1998).

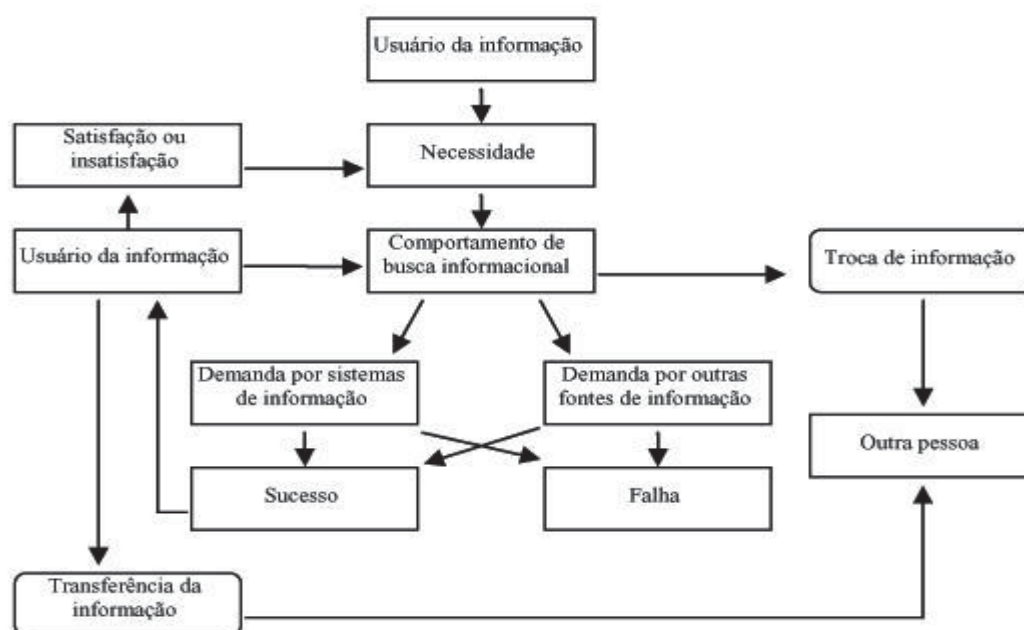
Mesmo assim, o modelo ISP consiste em um importante avanço nos estudos sobre comportamento informacional, pois estuda o usuário com uma visão holística, buscando compreendê-lo dentro de um contexto que muitas vezes apresenta-se complexo por si só. Além do mais, o modelo ISP tem sua

origem embasada em diversas teorias servindo como um elemento condensador das ideias neles constantes.

Os estudos de Wilson (1981, 1997, 1999, 2008) sobre comportamento informacional refletem a importância de se atentar para conceitos e teorias presentes em outras áreas da Ciência em prol do desenvolvimento dos estudos sobre comportamento informacional.

No início da década de 1980, Wilson (1981) expõe a problemática relativa aos estudos sobre usuários e seu comportamento informacional afirmando que as pesquisas envolvendo as necessidades de informação eram (e ainda o são até hoje) objetos de muito debate e de muita confusão. Sendo assim, o pesquisador iniciou seus estudos tentando “reduzir tal confusão dedicando-se atenção para a definição de alguns conceitos e propondo-se bases para uma teoria de motivações para o comportamento de busca de informação” (WILSON, 1981, p. 671). Wilson (1981), buscou “conduzir as atenções para os interrelacionamentos entre os conceitos utilizados no campo” da Ciência da informação (WILSON, 1981, p. 659). Este estudo inicial possui foco maior na busca por informação e não houve atenção para os aspectos subjetivos envolvidos no processo.

Figura 7: modelo de comportamento informacional de Wilson



Fonte: Wilson (1981, p.659)

Wilson (1981, p.659) explica que os usuários da informação possuem algum tipo de necessidade a ser saciada e, neste momento, o procedimento de busca de informação é iniciado pelo usuário. Diante de tal percepção, Wilson (1981) afirma que se inicia um conjunto de procedimentos que os usuários da informação tendem a seguir na busca da satisfação de sua necessidade.

Neste momento, os usuários podem recorrer isoladamente ou não a uma ou mais das seguintes fontes de informação:

- os sistemas formais de informação, que são as fontes tradicionalmente entendidas como repositórios de busca de informação, a exemplo dos livros, artigos e bibliotecas.
- outros sistemas de informação definidos como sistemas que são potenciais fontes de informação, sem, no entanto, ser a sua primordial função. Como exemplo tem-se informações obtidas em documentos de agências de automóveis como fonte para compra de carros novos;
- outras pessoas: os usuários podem recorrer a outras pessoas na busca pela informação desejada. No modelo isso é exemplificado pela troca de informações (*Information Exchange*)

Durante a busca por informação, utilizando-se todas ou algumas dessas fontes pode ocorrer uma falha, ou seja, a necessidade de informação não é satisfeita pela busca. No entanto, no momento em que o usuário se depara com um conteúdo informacional que seja de seu interesse ou que ele assuma que tenha relevância para satisfação de sua necessidade, ocorre o efetivo uso dessa informação pelo usuário que pode findar com a satisfação da sua necessidade informacional e término da busca ou, caso sua satisfação não tenha sido completa, reiniciar o procedimento de busca de informação.

Case (2007, p.124), ao comentar o trabalho de Wilson (1981), afirma que “um importante aspecto do modelo de Wilson é o reconhecimento de que a informação é trocada com outras pessoas durante o processo de comportamento de busca e uso de informação”, fator que até então era pouco difundido nas pesquisas que atentavam prioritariamente na satisfação das

necessidades informacionais por meio das fontes de informação tradicionais, ou seja, por meio de informações registradas.

De fato, a contribuição inicial de Wilson (1981) foi um avanço nos estudos de comportamento informacional. No entanto, o estudo não atentava para alguns aspectos relevantes como não se preocupar com o comportamento informacional do usuário que envolvesse estado de desconhecimento de necessidades informacionais, ou seja, o pesquisador não atentou para necessidades informacionais que não fossem diretamente observável ou explicitada pelos usuários. Outra observação diz respeito a que nesta ocasião, Wilson (1981) não descreve o comportamento ligado a novas tentativas pela satisfação da necessidade de informação do usuário após uma falha na sua busca. No entanto, é possível que o modelo expresse o resultado de falha e término do comportamento de busca como a situação final de uma busca exaustiva ou até o limite do interesse do usuário em satisfazer sua necessidade informacional. Tais limitações podem ser justificadas pelo próprio estado inicial dos estudos ligados ao comportamento informacional, que na década de 1980 estava em estado inicial, bem como pela ausência de se atentar para conceitos ligados ao comportamento das pessoas já existentes em outras áreas da ciência. Futuramente, o próprio Wilson (1997, p.568, tradução nossa) iria declarar que seu primeiro estudo precisaria “ser expandido para fornecer um quadro mais efetivo ao se considerar o comportamento informacional em termos gerais”.

Sendo assim, o autor buscou suporte em pesquisas que abordassem o comportamento de busca informacional em outros campos científicos e descobriu uma vasta quantidade de estudos que se mostraram adequados ao estudo sobre comportamento informacional sob a ótica da Ciência da Informação.

Ao apresentar o comportamento do indivíduo influenciado por uma lógica definida como *stress/coping*, Folkman (1984, p.840) afirma que *stress* é “uma relação entre a pessoa e o ambiente, que é avaliada por ela como algo taxativo que excede os seus recursos e que impacta o seu bem-estar”. Sendo assim, o *stress* é um fator subjetivo com potencialidade de influenciar o comportamento do indivíduo a depender da sua intensidade. Folkman (1984, p.840) salienta que, dentro da visão relacional de *stress*, este não é

característica intrínseca à pessoa ou ao meio ambiente, mas é o resultado da particular interação entre esses componentes. Sendo assim, o *stress* pode significar o “gatilho” necessário a uma pessoa para que ela saia do estado de inércia e se sinta motivada a iniciar comportamentos voltados à resolução dessa situação de *stress*. O termo *coping* (esforço, tradução nossa) foi utilizado para caracterizar este processo de pensamentos e comportamentos iniciados pelo *stress*.

Folkman (1984, p. 843) explica que *coping* consiste nos “esforços cognitivos e comportamentais para dominar, reduzir ou tolerar as demandas internas e/ou as demandas externas que são criadas pelas situações estressantes”. Atenta-se para o fato de que o conceito de *coping*, trazido por Folkman (1984) e aceito por Wilson (1997), apresenta características bem peculiares. Entende-se a importância do enfrentamento como o ato em si e não se tais comportamentos são ou serão efetivos diante da situação de *stress*. Folkman (1984, p. 843) esclarece essa ideia ao afirmar que “uma característica importante desta definição é que o *coping* é definido independentemente do seu resultado, ou seja, refere-se aos esforços de enfrentamento para gerenciar demandas, independentemente do êxito desses esforços”.

Wilson (1997, p.554, tradução nossa) afirma que a utilização da teoria *stress/coping* “pode fornecer uma base teórica em vários campos de aplicação e sugere ser uma parte útil de qualquer teoria geral sobre comportamento informacional” e alerta para o fato de que “... deve existir um motivo concomitantemente presente para se engajar em tal comportamento” (WILSON, 1997, p.553, tradução nossa). O processo de busca informacional, mais propriamente o seu início e duração, está intimamente ligado à reação, ao enfrentamento (*coping*) que o indivíduo terá diante de uma situação de *stress* gerada por uma necessidade informacional percebida.

Além da teoria *stress/coping*, duas outras foram identificadas por Wilson (1997) como úteis no estudo do processo de busca informacional e conseqüentemente no comportamento informacional das pessoas: a teoria do risco /recompensa e a teoria cognitiva social de Bandura (1977), mais especificamente no que diz respeito à auto-eficácia.

Estudos envolvendo risco e recompensa possuem grande destaque em áreas onde componentes financeiros estão presentes (STIGLER, 1961;

SETTLE and ALRECK, 1989; MURRAY, 1991). O conceito básico envolvendo a teoria do risco e recompensa consiste na afirmação de que a busca informacional, sua continuidade e profundidade sofrem influência da avaliação que um indivíduo faz, levando-se em conta o custo que esta busca trará para si e a recompensa, a gratificação ou satisfação que a informação a ser adquirida trará à pessoa. Murray (1991) comenta que o risco percebido por uma pessoa em relação a um determinado produto e o grau de incerteza gerado por ele definem as necessidades informacionais sobre o produto. Wilson (1997, p.563 - 564) afirma que os conceitos advindos da teoria risco/recompensa possuem aplicabilidade nos estudos sobre comportamento informacional não apenas quando há componentes financeiros envolvidos, já que a ideia de risco e recompensa pode ser generalizada para outros contextos informacionais.

Já a teoria cognitiva social de Bandura (1977) é uma teoria de aprendizado social originada das ideias da teoria de estímulo/resposta (WILSON, 1997) e estuda as origens sociais das ações e pensamentos humanos e suas influências causais nos processos para motivação humana. Miwa (2001, p.54) afirma que a

teoria cognitiva social é uma teoria geral ou uma metateoria aplicável a vários tipos de comportamentos humanos cotidianos, incluindo comportamentos informacionais. A teoria tem sido testada e verificada em uma variedade de contextos e aplicada não apenas na psicologia, mas também em números domínios, incluindo os estudos sobre informação

Miwa (2001) destaca três premissas presentes na teoria de Bandura (1977), que podem ser úteis nos estudos sobre comportamento informacional:

- 1) existência de influência recíproca causal entre comportamento, cognição e meio ambiente, todos esses operando de forma interativa como determinantes do outro.
- 2) múltiplos níveis de meta, onde tais metas supõe-se gerar cognitivamente eventos futuros que motivam o comportamento humano atual [...]
- 3) auto-eficácia que propõe que as pessoas produzem seus pensamentos, comportamentos e estados afetivos e que estes, por sua vez, afetam o curso dos seus próprios pensamentos, comportamentos e estados afetivos e que, por sua vez, afetam os cursos de ação que as pessoas escolhem tomar, o conjunto de esforços que elas empreenderão, sua resistência a falhas e o nível de realização que elas alcançarão. (MIWA, 2001, p.54, tradução nossa).

Wilson (1997) dá destaque à auto-eficácia como componente impactante no comportamento informacional humano. Ao desenvolver sua

teoria, Bandura (1977) assume que os procedimentos psicológicos em suas mais variadas formas, trabalham, em última instância, visando aumentar a eficácia pessoal, criando e aumentando sua força interior. Ele explica que quando as pessoas desejam adquirir um determinado resultado, elas estão sujeitas a dois tipos de expectativas: expectativas de eficácia e expectativas de resultado, conforme demonstrado na Figura 8.

Figura 8: Diagrama representativo da diferença entre expectativa de eficácia e expectativa de resultado



Fonte: Bandura (1977, p. 193)

Entende-se como expectativas de resultado “a estimativa de uma pessoa a respeito do resultado que um determinado comportamento produzirá” (BANDURA, 1977, p.193 tradução nossa). Já expectativa de eficácia é definida como “a convicção que alguém possui em executar com sucesso o comportamento requerido para produzir determinado resultado” (BANDURA, 1977, p.193 tradução nossa).

Nota-se das definições que o fato de uma pessoa acreditar que a adoção de um determinado comportamento seja o caminho correto para se obter um resultado desejado, não necessariamente, este caminho será seguido. O elemento principal que determinará os esforços de enfrentamento (*coping*) é o que a pessoa acredita ser capaz de fazer, o que ela acredita possuir para enfrentar determinada situação e sua crença na possibilidade de tomar as atitudes, pensamento e estados afetivos necessários a obter os resultados desejados. Dependerá, portanto, do que esta pessoa acredita ser capaz de efetivar tal comportamento, ou seja, depende da sua auto-eficácia, ou seja, na confiança no seu comportamento diante da situação.

Bandura (1977, p.194) afirma que a auto-eficácia “determina o quanto de esforço as pessoas irão despender e por quanto tempo elas irão

persistir face aos obstáculos e experiências adversas. Quanto maior a percepção da auto-eficácia, mais ativos serão os esforços”. O entendimento dessa diferença entre as expectativas faz-se importante, pois parece que a expectativa de eficácia é o fator que mais impacta no comportamento de uma pessoa e a atuação da capacidade que a pessoa acredita possuir para alcançar os resultados (auto-eficácia) é colocada como item fundamental nesse processo.

Seguindo essa corrente teórica, Wilson (1997) expõe a aplicabilidade da auto-eficácia nos estudos sobre comportamento informacional ao afirmar que

podemos levantar a hipótese, por exemplo, de que um indivíduo pode estar ciente que o uso de uma fonte de informação pode oferecer informação útil, mas que duvida da sua capacidade de acessar corretamente a fonte ou de conduzir corretamente a sua busca. Nesse caso uma falha no uso da fonte pode ocorrer (WILSON, 1977, p.563)

As teorias descritas (*stress/coping*, risco/recompensa, auto-eficácia) demonstram que a simples existência de uma necessidade informacional não significa que um processo de busca de informação será imediatamente iniciado. Tais teorias foram classificadas por Wilson (1997) como mecanismos de ativação, que podem ser entendidos como motivadores, como gatilhos que fazem com que as pessoas invistam em uma busca informacional. Tais mecanismos são os responsáveis em promover no usuário a decisão de agir para satisfazer sua necessidade informacional (*stress/coping*), assim como orientar na busca de fontes de informação (teorias de risco e recompensa e aprendizado social).

O comportamento informacional também está ligado à própria personalidade da pessoa. Tal personalidade confrontada com um conjunto de variáveis ou fatores que agem diretamente sobre ela influenciando influenciam na sua decisão sobre a busca por informação diante de uma determinada necessidade informacional. Este fenômeno já havia sido identificado por Wilson (1981) tendo-os classificado como barreiras à busca por informação.

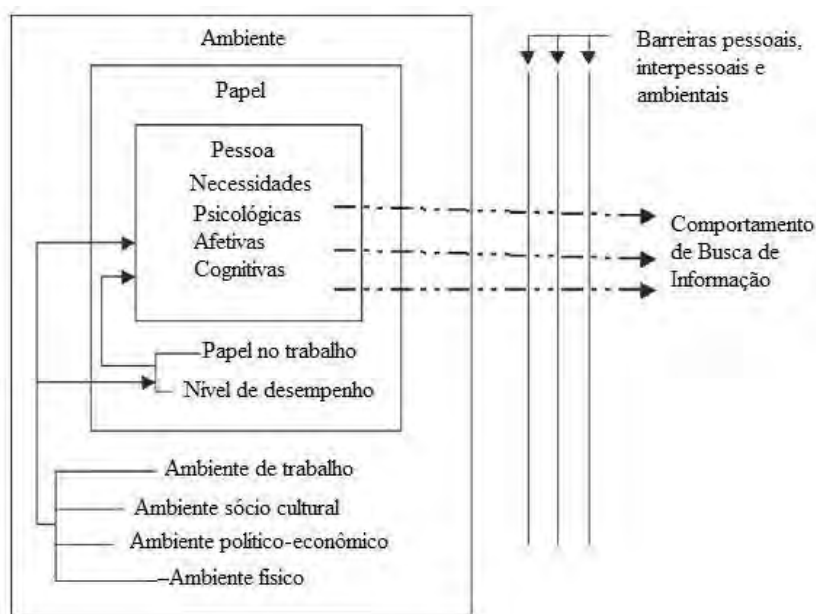
É importante notar que o usuário está inserido em um sistema, em um ambiente, ou no termo usual, em um contexto que influencia e até mesmo direciona o seu comportamento informacional, sendo assim, teorias que

propiciem melhor entendimento desse elemento podem auxiliara no entendimento e descrição do comportamento informacional dos usuários de informação.

Contexto pode ser entendido como o ambiente ou a realidade na qual o usuário está inserido. Talja, Keso e Pietilainen (1999, p.752 tradução nossa) caracterizam o contexto como “pano de fundo de alguma coisa que o pesquisador deseja entender ou explicar”. Dewey (1960, p.90), por sua vez, afirma que o contexto consiste em “um fundo espacial e temporal que afeta todos os pensamentos”. Dentro destas simples definições, esconde-se um complexo ambiente, onde existe um número de variáveis que podem interferir no comportamento informacional de um usuário. Case (2007, p.330) traz a luz um fato importante sobre essas variáveis ao afirmar que elas podem “ser identificadas como um fator contextual a depender do que está sendo estudado”, ou seja, nem todas as variáveis presentes em um ambiente contextual apresentam-se como variáveis para a definição do comportamento informacional de uma pessoa.

Wilson (1997, p. 556) afirma que existem “três conjuntos de ‘barreiras’ para o comportamento de busca informacional” classificando-as em: barreiras pessoais, barreiras sociais e barreiras ambientais. Posteriormente, tais barreiras foram denominadas por Wilson como parte das chamadas variáveis interferentes ou variáveis intervenientes no comportamento informacional.

Figura 9: Necessidade e busca de informação



Fonte: Wilson (2006, p. 663)

Wilson (1997, p. 556) relata que houve uma dificuldade em se identificar o exato ponto onde e quando tais variáveis determinam ou influenciam o comportamento informacional de uma pessoa. Isto porque as variáveis intervenientes podem agir para "evitar o aparecimento inicial de uma estratégia de enfrentamento ou podem interferir entre a aquisição da informação e o seu uso" (WILSON, 1997, p. 556).

Ao avançar em seus estudos sobre o comportamento em outros campos científicos, Wilson (1997, p. 556) constata que "assim como em outros aspectos [...], as variáveis intervenientes tem sido exaustivamente discutidas no estudo sobre personalidade, na literatura sobre comunicação em saúde, nas pesquisas de consumo e nos estudos sobre inovação". Dessa forma, Wilson (1997) classificou os seguintes aspectos ou grupos de variáveis que podem interferir no processo de busca informacional e devem ser levados em consideração, os quais, em conjunto com as barreiras anteriormente identificadas, formaram as variáveis intervenientes no comportamento informacional.

- Aspectos psicológicos: estão ligados às características internas dos usuários e consiste na dissonância cognitiva, nas preferências e na disposição em se buscar e assimilar a informação de acordo com seus interesses ou atitudes pré-

existentes (exposição seletiva), e nas próprias características psicológicas, cognitivas e emocionais das pessoas (FESTINGER, 1957; AEKEE et al., 1992 apud Wilson 1997; SORRENTINO e SHORT, 1990; ROGER, 1983).

- Aspectos demográficos, como idade e sexo, também podem influenciar no comportamento informacional, assim como concluiu Connel e Crawford (1988) ao identificarem que a quantidade de informação sobre saúde buscada por pessoas residentes em centros urbanos diminuía conforme o aumento da idade das pessoas.

- Aspectos sociológicos e relacionamentos interpessoais. Wilson (1997, p. 559) afirma que “é provável que problemas interpessoais surjam sempre que a fonte de informação é uma pessoa ou onde a interação interpessoal seja necessária para que se obtenha acesso a outras fontes de informação”.

- Aspectos ambientais como tempo, cultura nacional, e localização geográfica possuem impactos diretos sobre o comportamento informacional (HOFSTED, 1980; CONNELL; CRAWFORD, 1988; CAMERON et al., 1994).

- Características das fontes de informação, como acesso, credibilidade, canais de informação são aspectos conhecidos no campo da Ciência da Informação e que impactam diretamente na busca informacional (KOTLER, 1991; JOHNSON; MEISCHKE, 1991; WITTE et al, 1993).

Do campo da administração, a pesquisa de Aaker et al. (1992) desperta para o fato de que é possível que exista a aquisição de informação, não apenas de modo ativo ou intencional. Com base nessa pesquisa, Wilson (1997) afirma que os estudos de comportamento informacional devem “[...] ser expandidos para incluir outros modos de busca informacional” (WILSON, 1997, p. 569, tradução nossa) e buscou descobrir as formas como se dá a aquisição

de informação pelas pessoas. Sendo assim, quatro modos de aquisição foram identificados, os quais possuem diferentes características:

- Atenção passiva: como ouvindo o rádio ou assistindo a programas de televisão, onde a aquisição de informações pode acontecer sem uma busca intencional
- Busca passiva: representam as ocasiões onde um tipo de busca (ou outro comportamento) resulta na aquisição de informação que acaba por ser relevante para o indivíduo
- Busca ativa: onde um indivíduo procura ativamente a informação; e
- Busca contínua: onde a busca ativa já estabeleceu uma estrutura básica de ideias, crenças e valores, mas uma busca contínua ocasional é realizada de modo a atualizar ou ampliar esta estrutura (WILSON, 1997, p. 562, tradução nossa).

Todos esses tipos de busca informacional são sucedidos por um processamento e uso da informação encontrada, onde o indivíduo analisa as informações adquiridas diante de suas necessidades informacionais promovendo um retorno à situação de despertar inicial apresentada no contexto em que a pessoa se encontra (WILSON, 1997).

Ao considerar teorias advindas de outros campos da Ciência, Wilson (1997) pode apresentar um estudo sobre comportamento informacional mais complexo e que traz maior capacidade de representação e entendimento do comportamento informacional (figura 10).

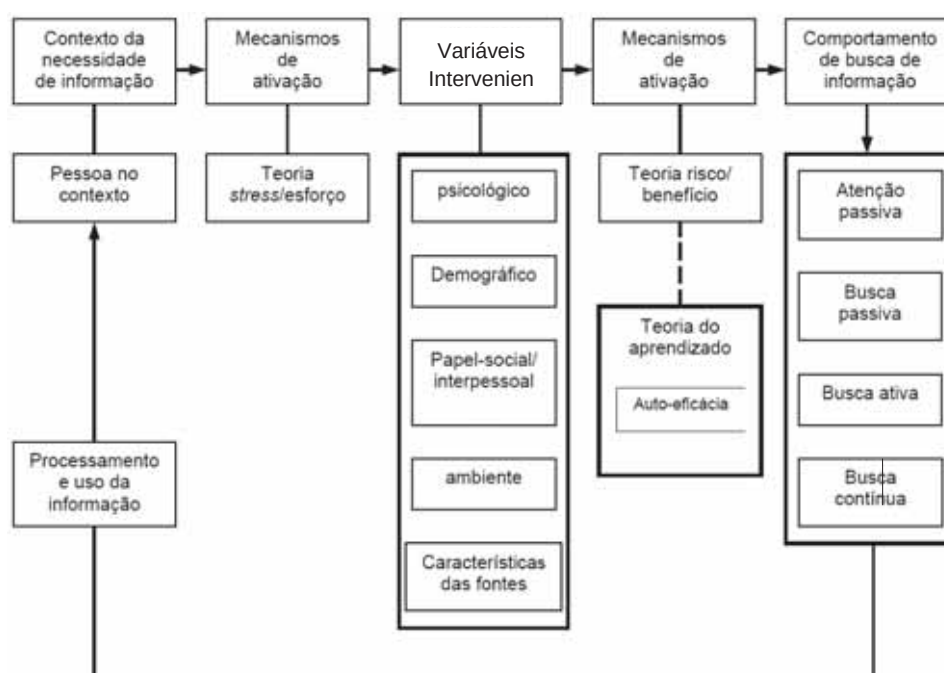


Figura 10: : Modelo revisado de comportamento informacional
Fonte: Wilson (1997, p.569, tradução nossa)

Case (2007) disserta que a complexidade do estudo de Wilson (1997) se deve ao fato deste trazer teorias que buscam explicar três aspectos do comportamento informacional:

- Por que algumas necessidades informacionais impactam mais que outras (teoria *stress/coping*, vinda da Psicologia);
- Por que algumas fontes de informação são usadas mais do que outras (teoria do risco/recompensa das pesquisas sobre consumidor)
- Por que as pessoas podem ou não perseguir e completar seu objetivo, com base nas suas percepções sobre sua própria eficácia (teoria do aprendizado social da Psicologia). (CASE, 2007, p.136 tradução nossa).

Posteriormente, Wilson (2005), ao comentar sobre a evolução dos estudos sobre comportamento informacional, faz um paralelo entre os tipos de comportamento de busca por ele identificados e os comportamentos de busca identificados por outros pesquisadores, confirmando a existência e a importância de estudá-los.

Wilson incorporou as “características comportamentais” de busca de informação de Ellis (Ellis, 1989), que descrevem as atividades dos buscadores de informação engajados no modo de comportamento informacional de ‘busca ativa’. Semelhantemente, a ‘busca informacional’ de Erdelez (1997) pode ser vista na elaboração do modo de ‘atenção passiva’. A visão de Kuhlthau (2004) para o processo de busca informacional consiste em uma análise detalhada do estado de “busca ativa” pela informação. (WILSON, 2005, p.34 tradução nossa).

Em complemento, Wilson (2005, p. 35) afirma que o modelo decorrente dos seus estudos sobre comportamento informacional deve ser entendido como uma representação genérica de comportamento informacional, que busca expressar, em termos gerais o comportamento informacional dos indivíduos.

Pode-se notar que o estudo sobre comportamento informacional é potencializado quando executado de modo interdisciplinar. A inserção de conceitos e teorias presentes em outras áreas do conhecimento ampliam a visão do pesquisador e oferece alternativas aos meios tradicionais de estudo dos usuários. Claro é que as pesquisas tradicionais envolvendo os usuários da informação e o seu processo de busca e uso da informação com foco tradicional, ou seja, focado e direcionado na busca e no uso de centros de informação tradicionais ou digitais não perderam sua importância de todo. No

entanto, com a modernização e digitalização das informações contidas nos centros de informação, este tipo de estudo adequa-se melhor aos estudos ligados aos usuários enquanto clientes dos sistemas informatizados de utilização e busca dos acervos informacionais neles contidos, como é o caso dos estudos voltados a usabilidade em *websites* e sistemas informatizados.

Sendo assim, verifica-se que os estudos voltados ao entendimento do comportamento informacional experimentam uma evolução saudável ao reconhecer a aplicabilidade e necessidade de utilizar conceitos de outras disciplinas e esta visão deve ser incentivada. As pesquisas demonstram que este caminho não é um erro, nem tão pouco apresenta desvio de foco ou desvio do objeto de pesquisa, mas que a assimilação e adaptação de conhecimentos de maneira interdisciplinar auxiliam no entendimento do usuário e supre a Ciência da informação e seus pesquisadores de instrumentos capazes de atuar eficientemente nas pesquisas envolvendo os usuários e seu comportamento informacional, bem como adaptar esses estudos conforme o tipo de informação estudada e ao contexto no qual o usuário está inserido.

4.5 Comportamento informacional aplicados ao cotidiano

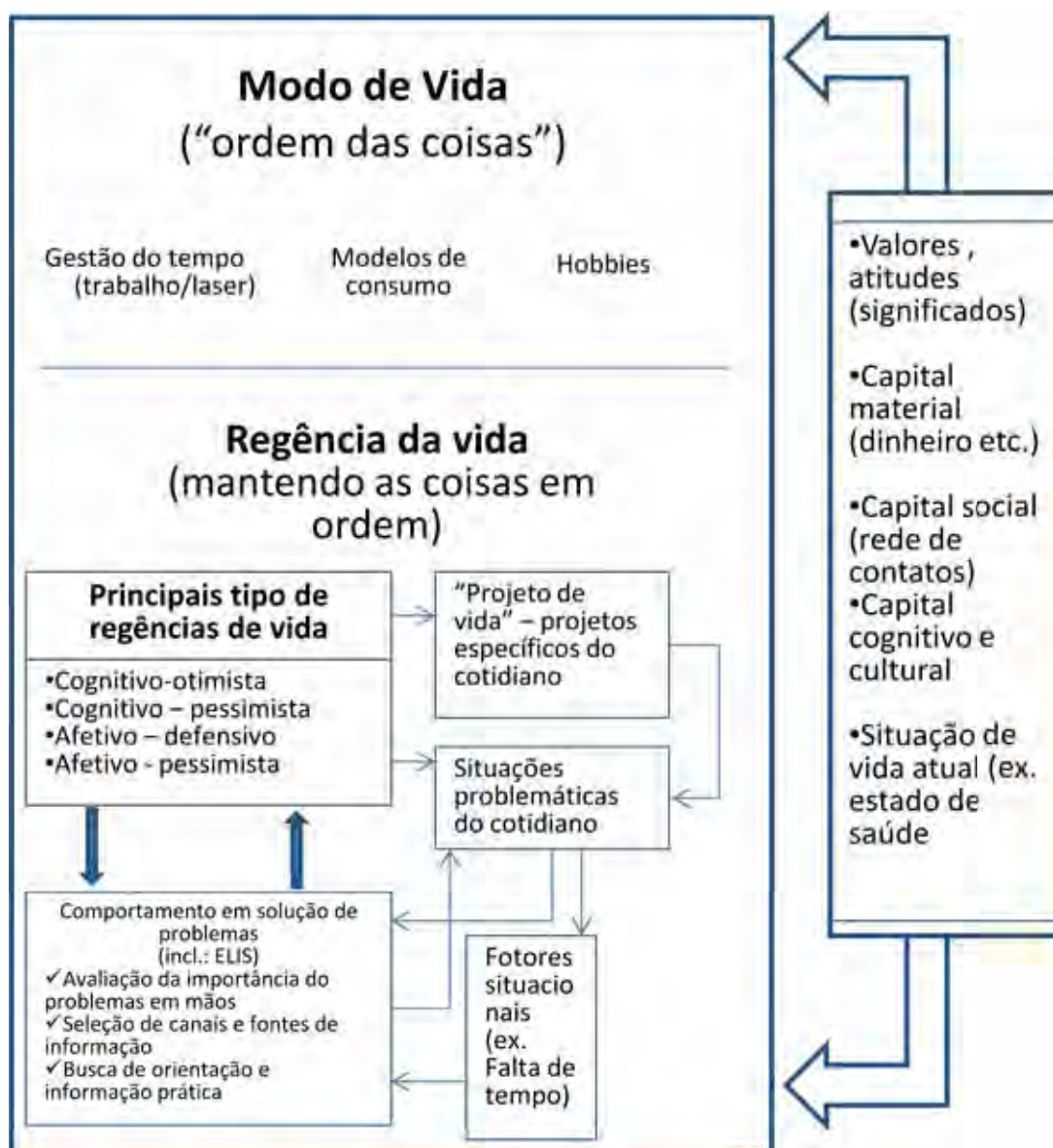
Grande parte das pesquisas envolvendo o comportamento informacional foi direcionada a ambientes e/ou usuários que estivessem em meios específicos como escolas, universidades, ambientes de trabalho ou de pesquisas. No entanto, nota-se que a informação é necessária não apenas nestes ambientes. Frequentemente as pessoas sentem-se desejosas de informações que as ajudem a solucionar os problemas cotidianos da vida. Não é pelo fato de que um usuário não está envolvido em uma atividade formal de busca de informação ou inserido em um contexto organizacional que ele não possui atitudes e comportamentos de busca informacional. É necessário que haja a real percepção de que a informação é componente essencial na sociedade. Continuamente, as pessoas estão em busca de informações que sejam úteis em todos os aspectos de sua vida, sejam estes de cunho familiar, profissional, e, principalmente, pessoal.

Pesquisadores conscientes deste fato desenvolvem estudos que buscam expressar o comportamento informacional dos usuários nas diversas situações cotidianas que eles enfrentam. Savolainen (1990) procurou estabelecer padrões de comportamento informacional quando estes estão lidando com assuntos do dia-a-dia. O Estudo denominado Busca de Informação na Vida Cotidiana (*Every Day Life Information Seeking*) apresenta a complexidade existente no comportamento informacional das pessoas ao buscarem saciar suas necessidades informacionais no seu dia a dia.

Savolainen (1990) afirma que o comportamento informacional em situações ligadas ao cotidiano surge a partir da ideia de “*habitus*”. Tal conceito foi desenvolvido por Bourdieu em 1984.

Habitus pode ser definido como um determinado sistema cultural e social de pensamento, percepção e avaliação internalizada pelo indivíduo. *Habitus* é um relativamente estável sistema de disposições em que os indivíduos integram suas experiências e avaliam a importância das diferentes escolhas (SAVOLAINEN, 2005, p.143).

Figura 11: Modelo ELIS



Fonte: Savolainen (2005, p.145)

Do conceito de *habitus*, Savolainen (1995) define o conceito de modo de vida (*way of life*) que pode ser entendido como a manifestação prática do *habitus*. O modo de vida é algo existente na cognição das pessoas e representado pela ordem das coisas (*orders of things*). Savolainen (2005, p. 144) explica o termo.

'Coisas' referem-se a várias atividades que ocupam lugar no mundo cotidiano, incluindo não apenas o trabalho, mas também as tarefas de reprodução necessárias como atividades domésticas e atividades voluntárias (*hobbies*); "ordem" refere-se às preferências dadas a essas atividades. Correspondentemente, as pessoas possuem uma 'ordem cognitiva', indicando suas percepções de como as coisas são quando estão 'normais'. (SAVOLAINEN, 2005, p.144 tradução nossa).

Sendo assim, esta ordem das coisas pode ser dividida em três grandes aspectos da vida cotidiana: A gestão do tempo (*time budget*), que explicita a forma como o tempo da pessoa é administrado entre o lazer e as obrigações; os modelos de consumo (*consumption models*) que exprimem como a pessoa entende que deva ser e/ou agir durante o consumo de produtos e serviços; e os *hobbies* que estão relacionados com a natureza ou o entendimento do lazer que a pessoa possui.

A tendência das pessoas, segundo Savolainen (2005), é que elas procurem manter a ordem das coisas. Quando algo é percebido por elas que pode interferir neste estado "ideal" de organização e acontecimento, as pessoas deparam-se com necessidades em tentar obter novamente tal equilíbrio. Esta maneira de como as pessoas lidam com tal desajuste foi denominado "regência de vida" (*mastery of life*) ou "mantendo as coisas em ordem". A regência de vida

é uma disposição genérica em lidar com problemas cotidianos segundo certos caminhos de acordo com seus próprios valores. A busca de informação é um componente integrante da regência de vida, cujo objetivo é eliminar a dissonância contínua entre percepções sobre como as coisas estão neste momento e sobre como as coisas deveriam estar (SAVOLAINEN, 2005, p.144).

Savolainen (2005) aponta quatro tipos principais de comportamentos que as pessoas podem assumir durante a regência de vida:

a) regência de vida cognitivo-otimista, que se caracteriza pela disposição e crença em uma resolução positiva dos problemas cotidianos. Como os problemas são solucionados de forma cognitiva, a pessoa desenvolve uma busca sistemática na solução do seu problema informacional e, usualmente, recorre a diferentes fontes e canais durante a busca;

b) regência de vida cognitivo-pessimista, que, apesar de possuir características cognitivas como a cognitivo-otimista, neste modo de regência de vida, a pessoa tem dificuldades em resolver os problemas de forma otimizada.

Normalmente recorre a respostas que sirvam para a resolução do problema, não necessariamente sendo a melhor maneira;

c) regência de vida afetivo-defensiva acredita em uma otimista visão quanto à solução dos problemas, apenas tal modo de lidar com os problemas sofre grande influência de fatores afetivos e emocionais que acabam por dominar o seu comportamento. Isto pode fazer com que as pessoas evitem situações desconfortantes, ainda que estas sejam as que trariam melhores resultados na solução dos problemas;

d) regência de vida afetivo-pessimista exprime um comportamento no qual a pessoa não consegue utilizar suas habilidades para resolução dos problemas e a própria se vê incapaz de desenvolver buscas cognitivas para solução de seus problemas sendo dominada por reações emotivas que podem diminuir sua capacidade de busca de solução.

Por fim, o modelo ELIS expõe que tanto o modo de vida, bem como a sua regência não são estáticos e uniformes. Tais parâmetros são constantemente influenciados pelo contexto onde estão inseridas as pessoas e devem ser observadas variáveis como a situação financeira da pessoa, seu capital social, seus valores e sua atual condição de vida, como sua saúde por exemplo.

O estudo de Savolainen (1990) deixa claro o número de variáveis envolvidas quando se estuda o comportamento informacional ligado à informações cotidianas. O esquema apresentado pelo pesquisador procura explicar de modo genérico este comportamento.

Os indivíduos possuem estratégias próprias, hábitos e rotinas que tornam possível manterem-se atualizados em assuntos que façam parte do seu universo de entendimento e interesse. Tais características formam padrões comportamentais a serem estudados já que “é evidente que se pode descrever padrões individuais de atividade de busca de informações, tanto quando a busca por informação for o motivo principal quanto quando for incidental [...]” (WILSON, 1977, p.37 tradução nossa).

Williamson (1998, p. 24) expõe a importância dos estudos de comportamento informacional com destaque na literatura, como os modelos *Sense-making* (DERVIN, 1983) e Estado Anômalo do Conhecimento (Belkin, 1980) possuem para o entendimento dos comportamentos dos indivíduos

diante da informação. No entanto, o autor afirma que ao direcionar o estudo do comportamento informacional para momentos específicos, havendo a necessidade da percepção de uma lacuna informacional para que se dê início a um processo de busca intencional de informação, faz com que as pesquisas por vezes ignorem “o fato de que as pessoas freqüentemente ‘descobrem informações’ enquanto monitoram o seu mundo no esforço para mantê-lo em ordem” (WILLIAMSON, 1998, p. 24 tradução nossa).

Williamson (1998) explica que as pessoas não necessariamente possuem noção das suas necessidades informacionais e que em seu dia-a-dia elas costumam consumir informação de modo accidental. Não raramente, os indivíduos “não sabem que necessitam de uma determinada informação até o momento em que as ouvem ou lêem” (WILLIAMSON, 1998, p.24 tradução nossa). Outros pesquisadores expõem este problema, como é o caso de Erdelez (1997), que introduz o conceito de “encontrando informação” (*information encountering*) definido como “um exemplo de descoberta accidental de informações durante uma busca ativa de outras informações” (ERDELEZ, 2005, p.180 tradução nossa)

Desse modo, Williamson (1998) procurou destacar a importância da aquisição accidental de informação e que este tipo de comportamento informacional não deve ser desprezado quando se estuda o comportamento informacional dos indivíduos no cotidiano. O modelo de Williamson (1998) evidencia o fato de que enquanto os indivíduos

buscam informações em resposta a necessidades percebidas, eles também estão monitorando sua realidade, ao menos até certo ponto, e com isso adquirem informações que eles nem sempre estavam alertas de que necessitavam (WILLIAMSON, 1998, p. 35 tradução nossa).

Tal fato ocorre porque os indivíduos possuem um desejo natural de se manterem informados sobre uma grande gama de assuntos envolvendo sua vida cotidiana. Pelo fato de estarem alertas, ao se depararem com informações desconhecidas, mas que lhes pareçam úteis para organização de sua realidade, acabam por consumir tais informações e não raramente iniciam uma busca proposital diante dessa nova necessidade accidentalmente descoberta.

O modelo de Williamson (1998) é apresentado na Figura 12.

uma determinada informação torne o indivíduo consciente de sua utilidade para o entendimento e estruturação da sua vida cotidiana.

Williamson (1998) afirma que existem quatro grupos principais de fontes de informação com os quais os indivíduos costumam adquirir informação:

- rede pessoal íntima formada pelos familiares e amigos;
- rede de contatos ampla integrando clubes, igrejas, organizações de voluntariado etc;
- mídias de massa, como jornais televisão, revistas, rádio, dentre outros
- fontes institucionais: departamentos governamentais, bibliotecas, profissionais, outras organizações

Estudando-se o comportamento dos indivíduos durante a resolução de problemas no cotidiano, Williamson (1998) afirma que

com as redes pessoais íntimas, as redes de contato amplas e as mídias de massa, existe espaço tanto para a busca intencional de informação como a aquisição acidental. [...] e estas são as fontes mais utilizadas. (WILLIAMSON, 1998, p.35 tradução nossa)

Em relato posterior, Williamson (2005, p. 128 tradução nossa) afirma que ao utilizar tais fontes, apesar de ocorrerem os dois tipos de aquisição de informação (intencional e acidental), “[...] ao menos no campo de informações voltadas ao cotidiano, a informação é usualmente mais adquirida acidentalmente do que propositalmente”.

No caso de utilização das fontes menos concorridas, ou seja as fontes institucionais, verificou-se a preponderância da busca intencional, onde o indivíduo procura a solução de um problema específico, de uma informação pontual. Mesmo assim, não raramente, a busca intencional ocorre “em resposta a informação acidentalmente adquirida em outra fonte de informação” (WILLIAMSON, 1998, p.36 tradução nossa).

O estudo de Williamson (1998) destaca-se pela identificação da importância que a busca acidental possui no estudo do comportamento informacional aplicado ao cotidiano e na constatação de que “ao mesmo tempo que é importante atentar para os ‘usuários’ em qualquer estudo de informação aplicado ao cotidiano, é também importante estudá-los em relação aos maiores

sistemas de provisão de informação para a sociedade” (WILLIAMSON, 1998, p.37 tradução nossa), pois no momento em que estes sistemas apresentam-se como fontes de aquisição acidental de informação, um gerenciamento correto na divulgação de informações oferecidas nestas fontes pode desempenhar um importante papel social e de melhoria na qualidade de vida das pessoas.

Situações e problemas enfrentados no cotidiano demandam que o indivíduo possua um conhecimento acumulado para lidar adequadamente com eles e, não havendo, é natural que ele tente adquirir informações para formular um conhecimento e lidar com a situação de modo eficiente. Assim como acontece em outros contextos, os estudos sobre comportamento informacional das pessoas envolvendo informações cotidianas podem se concentrar no comportamento geral dessas pessoas ou no seu comportamento em situações específicas. Alguns assuntos na sociedade possuem tamanho destaque, como direitos do cidadão, aposentadoria, saúde, criação de filhos etc. que se faz necessária a existência de estudos direcionados ao entendimento do comportamento informacional do indivíduo em busca da satisfação de suas necessidades informacionais específicas voltadas a esses temas.

Bar-Ilan et al (2006) desenvolveram estudo para descrever o comportamento informacional de mulheres que visam a manutenção de um peso ideal. Os pesquisadores procuraram entender as “interações entre o indivíduo e o ambiente e as formas como o indivíduo cria seu próprio ambiente de informação baseado nas informações e recursos disponíveis” (BAR-ILAN et al, 2006 tradução nossa). Para que tal objetivo pudesse ser atingido, o estudo recorreu a ampla base teórica e multidisciplinar, pois o contexto de manutenção de peso apresenta grande complexidade, gerando a necessidade do seu entendimento prévio antes de estudar o comportamento informacional em si. O Quadro 4 apresenta os principais embasamentos teóricos utilizados no desenvolvimento do modelo.

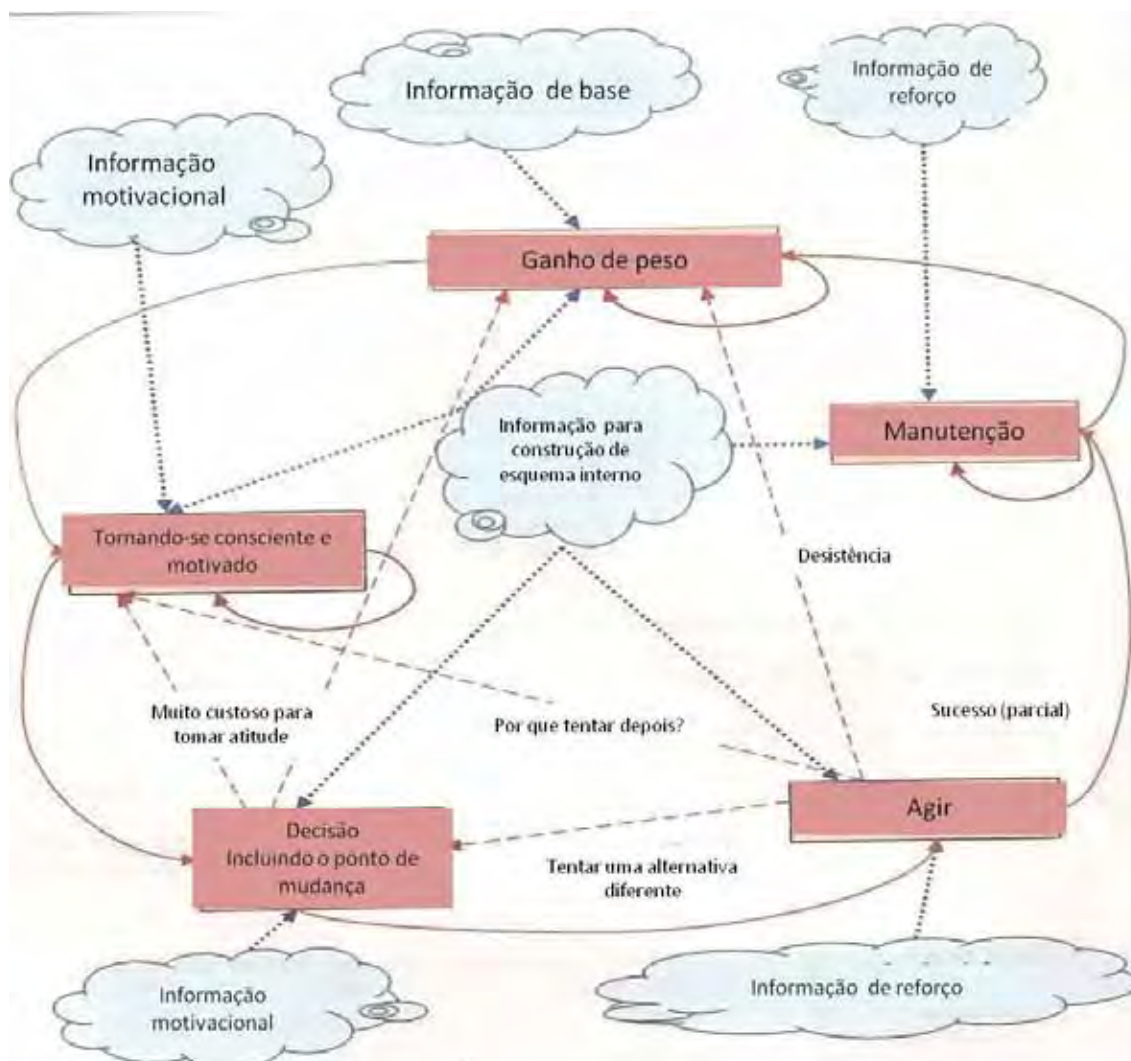
Quadro 4: Embasamento teórico para o desenvolvimento do modelo de Bar-Ilan et al

Campo de estudo	Embasamento teórico	Principais pesquisadores
Psicologia	Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento	Prochaska, Norcross e DiClemente (1994)
	Auto-Eficácia	Bandura (1977; 1994) Velicer et al. (1990)
Saúde	Modelo preceder e proceder	Green e Kreuter (1999)
Sociologia	Teoria de redes sociais Laços sociais fracos e fortes	Haythornthwaite (1996); Marsden e Campbell (1984); Granovetter (1973); Pettigrew (2000); Dixon (2005)
Comportamento informacional	Sense-making	Dervin (1983)
	Estado anômalo do Conhecimento	Belkin (1980)
	Modelo de busca informacional de Ellis	Ellis (1989)
	Colheita de frutos (<i>barrypicking</i>)	Bates (1989)
	<i>Information Search Process (ISP)</i>	Kuhlthau (1991)
	Busca de informação em ambientes eletrônicos	Marchionini (1995)
	Segundo modelo de comportamento informacional de Wilson	Wilson (1997)

Fonte: Bar-Ilan et al (2006)

O modelo de Bar-Ilan et al (2006) apresenta característica cíclica, no qual o indivíduo percorre cinco fases (ganho de peso, tornando/ ficando consciente e motivado, decisão, agindo e manutenção), percorridas em sua grande parte de forma linear sendo possível, no entanto, o retrocesso e/ou transposição de fases ao longo do processo de perda e manutenção de peso (figura 13).

Figura 13: : Modelo cíclico de comportamento informacional para perda e manutenção de peso



Fonte: Bar-Ilan et al (2006)

Foi descoberto que as mulheres em processo de perda e manutenção de peso utilizam tanto fontes externas de informação (amigos, familiares, profissionais e mídias) para adquirirem informações e tomar decisões comportamentais, como também, valem-se de auto-informação, ou seja, as informações que foram adquiridas, processadas e criadas internamente durante ciclos anteriores.

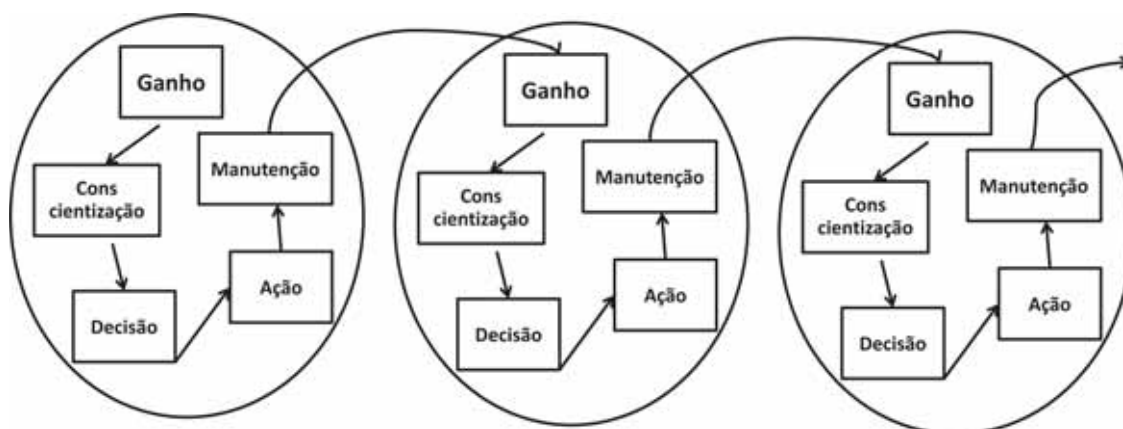
Bar-Ilan et al. (2006) identificaram cinco grupos de informação ligados à perda e manutenção de peso

- Construindo o esquema interno: cada indivíduo tem um esquema interno que lhe permite lidar (ou não lidar) com o ganho de peso, a perda e sua manutenção. Este esquema é construído a partir de informação absorvida e processada sobre esses temas ao longo de sua vida;
- Informação de segundo plano: atua na compreensão básica do campo e dos fatos subjacentes, servindo como um pré-requisito para a mudança;
- Motivação: informações que auxiliam o indivíduo a decidir iniciar uma ação
- Capacitação: informações que auxiliam diretamente o indivíduo a tomar atitudes e mantê-las;
- Reforço: Informações que auxiliam a manter um comportamento promovendo, por exemplo, um suporte. (BAR-ILAN et al. 2006, tradução nossa)

Estes grupos de informação atuam separadamente ou concomitantemente, a depender da fase em que se encontra o indivíduo na sua luta pela manutenção e perda de peso. O modelo apresenta a interatividade que essas informações possuem e o momento específico em que elas se tornam necessárias para o indivíduo.

Ao final do processo, foram identificados dois tipos básicos de usuários envolvendo informações voltadas à perda e manutenção de peso. O primeiro grupo de usuários são aqueles que conseguem, após o ciclo comportamental, estabilizar-se na fase de manutenção, reagindo prontamente ante uma variação de peso, não sendo necessário atravessar o todo o ciclo novamente, ou seja, o indivíduo não sofre retrocesso no processo, conseguindo manter o peso desejado. No entanto, o segundo grupo é composto por pessoas que passam sua vida percorrendo as cinco fases. Essas pessoas comportam-se de maneira a, periodicamente, necessitar de grandes ajustes em sua vida, visando o realinhamento do peso ideal. São pessoas que não conseguem manter o peso ideal e ao experimentarem um novo aumento de peso, demoram a tomar atitudes, tendo que percorrer todo o ciclo e demandando novamente os diversos grupos de informação. A Figura 14 expressa o movimento deste grupo.

Figura 14: Interação do modelo cíclico



Fonte: Bar-Ilan et al. (2006)

O estudo de Bar-Ilan et al (2006) possui singular importância no momento em que estuda os usuários de informação cotidiana em uma visão longitudinal, ou seja, não os explora apenas em um determinado momento, mas ao longo dos processos de vida experienciados pelas pessoas.

Verifica-se, portanto, a importância do desenvolvimento de estudos de comportamento informacional direcionados ao cotidiano das pessoas. Nota-se que a depender do tipo de situação, do contexto e do tipo de informação existe uma alteração no comportamento informacional dos usuário e a importância ou valoração de elementos tradicionais envolvendo este tipo de estudo são suscetíveis a maior ou menos destaque. Como exemplo, verifica-se que o uso de fontes informais aumenta sua importância no comportamento dos usuários quando estes buscam informações relacionadas ao seu cotidiano, bem como a importância do encontro acidental de informação. Além disso, a importância dos estudos sobre o comportamento informacional das pessoas em temas ligados ao cotidiano cresce ao encontrar aplicabilidade em organizações governamentais, empresas e na própria mídia de massa facilitando o entendimento do relacionamento do seu público alvo com a informação, propiciando que sejam desenvolvidos materiais informacionais adequados ao comportamento e que atendam as necessidades desse público.

4.6 O Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento

No campo da Psicologia, o estudo do comportamento humano é uma das principais linhas de pesquisa. Entender o ser humano, como são processados os pensamentos, o entendimento da realidade e como isso se reflete em atitudes exteriores consiste em um grande desafio. Muitos são os esforços e teorias que buscam explicar tal característica humana.

Prochaska, Norcross e DiClemente (1994) desenvolveram o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento com a finalidade de explicitar o que acontece quando uma pessoa decide alterar um comportamento por ela não desejado. Este modelo expõe a existência de cinco estágios de mudança de comportamento que os indivíduos percorrem ao alterar o seu comportamento, utilizando processos de mudança específicos a depender do estágio de mudança em que se encontram.

4.6.1 Os processos de mudança

Prochaska e Diclemente (1982) analisaram o crescimento das terapias disponíveis aos terapeutas e comentaram que, “em 1979, a revista Times informou que existiam mais de 200 (tipos de) terapias” (DICLEMENTE e PROCAHASKA, 1982, p.276 tradução nossa). Diante de tamanha diversidade de terapias a respeito do comportamento humano, os profissionais e pesquisadores deparam com um problema de escolha: em qual terapia se pode acreditar e a qual(is) delas se deve confiar o tratamento de um paciente ou em qual(is) delas se basear para o desenvolvimento de novas pesquisas?

Dessa forma, houve o interesse em se estudar as diversas teorias disponíveis e desenvolver pesquisas para a identificação de fatores comuns e/ou complementares de modo a encontrar um modelo que pudesse ser efetivo em sua aplicação e que unisse os diversos conhecimentos disponíveis a respeito do comportamento humano.

A ausência de uma teoria geral de orientação, a busca por princípios fundamentais, o crescente reconhecimento de que nenhuma terapia individual é mais correta que outra, a proliferação de novas terapias e a insatisfação geral com suas abordagens geralmente limitadas levou muitos pesquisadores em psicologia a esperar uma abordagem integrativa para a terapia (PROCHASKA, NORCROSS E DI CLEMENTE, 1994, p. 23, tradução nossa)

Sendo assim, estudos em busca de um modelo que atendessem às demandas de integração das teorias foram iniciados por James O. Prochaska, que, em 1979, apresentou os resultados de suas pesquisas envolvendo análise comparativa de 18 principais sistemas de terapia (PROCHASKA, 1979).

Prochaska (1979) notou que apesar das principais terapias discordarem sobre como as pessoas mudam o seu comportamento e verificar as discussões surgidas entre elas sobre o porquê uma pessoa possui um determinado problema comportamental, o pesquisador notou que existia uma grande concordância no modo como as mudanças acontecem. Sendo assim, foi verificado que

todas as centenas de teorias terapêuticas podem ser resumidas por alguns princípios essenciais os quais denominamos de processos de mudança. Esses processos podem ser simplesmente definidos como: qualquer atividade que o indivíduo inicie para ajudar a modificar os pensamentos, sentimentos ou comportamento (PROCHASKA, NORCROSS e DICLEMENTE, 1994, p. 25, tradução nossa)

Dentre as cinco principais teorias terapêuticas existentes naquele momento (Psicanalítica, Humanística / Existencial, Gestalt / Experimental, Cognitiva e Comportamental), foram identificados nove processos de mudança que são utilizados isolados ou simultaneamente durante os tratamentos baseados em tais teorias, a saber:

a) Sensibilização de consciência: este processo de mudança comportamental é o que mais aparece nas teorias terapêuticas estudadas. Consiste em trazer à consciência o inconsciente. O princípio que rege esse processo de mudança é que aumentando o número de informações a respeito do problema e da própria pessoa em tratamento, ela possa tomar decisões melhores e mais inteligentes referentes ao problema enfrentado

b) Libertação Social: “este processo envolve quaisquer novas alternativas que o ambiente externo possa lhe fornecer para iniciar ou continuar os esforços para mudança” (PROCHASKA, NORCROSS E DICLEMENTE, 1994, p.28 tradução nossa). Tal processo possui

características observadas externamente, como a escolha de apenas freqüentar ambientes públicos onde o fumo é proibido. Tal atitude é aconselhável para aqueles que pretendem deixar de fumar e os auxilia no sucesso de sua mudança comportamental.

c) Excitação emocional: é o processo no qual a pessoa “torna-se consciente de suas defesas contra a mudança” (PROCHASKA, NORCROSS E DICLEMENTE, 1994, p.28 tradução nossa). Possui características paralelas com a sensibilização de consciência, no entanto difere pelo fato de que, normalmente, essa consciência é obtida por meio de pedidos de pessoas queridas, ou que a pessoa dá alto valor, ou por meio de uma tragédia, como a perda de um filho em acidente de trânsito levando o pai a não mais beber antes de dirigir conforme antes era costume fazer.

d) Auto-reavaliação: O processo de auto-reavaliação propõe que a pessoa se torne consciente do seu problema, dos males a ela trazidos e como ela poderá ser quando conseguir vencer o comportamento indesejado. Prochaska, Norcross e Diclemente (1994, p. 29 tradução nossa) afirmam que “este processo requer que a pessoa faça uma reavaliação mental e emocional de seu problema, e uma investigação do tipo de pessoa que ela pode ser uma vez conquistado o objetivo de mudança”.

e) Compromisso: Tal processo de mudança preconiza que a pessoa é a principal responsável, senão a única apta a falar por si mesma. A pessoa aceita a responsabilidade pela sua própria mudança comportamental. Este processo possui duas etapas:

o primeiro passo do compromisso é privado, falando para si mesmo que se está escolhendo mudar. O segundo passo envolve a publicidade desta decisão, anunciando a outras pessoas que você tomou uma firme decisão em mudar o seu comportamento (PROCHASKA, NORCROSS E DICLEMENTE, 1994, p.29 e 30 tradução nossa).

f) Contracondicionamento: consiste na realização de atividades e tomadas de atitudes que façam com que os hábitos indesejáveis sejam refreados devido a tais atos. Prochaska, Norcross e Diclemente (1994) ensinam que os comportamentos são condicionais, logo tendemos a

abusar da alimentação ao comer fora de casa do que quando no conforto do lar, ou a fumar quando se ingere bebida alcoólica. Sendo assim, o esforço em evitar esses ambientes e atitudes faz com que o sucesso da mudança comportamental seja maior.

g) Controle ambiental: similar ao condicionamento contrário, no entanto, enquanto este se preocupa com as reações internas das pessoas, o controle ambiental preconiza a mudança no ambiente de modo a facilitar a mudança comportamental. Simples ajustes no ambiente como retirar bebidas alcoólicas da casa ou do escritório de quem tem problemas de alcoolismo configura-se em um exemplo desse processo.

h) Recompensa: consiste no ato de recompensar a cada vez que tomar uma atitude ou efetuar algo desejável e que auxilie na conquista de mudança comportamental. Em caso de pessoas consumistas que possuem um número de calçados nitidamente além do necessário e do normal, ao se depararem com a tentação de comprar mais um par de sapatos e evitarem a compra, essas pessoas podem se presentear com outro produto que de fato estejam precisando no momento, ou com um jantar com uma pessoa querida.

i) Relação de ajuda: este processo visa à aproximação com pessoas e grupos que possam auxiliar a pessoa no processo de mudança comportamental. Como exemplo, tem-se o grupo vigilantes do peso que serve de auxílio emocional, teórico e social às pessoas com dificuldades alimentares.

O Quadro 5 apresenta ilustra as principais teorias terapêuticas e os processos de mudança por elas utilizados.

Quadro 5: Resumo das principais teorias da psicoterapia

Teoria	Representante notável	Processo de mudança primário
Psicanalítica	Sigmund Freud Carl Jung	- Sensibilização de consciência - Excitação emocional
Humanístico / Existencial	Carl Rogers Rollo May	- Libertação Social - Compromisso - Relação de ajuda
Gestalt / Experimental	Fritz Perls Arthur Janov	- Auto-reavaliação - Excitação emocional
Cognitivo	Albert Ellis Aaron Beck	- Contracondicionamento - Auto-reavaliação
Comportamental	B. F. Skinner Joseph Wolpe	- Controle ambiental - Recompensa - Contracondicionamento

Fonte: Prochaska, Norcross e Diclemente (1994, p.26 tradução nossa)

Cada um desses processos de mudança utiliza variadas técnicas visando aplicação prática na vida das pessoas. É comum fazer confusão entre as técnicas de mudança e os processos de mudança. Os processos envolvem um conjunto de estratégias com objetivos definidos a serem alcançados, enquanto as técnicas são os modos pelos quais os processos serão executados. Para fins de elucidação, o Quadro 6 expõe os processos de mudança, seus objetivos e as principais técnicas utilizadas.

Quadro 6: Técnicas de processos de mudança

(continua)

Processo	Objetivos	Técnicas
Sensibilização de consciência	Aumentar informação sobre si mesmo e sobre o problema	- Observação - Confrontamento - Interpretação - Biblioterapia
Libertação Social	Aumento de alternativas sociais para comportamentos que não são problemáticos	- Defesa dos direitos do reprimidos - Empowering - Intervenções práticas
Excitação emocional	Experimentação e expressão de sentimentos sobre problemas e soluções	- Psicodrama - Assunção de papeis
Auto-reavaliação	Avaliação de sentimentos e pensamentos sobre si com respeito ao problema	- Clarificação de valores - Correção de experiência emocional
Compromisso	Escolhendo e escolhendo agir ou acreditar na habilidade de mudar	- Clareza de valores - Correção de experiências emocionais - Imagens

Processo	Objetivos	Técnicas
Contracondicionamento	Substituindo alternativas para problemas comportamentais	• Relaxamento • Dessensibilização • Afirmação • Auto-afirmação positiva
Controle ambiental	Evitando estímulos que despertem problemas de comportamento	• Reestruturação ambiental (ex.: remover álcool ou comidas calóricas em excesso) • Evitando sugestões de alto risco
Recompensa	Auto-recompensa ou ser recompensado por outros por efetuar mudanças	• Contratos de contingência • Reforço explícito e encoberto
Relação de ajuda	Atrair ajuda de alguém que se importe	• Aliança terapêutica • Suporte social • Grupos de auto-ajuda

Fonte: Prochaska, Norcross e DiClemente (1994, p.33 tradução nossa).

Prochaska, Norcross e Diclemente (1994, p.34) afirmam que “uma fraqueza em diversas terapias consiste no fato de confiarem em selecionar duas ou três técnicas para cada processo e não fornecerem aos clientes alternativas adequadas”. Tal conclusão decorreu de observações de pessoas que, sem auxílio profissional, foram bem sucedidas na tentativa de mudança comportamental. Verificou-se que, a depender do estado psicológico do indivíduo em processo de mudança comportamental, houve a opção por técnicas e processos que melhor lhe serviam para o desafio experimentado naquele momento específico e conforme o seu estado psicológico momentâneo.

4.6.2 Estágios de mudança de comportamento

Prochaska, Norcross e Diclemente (1994) expõem que durante estudos visando determinar o uso dos processos de mudança pelas pessoas que obtiveram sucesso em um processo de mudança comportamental depararam-se, ao longo das entrevistas, com um fato elucidador. Ao perguntar aos indivíduos quais os processos de mudança que eles utilizaram para vencer o comportamento indesejado, a resposta obtida resumia-se a: depende do momento que este indivíduo estava vivendo ao longo da tentativa de alteração comportamental. Foi verificado que existiam momentos em que o indivíduo

recorria a um único processo de mudança. Em outro momento, este mesmo indivíduo utilizava mais de um processo e por fim, havia instantes em que não se recorria a qualquer tipo de processo de mudança. Prochaska, Norcross e Diclemente (1994, p. 37 tradução nossa) afirmam que neste momento “perceberam que estavam diante de uma descoberta maior”. O uso dos processos de mudança estava diretamente relacionado a algum tipo de etapa que a pessoa estava passando em um determinado momento. Não havia, portanto, um ou poucos processos que deveriam ser adotados durante todo o período de tratamento comportamental, mas estes processos deveriam ser utilizados em momentos específicos, de acordo com o momento e o estado psicológico da pessoa. Tais estados foram denominados estágios de mudança comportamental, sendo que cada estágio demandaria diferentes tipos de processos de mudança.

A visão original em se preocupar com a identificação das ferramentas (processos e técnicas) que as pessoas usam para conseguir a mudança comportamental desejada tornou-se não essencial, no momento em que se pode notar que os indivíduos com mudança comportamental bem sucedida utilizaram diversos processos de mudanças em tempos distintos. Identificou-se que, ainda que o uso dos processos de mudança ocorresse de modo não uniforme, estes comportamentos poderiam ser enquadrados em etapas ou estágios que tais pessoas vivenciaram e ultrapassaram.

Sendo assim, observou-se que uma mudança de comportamento leva o indivíduo a passar por vários estágios com características psicológicas definidas e que podem servir de base para o entendimento de como as pessoas mudam o seu comportamento. Neste ponto, definiu-se o que seria a base do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento. Afirmam os autores que são cinco os estágios experimentados pelos indivíduos durante a mudança comportamental, a saber:

a) Pré-contemplação: estágio no qual a pessoa não possui consciência de um determinado problema ou não lhe dá importância suficiente para que seja iniciada uma tentativa de mudança de atitude. Pessoas do seu convívio podem enxergar a necessidade de mudança, mas ela mesma não se dispõe a mudar e normalmente não quer lidar com o problema;

b) Contemplação: neste estágio a pessoa identifica o problema e inicia uma discussão (interna e/ou externa) a respeito da necessidade de mudar. A pessoa sabe a direção que necessita tomar, porém ainda não se vê apta para enfrentar a mudança. Caracterizado por uma indecisão entre os prós e os contras de manter o comportamento atual;

c) Preparação: momento em que existe uma determinação de iniciar o processo de mudança em um futuro próximo. Têm-se clara consciência da necessidade de mudança e que é o caminho mais vantajoso para si. Inicia a definição de estratégias e de como irá conseguir mudar o seu comportamento;

d) Ação: normalmente, este é o estágio em que a decisão de mudança de comportamento é exteriorizada em forma de atitudes concretas e pode ser observado por outras pessoas. Apesar de ser considerado um estágio de grande desafio, é este o momento em que se pode encontrar reconhecimento por parte de outras pessoas do esforço que se está realizando. Neste estágio existem duas possibilidades: recair para o comportamento antigo ou manter com sucesso o novo comportamento;

e) Manutenção: estágio onde se busca não perder o que foi conquistado no estágio anterior. É a manutenção do desejo de mudança. Momento que exige o maior esforço e atenção para prevenir lapsos e relapsos que levem ao comportamento antigo indesejado.

A princípio, “houve a crença de que as pessoas em mudança comportamental moviam-se consistentemente de um estágio para o próximo” (PROCHASKA, NORCROSS e DICLEMENTE, 1994, p.46 tradução nossa), ou seja, o processo de mudança comportamental ocorreria de forma linear: pré-contemplação → contemplação → preparação → ação → manutenção. No entanto, constatou-se que o progresso linear pelos estágios de mudança de comportamento existe, mas são as exceções. A regra consiste no fato de que as pessoas que foram bem sucedidas em um processo de mudança comportamental experimentaram alguns retrocessos ao longo de sua tentativa.

A maioria das pessoas que largaram o cigarro, por exemplo, relatam três ou quatro tentativas sérias antes de serem bem sucedidas. Resoluções de ano novo são tipicamente feitas por cinco ou mais anos consecutivos antes que uma pessoa decidida a mudar atinja o estágio de manutenção (PROCHASKA, NORCROSS e DICLEMENTE, 1994, p.47 tradução nossa).

Portanto, o caminho seguido pelos indivíduos em um processo de mudança comportamental é melhor representado por um caminho em espiral, onde o indivíduo pode experimentar regressões, mas a tendência é que ele esteja em progressão rumo ao seu objetivo maior (Figura 15).

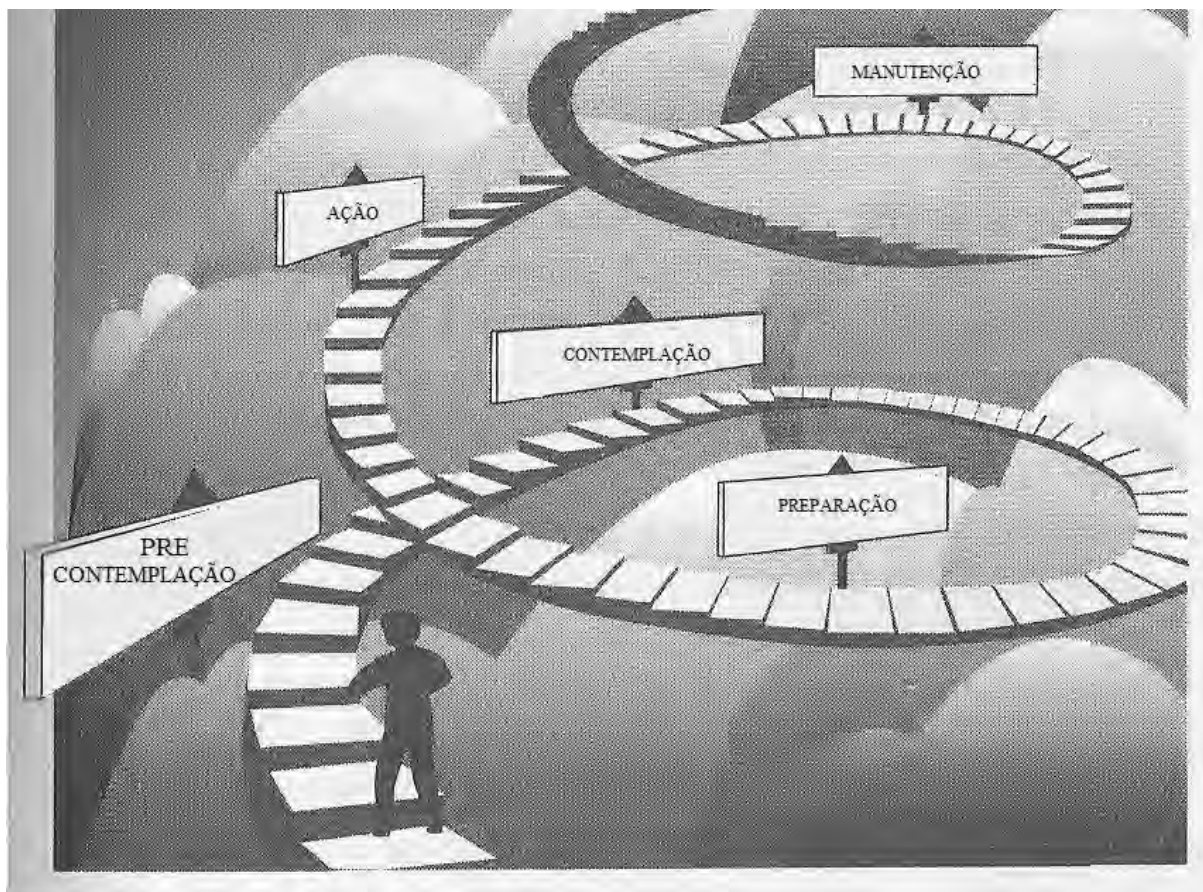


Figura 15: Espiral de mudança

Fonte: Prochaska, Norcross e Diclemente (1994, p.49 tradução nossa)

No entanto, isso não quer dizer que as recaídas levem os indivíduos necessariamente ao ponto de partida em sua luta para mudança de comportamento. Normalmente, mesmo retroagindo estágios, essas pessoas experimentam um progresso rumo ao seu objetivo final. Prochaska, Norcross e DiClemente (1994) afirmam que

a vasta maioria das pessoas recaiu – 85% dos fumantes, por exemplo – não retornam totalmente o caminho parando na pré-contemplação, mas retornam ao estágio contemplativo. Muito em breve, eles começam a fazer planos para as próximas ações tentativas, internalizando lições que eles aprenderam decorrentes de seus recentes esforços. [...] Ações das pessoas que tiveram recaídas são muito melhores do que aqueles que nunca agiram. Pessoas que tomam atitudes e falham no mês seguinte são duas vezes mais propensas ao sucesso ao longo dos próximos seis meses do que

aqueles que não tomaram iniciativa alguma (PROCHASKA, NORCROSS e DICLEMENTE, 1994, p.50 tradução nossa)

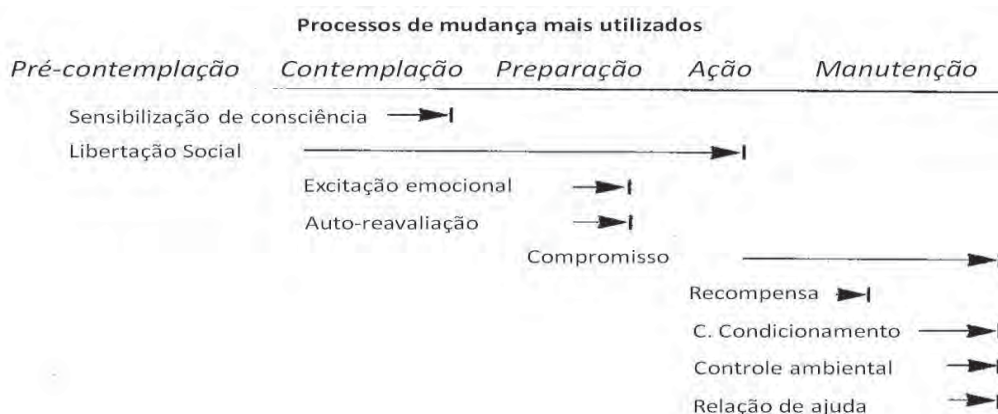
Com os estágios de mudança comportamental definidos, foi possível melhor entendimento do uso dos processos de mudança comportamental e descobrir se tais processos são igualmente eficientes em todos os estágios ou se possuem maior utilidade em um estágio do que em outro.

Sendo assim, Prochaska, Norcross e Diclemente (1994, p.51 a 54) acompanharam, durante dois anos, 1000 pessoas que estavam tentando parar de fumar sem auxílio de um profissional e de 800 pessoas que desejavam perder peso, com algumas dessas participando de programas de controle de peso e coletaram dados identificando os estágios de mudança de comportamento e os processos de mudança utilizados por esses indivíduos. Os pesquisadores relatam que, a princípio, não conseguiam verificar correlação entre os estágios de mudança e os processos de mudança utilizados pelas pessoas. No entanto, no grupo estudado, existiam pessoas nos mais diversos estágios de mudança comportamental que enfrentavam momentos de recaída quando entrevistadas e como tal foram classificadas. Ao se retirar da análise as pessoas que estavam no específico período de recaída, houve a possibilidade de identificação da correlação entre os estágios e processos de mudança. Diclemente e Prochaska (1982) afirmam que

uma das mais importantes descobertas que surgiram das pesquisas com pessoas que mudaram o seu comportamento com ou sem auxílio psicoterápico foi que processos de mudanças específicos tendem a ser mais utilizados durante um determinado estágio de mudança comportamental (DICLEMENTE e PROCHASKA, 1982, p. 285 tradução nossa).

A Figura 16 apresenta as relações entre os estágios e os processos de mudança.

Figura 16: Estágios de mudança e os processos de mudança



Fonte: Prochaska, Norcross e DiClemente (1994, p.54)

Nos estágios iniciais, os indivíduos que tiveram êxito em mudar um comportamento tenderam a utilizar processos de mudança cognitivos, afetivos, e avaliativos para promoverem sua progressão entre os estágios de mudança. Nos estágios finais, as pessoas recorreram mais aos processos comportamentais. Sendo assim, a chave para a promoção de uma mudança comportamental bem sucedida está em identificar o estágio de mudança que o indivíduo se encontra e estimular o uso do processo comportamental mais eficiente para aquele estágio, facilitando o seu caminhar em direção ao estágio subsequente, alcançando o novo comportamento desejado.

Dessa forma, o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento apresenta-se como um modelo de entendimento simples e aplicação facilitada, onde é possível um indivíduo obter sucesso em uma mudança comportamental, com ou sem ajuda de um profissional. Tal simplicidade despertou sentimentos de descrença junto a alguns especialistas, que afirmam que o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento “é um modelo muito bom, mas que ele nunca servirá para o meu problema em especial” (PROCHASKA, NORCROSS e DICLEMENTE, 1994, p. 57 tradução nossa). Como o modelo foi basicamente desenvolvido em casos de mudança comportamental ligados ao cigarro e a mudança de peso, decidiu-se testá-los em diversas outras situações de mudança comportamental, para verificar se o que o modelo apresenta poderia ser generalizado.

Neste sentido, diversas pesquisas foram efetuadas (PROCHASKA, NORCROSS e DICLEMENTE (1994, p. 57), obtendo destaque um estudo

integrativo com a finalidade de comprovar a generalização do Modelo Transteórico em doze problemas comportamentais: abandono do cigarro, abandono da cocaína, controle de peso, dietas de alto teor de gordura, comportamento de adolescentes delinquentes, sexo seguro, uso de preservativo masculino, uso de protetor solar, exposição a gases radon, hábitos de exercícios físicos, mamografia preventiva e práticas médicas preventivas com fumantes. O estudo denominado *Stages of Change and Decisional Balance for 12 Problem Behaviors* foi publicado em 1994 e abordou comportamentos com características distintas.

Os primeiros cinco comportamentos envolvem a eliminação de comportamentos negativos como fumar e uso de cocaína. Os últimos sete comportamentos abordam a aquisição de comportamentos positivos, como uso de preservativos, exercícios e mamografia preventiva. Esses doze problemas possuem comportamentos de vício e de não vício. Os comportamentos diferem também dramaticamente em termos de sua frequência com vários intervalos de ocorrência em um dia, como no caso do fumante, e com intervalos e frequências anuais como no caso da mamografia. Por fim, os comportamentos envolvem tanto comportamentos legais como ilegais, ações públicas e privadas e socialmente aceitáveis ou socialmente menos aceitáveis (Prochaska et al, 1994, p.39 tradução nossa).

O estudo concluiu pela existência de características comuns entre os indivíduos, independentemente do tipo de problema comportamental enfrentado. Prochaska et al (1994, p. 44 tradução nossa) concluem que “os resultados provêm um grande suporte para a generalização dos constructos do Modelo Transteórico em uma variedade de populações”, podendo ser aplicado às mais diversificadas situações e comportamentos que se desejam alterar.

O Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento continua sendo testado, revisado e aperfeiçoado por meio de vários estudos empíricos e atualmente é utilizado por diversos profissionais em todo o mundo (PROCHASKA, NORCROSS e DICLEMENTE, 1994, p. 58). É importante salientar que “o modelo tem sido estudado em uma série de populações com diferentes tipos de comportamentos e mostra capacidade de integração com outras teorias” (OLIVEIRA et al, 2003, p.2).

Pesquisa realizada em março de 2011 na base Scopus confirma a afirmação de Oliveira et al. (2003). Buscando-se o termo “*Transtheoretical Model*” nos campos título, resumo e palavras-chaves, encontram-se indexados

638 artigos publicados entre os anos 2007 e 2010. Apenas no ano de 2010, 104 artigos relatam a utilização do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento. Os autores que mais publicaram artigos em 2010, utilizando o Modelo Transteórico foram William Rakowski, Rodney K. Dishman, Tung Wei Chen, Mary M. Velasquez cada um com 3 artigos e James O. Prochaska com 2 artigos. Dos 104 artigos encontrados, 17 estão indexados como pertencentes à área de Ciências Sociais evidenciando a importância desse modelo para estudos nesta área da Ciência.

Em pesquisa realizada na base de dados *Web of Science*, utilizando-se o mesmo termo (*Transtheoretical Model*) 523 publicações foram resgatadas pela busca, sendo dois artigos indexados na subárea *information science & library science* entre os anos de 2007 e 2010.

O primeiro artigo foi publicado em 2007 na revista *Scientometrics*. Andrés, Gómez e Saldaña (2007) desenvolveram um estudo bibliométrico sobre os artigos que utilizaram o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento para tratamento e prevenção da obesidade. O resultado da pesquisa revelou um crescente interesse em aplicar este modelo e os autores afirmam que “o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento é atualmente um dos mais promissores modelos em termos de compreensão e promoção de mudança de comportamento relacionados com a aquisição de hábitos de vida saudáveis” (ANDRÉS; GÓMEZ; SALDAÑA, 2007, p. 289).

O segundo artigo analisou a efetividade de utilizar um *website* contendo mensagens baseadas no Modelo Transteórico para intervir no comportamento de atividades físicas de jovens mulheres de Taiwan. O estudo foi publicado em 2009 e os autores Huang, Hung, Chang e Chang (2009, p. 210) afirmam que “os resultados sugeriram que um *website*, contendo mensagens baseados na teoria do Modelo Transteórico, pode servir como uma útil ferramenta para aumentar a atividade física de jovens mulheres e sua auto-eficácia com exercícios”.

Encontram-se na literatura, pesquisadores que colocam em dúvida a eficiência e a aplicabilidade do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento. Aveyard et al (2009) desenvolveram uma pesquisa buscando analisar a efetividade das intervenções baseadas no Modelo Transteórico visando o abandono do fumo. O estudo foi conduzido no Reino Unido e contou

com a participação de 2471 adultos fumantes que foram acompanhados durante 12 meses. Este grupo foi dividido em grupo de controle, que recebeu uma intervenção tradicional e outro grupo denominado TTM, que sofreu intervenção com base no Modelo Transteórico. Os autores chegaram à conclusão que

os participantes do grupo TTM foram ligeiramente mais propensos a fazer um movimento positivo no estado de mudança, mas isso não aconteceu de forma significativa. Não houve nenhuma evidência de que a intervenção baseada no Modelo Transteórico foi mais eficiente para os participantes [...] (AVEYARD et al, 2009, p.397)

Sendo assim, os autores concluem sua pesquisa sugerindo uma reavaliação nos mecanismos de ação nos quais o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento se baseia (AVEYARD et al, 2009, p.402).

Prochaska (2009) defende o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento refutando os dados da pesquisa de Aveyard et al (2009). O autor argumenta que a refutação da aplicabilidade do Modelo Transteórico no público-alvo da pesquisa de Aveyard et al (2009) deu-se por questões de falibilidade metodológica da pesquisa. Alguns pontos considerados falhos foram apresentados por Prochaska (2009, p. 405 e 406), principalmente em relação ao método de recrutamento e acompanhamento dos participantes da pesquisa.

Estudo de revisão sobre a efetividade das intervenções baseadas nos estágios de mudança comportamental com a finalidade de promoção de abandono do cigarro foi conduzido por Riemsma et al (2003). Neste estudo, os pesquisadores analisaram 23 pesquisas que utilizaram intervenções baseadas no Modelo Transteórico. Os pesquisadores chegaram à conclusão de que 8 experiências apontaram efeitos favoráveis ao uso de intervenções baseadas nos estágios de mudança, 12 experiências desaprovaram ou não verificaram efetividade em se utilizar este tipo de intervenção e 3 experimentos apresentaram resultados favoráveis e desfavoráveis (RIEMSMA et al, 2003, p. 1). Apesar do resultado apontando uma tendência das pesquisas analisadas em refutar a eficiência do uso dos estágios de mudança comportamental, Riemsma et al (2003) indicam limitação em suas conclusões ao afirmar que

muitos dos estudos incluídos deram apenas uma descrição limitada do conteúdo da intervenção, tornando-se difícil para nós determinar se, como e em que medida as fases de mudança eram utilizadas na adaptação da intervenção. Em particular, não estava claro se a intervenção foi adaptada para a fase particular de um participante da mudança (RIEMSMA et al, 2003, p. 6)

Mesmo com a existência de pesquisas contrárias, o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento tem encontrado espaço no meio científico e boa aceitabilidade no meio profissional (ANDRÉS; GÓMEZ; SALDAÑA, 2007; HUANG et al, 2009; PROCHASKA; NORCROSS; DICLEMENTE, 1994; OLIVEIRA et al, 2003). Riemsma et al (2003) expõem uma observação importante sobre o motivo de encontrarmos pesquisas que refutam a aplicação do Modelo Transteórico. Os autores afirmam que “isto pode ser devido, em parte, a problemas com a maneira pela qual as intervenções com base nos estágios de mudança têm sido utilizadas ou aplicadas na prática, ao invés de problemas com o modelo em si” (RIEMSMA et al, 2003, p. 5). É possível, portanto, que os resultados negativos encontrados sejam devido ao modo como se tem operacionalizado o modelo e não na sua conceitualização e modelagem.

Desse modo, o destaque que o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento possui e sua capacidade de alcançar diversos tipos de comportamento reiteram o seu valor não apenas para estudos psicológicos, mas também, para subsidiar estudos envolvendo aspectos ligados ao comportamento nos mais diversos campos da ciência como no caso desta pesquisa de doutorado que aborda o tema finanças pessoais. Estudos sobre este tema (SHOCKEY, 2002; JOHNSON, 2001; CHEN; VOLPE, 1998; SHETT, MITTAL; NEWMAN, 2001) tem apresentado a importância de entender as pessoas em relação à sua gestão financeira olhando não apenas o seu conhecimento técnico, mas sua percepção psicológica e os seus comportamentos em relação ao assunto. O amadurecimento quanto à gestão financeira pessoal passa necessariamente por uma mudança comportamental do indivíduo, tornando o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento adequado ponto de partida para o entendimento de como as pessoas se comportam e suas necessidades ao lidarem com suas finanças pessoais.

4.7 Educação financeira pessoal e o comportamento humano

Vive-se na chamada era da informação. Em consequência, a informação torna-se o elemento essencial para que as pessoas consigam desempenhar seu papel na sociedade, executar as suas tarefas e viver de forma digna na sociedade exercendo a sua cidadania.

Diariamente as pessoas demandam informações relacionadas ao seu cotidiano. Seja buscando informações sobre assuntos voltados à saúde, seja planejando uma viagem ou mesmo decidindo qual opção de lazer está disponível para um final de semana. O fato é que existe um amplo campo de pesquisa envolvendo informações para o cotidiano. A depender do contexto, a finalidade social de uma pesquisa envolvendo este tipo de informação torna-se latente, pois um cidadão bem informado pode exercer em melhor qualidade o seu papel em nossa sociedade. Neste contexto enquadram-se as necessidades informacionais experimentadas pelas pessoas quando buscam uma melhor gestão de suas reservas financeiras.

4.7.1 A importância da educação financeira e a Ciência da Informação

Existe uma tendência mundial em difundir informações sobre finanças pessoais para os indivíduos. Se as pessoas vivem em um mundo onde é quase impossível não ter que lidar com o dinheiro diariamente, é essencial que estas pessoas tenham acesso a informações que as ensinem a lidar com seus recursos financeiros.

A divulgação de informações e o ensino sobre finanças pessoais é tão importante que a Organização das Nações Unidas (ONU) expediu no ano de 2003 um documento que salienta os princípios que os governos devem perseguir em relação à educação financeira da população, a saber:

- a) a proteção dos consumidores quanto a riscos para sua saúde e segurança;
- b) a promoção e proteção dos interesses econômicos dos consumidores;
- c) **acesso dos consumidores à informação adequada que os habilitem a tomar decisões conscientes conforme suas necessidades e desejos individuais;**
- d) **educação do consumidor, incluindo educação quanto aos impactos econômicos, sociais e no meio ambiente decorrente de suas escolhas;**
- e) possibilidade real de redirecionamento do consumidor
- f) liberdade para formar grupos de consumidores e outros relevantes grupos ou organizações para apresentarem suas visões no processo de tomada de decisão que os afeta;
- g) a promoção de modelos de consumo sustentáveis (ONU, 2003, p. 2 - 3, grifo e tradução nossos).

A educação é assunto importante para qualquer sociedade. O desenvolvimento econômico e social de um país está intrinsecamente ligado ao alcance e qualidade da educação oferecida a seu povo. Martins (2007, p. 74) afirma que “a educação é fator de mudança e, portanto, está em constante interação com o sistema social, recebendo deste solicitações das mais diversas naturezas”. Sendo assim, entende-se que as políticas públicas devem atentar às transformações econômicas e sociais vividas por uma sociedade de modo a ser um instrumento de promoção da cidadania, formando “o homem desenvolvido simultaneamente nos planos físico e intelectual, que tem consciência clara de suas possibilidades e limitações” (MARTINS, 2007, p. 83).

De fato, a preocupação em educar os indivíduos para que estes possam lidar sabiamente com seus recursos financeiros é uma realidade em diversos países. Verifica-se que a preocupação quanto à educação financeira pessoal da população é em parte decorrente

do desenvolvimento dos mercados financeiros e da inclusão bancária, bem como das mudanças demográficas, econômicas e políticas. Os mercados de capitais estão se tornando mais sofisticados e novos produtos, cujos riscos e retornos não são de imediato discernimento são oferecidos. Os consumidores possuem, atualmente, acesso à maior diversidade de instrumentos bancários, de crédito e de poupança, disponibilizados por grande variedade de canais, desde correspondentes bancários, serviços on-line de bancos e de corretoras, até organismos que oferecem aconselhamento e suporte financeiro às famílias de baixa renda (BRASIL, 2010, p.6).

A Educação Financeira Pessoal consiste em fornecer informação à população de modo a oferecer conhecimento e suporte a decisões sobre seus próprios recursos, possibilitando que as pessoas tenham um relacionamento

equilibrado com o dinheiro e adotem decisões qualitativamente melhores para o consumo.

Entende-se que a Educação Financeira seja o processo mediante o qual os indivíduos e as sociedades melhoram a sua compreensão em relação aos conceitos e produtos financeiros, de maneira que, com informação, formação e orientação claras, possam desenvolver os valores e as competências necessários para se tornarem mais conscientes das oportunidades e riscos neles envolvidos e, então, poderem fazer escolhas bem informadas, saber onde procurar ajuda, adotar outras ações que melhorem o seu bem-estar e, assim, tenham a possibilidade de contribuir de modo mais consistente para a formação de indivíduos e sociedades responsáveis, comprometidos com o futuro (ENEF, 2010, p.20).

Matta (2007, p. 59) traz um conceito de educação financeira pessoal com foco no usuário de informação e afirma que consiste no “conjunto de informações que auxilie as pessoas a lidarem com a sua renda, com a gestão do dinheiro, com gastos e empréstimos monetários, poupança e investimentos a curto e longo prazo”.

Matta (2007, p.61) afirma que é verificado “um número crescente de países que estão criando organizações, políticas públicas e direcionando seus recursos financeiros e humanos com o intuito de promover a educação financeira dos seus cidadãos”. Como fruto dessas ações, a própria sociedade passa a se organizar e gerar esforços em prol da difusão do conhecimento sobre finanças pessoais. Alguns exemplos de ações desenvolvidas em países que experimentam boa estabilidade econômica podem ser vistas no Quadro 7.

Quadro 7: Entidades atuantes na divulgação de informação de finanças pessoais

País/Região	Associação ou organização	Comentários
Estados Unidos	Coalizão Jump\$tart para alfabetização em finanças pessoais	Estimula o enriquecimento curricular do ensino fundamental e médio de modo a desenvolver habilidades básicas para o gerenciamento financeiro pessoal
	Young Adult Consumer Education Trust (YACET)	Organização sem fins lucrativos dedicada a prover a vida dos jovens adultos de habilidades que necessitam para serem consumidores responsáveis e informados.
Portugal	Associação de Defesa dos Consumidores (DECO) Federação Nacional de Cooperativas de Consumo (FENACCOOP) União Geral dos Consumidores	Organizações que atuam na defesa do consumidor e na promoção de sua educação Participam, junto com o Instituto do Consumidor (IC), da Rede de Educação do Consumidor
Leste Asiático	Consumers International (CI) - Asia Pacific Office	É parte da Rede de educadores do consumidor (CEN), formada por organizações e pessoas de todo o mundo Prega a educação financeira nos currículos escolares, a adoção de atividades extracurriculares e a disponibilização de informação financeira pessoal para professores e sociedade em geral

Fonte: *Consumers International*, Instituto do Consumidor, Jump\$tart, YACET

Em dezembro de 2009, realizou-se na cidade do Rio de Janeiro a Conferência Internacional em Educação Financeira. Com a presença de representantes de diversos países como Brasil, México, África do Sul, Canadá, Estados Unidos, Índia, Nova Zelândia entre outros. No evento foram apresentadas palestras e discussões relatando desafios, impressões e experiências sobre educação financeira pessoal em todo o mundo².

Historicamente no Brasil, o movimento voltado à educação financeira pessoal obteve pouca atenção por parte do Estado. Matta (2007, p.68 a 70) fez um levantamento da situação da educação financeira do país até aquele momento e verificou que a participação governamental na educação financeira

² A Conferência Internacional sobre Educação Financeira em 2009 foi co-organizada pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD) e pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), com patrocínio do Governo Japonês. Maiores informações no site <http://www.conference2009-oecd-cvm.cvm.gov.br/>

peçoal da sociedade brasileira estava presente de modo mínimo e manifestava-se por meio de poucas iniciativas independentes e descentralizadas promovidas por algumas organizações públicas, dentre elas o Banco Central do Brasil com o Programa de Educação Financeira e a Bolsa de Valores do Estado de São Paulo (BOVESPA) com o Projeto Educar. O guia de fontes de informação sobre planejamento e educação financeira pessoal feito por Matta (2007, p. 165 a 201) evidencia a pouca presença do Estado brasileiro nesse tema ao possuir predominantemente fontes criadas e geridas pela iniciativa privada ou por organizações não governamentais. A qualidade das fontes disponíveis demanda cuidado por parte do usuário, principalmente quanto às fontes criadas por pessoas físicas e pela iniciativa privada, pois muitas vezes o propósito final da fonte de informação não é a educação financeira do usuário em si, mas a venda ou promoção de produtos e serviços de interesse dos autores, trazendo, não raramente, informações distorcidas e parciais de modo a levar o usuário a sentir necessidade de consumi-los (MATTA, 2007, p71).

No entanto, este quadro de ausência do poder público na educação financeira pessoal da sociedade brasileira tem diminuído. Em 2008, foi dado início aos estudos para o desenvolvimento de ações governamentais coordenadas voltadas ao tema. Tal ação por parte do governo brasileiro supre uma lacuna existente até então no cenário brasileiro a respeito do desenvolvimento de conteúdos informacionais voltados à gestão financeira pessoal identificada por Matta (2007) em sua pesquisa sobre oferta e demanda de informação financeira pessoal.

Existe um campo fértil para ações de educação financeira, criação e proliferação de conteúdos informacionais voltados à saúde financeira da população brasileira. As necessidades existem e devem ser identificadas para que possam ser traçados planos para atendê-las. Parece que o Brasil está produzindo informações sobre finanças pessoais, não para atender políticas públicas ou para conscientização da sociedade de um modo geral, mas pela simples oportunidade de mercado, excetuando-se nobres exceções como as experiências relatadas, mas que esbarram na falta de apoio político e regulamentar (MATTA, 2007, p. 74).

Como fruto desses estudos, foi criada a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF). Tal estratégia é conduzida pelos órgãos constituintes do Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro,

de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização (COREMEC)³ integrado pelo Banco Central do Brasil, pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e pela Secretaria de Previdência Complementar (SPC).

Os objetivos perseguidos pela ENEF são:

- Promover e fomentar a cultura de Educação Financeira no país;
- Ampliar o nível de compreensão do cidadão para efetuar escolhas conscientes relativas à administração de seus recursos;
- Contribuir para a eficiência e solidez dos mercados financeiro, de capitais, de seguros, de previdência e de capitalização (BRASIL, 2010, p.20)

A ENEF foi criada como um programa de Estado e não como um programa de governo (BRASIL, 2011), pois é necessário que tal estratégia tenha um caráter constante e duradouro na sociedade brasileira e não seja vulnerável a diretrizes partidárias e de movimentos políticos. Seu alcance é de caráter nacional, com uma direção centralizada, mas de execução descentralizada, possibilitando o alcance de toda sociedade brasileira. A ENEF se desenvolve em três níveis de atuação, a saber:

- Informação: envolve dar conhecimento aos consumidores de fatos, dados e conhecimentos específicos para torná-los informados a respeito de oportunidades e escolhas financeiras, bem como suas consequências;
- Formação: envolve assegurar que os indivíduos adquiram as capacidades e habilidades necessárias para entender termos e conceitos financeiros, por meio de treinamento e orientação
- Orientação: envolve prover consumidores com orientação genérica sobre assuntos e produtos financeiros, para que o consumidor possa fazer o melhor uso da informação e da instrução recebidas.(BRASIL, 2011)

Diante do analfabetismo da população brasileira sobre a educação financeira pessoal (MATTA, 2007), verifica-se que a ENEF vêm em momento oportuno e pode ser o caminho para que os brasileiros adquiram informações que possibilitem a modificação do seu comportamento em relação a sua gestão financeira pessoal. Desse modo, é importante entender o comportamento informacional desses brasileiros, usuários da informação, auxiliando a ENEF

³Decreto n. 7.397 de 22/12/2010. Disponível em <http://www.senado.gov.br/legislacao/default.asp>

nos seus objetivos e em suas ações como, por exemplo, no desenvolvimento de fontes de informação sobre o tema.

A Ciência da Informação como ciência que tem como objeto o estudo da própria informação, não pode se omitir ante um desafio tão grande. Diversas áreas já se pronunciam a respeito e desenvolvem pesquisas que tem contribuído para o desenvolvimento e alfabetização da sociedade brasileira. No entanto, nota-se que a Ciência da informação está atrasada e desconscientizada quanto ao seu papel neste importante tema. Poucas pesquisas são realizadas e é necessário que tal área do conhecimento deixe de apenas apregoar o seu caráter interdisciplinar e abrir os seus horizontes para que de fato seja desenvolvido o seu potencial de criação de conhecimentos nos mais diversos temas da sociedade, em especial no tema finanças pessoais.

É necessário que os usuários de informação financeira pessoal recebam atenção dos pesquisadores da área, pois é nítida a importância de que “antes de conhecer qualquer tarefa, temos de aprender a fazer a seguinte pergunta: De que tipo de informação necessito, sob que forma e quando? (...) As perguntas seguintes ... são: A quem devo que tipo de informação? Quando e onde?” (DAVENPORT, 1998, p. 43).

Os usuários da informação são aquelas pessoas que buscam informações e utilizam sistemas informacionais levadas “pela existência de um problema a resolver, de um objetivo a atingir e constataam a existência de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado” (LE COADIC, 2004, p. 39).

É necessário que os pesquisadores da Ciência da Informação busquem aumentar o seu conhecimento sobre os usuários de informação financeira pessoal, pois ao falar de finanças pessoais, deve-se pensar nas informações necessárias a serem produzidas, geridas, usadas e armazenadas de modo a propiciar que os usuários deste tipo de informação possam ser supridos em suas demandas e necessidades informacionais.

4.7.2 O comportamento na gestão financeira pessoal

O tema gestão financeira pessoal envolve grande complexidade. Quando se trata de analfabetismo financeiro pessoal, em princípio, remete-se à falta de informação e à falta de educação técnica formal sobre o tema. No entanto, existe outro fator tão importante quanto o aprendizado técnico sobre o tema. Este fator é o comportamento humano. Não que o ensino técnico seja descartável ou de menor importância, mas de nada adianta o conhecimento técnico se não for acompanhado de uma conscientização do correto uso desses conhecimentos e da disposição em se comportar de maneira adequada à boa gestão financeira pessoal.

Lucey e Giannangelo (2006, p. 270 tradução nossa), concordam com a importância do fator comportamental no ensino de finanças pessoais e, ao desenvolver um estudo com crianças em período elementar, concluíram que “se a criança desenvolve os moldes comportamentais e cognitivos antes e durante a escola elementar, a educação financeira deve ocorrer durante os primeiros estágios de desenvolvimento comportamental e cognitivo”.

Giannetti (2005) em seu livro “O Valor do Amanhã” realiza um estudo filosófico e apresenta, dentre outros assuntos, sua visão sobre a importância e presença do tempo em todos os aspectos ligados às leis da natureza, ao comportamento animal e ao comportamento humano.

O desejo incita a ação; a percepção do tempo incita o conflito entre desejos. O animal humano adquiriu a arte de fazer planos e refrear impulsos. Ele aprendeu a antecipar ou retardar o fluxo das coisas de modo a cooptar o tempo como aliado dos seus desígnios e valores (GIANNETTI, 2005, p.9).

Giannetti (2005) refere-se à chamada troca intertemporal que

consiste na ação de manipular de alguma forma a seqüência de eventos no tempo de modo a favorecer a realização de um determinado fim. Ela representa uma tentativa, não necessariamente bem sucedida, de contornar o efeito restritivo do fluxo temporal que nos confina ao agora e de colocá-lo, na medida do possível, a nosso favor (GIANNETTI, 2005, p.69)

Sendo assim, existem duas posições que um ser pode assumir quando realiza uma troca no tempo. Pode-se optar pela posição credora que “é aquela em que abrimos mão de algo no presente em prol de algo esperado no

futuro. O custo precede o benefício” (GIANNETTI, 2005, p.9). Em lado oposto, encontra-se a posição devedora, onde se opta por usufruir algo mais cedo acarretando “algum tipo de ônus ou custo a ser pago mais a frente” (GIANNETTI, 2005, p.10). O autor afirma que tal conflito existente nas trocas intertemporais está presente em diversos aspectos da vida, inclusive quando relacionados ao dinheiro. Quando se pensa em troca intertemporal e emoção, uma tendência é verificada. Se existe a perspectiva do prazer, “mais é melhor do que menos; antes é melhor do que depois. Quando a dor finca os dentes, a equação se inverte: menos e depois é melhor” (GIANNETTI, 2005, p.54)

Diante do exposto, verifica-se que decisões envolvendo dinheiro, não sofrem influência unicamente do conhecimento técnico e capacidade lógica da pessoa, mas também de sua estrutura emocional e comportamental, pois o ato de consumir ou não consumir desperta sentimentos e sensações nas pessoas como prazer, felicidade, tristeza, dor, angústia, realização, frustração dentre outros.

Mischel, Ayduk e Mendoza-Denton (2003) pesquisaram crianças de quatro a 12 anos quanto à capacidade de esperar uma recompensa maior no futuro em troca de uma abstenção no presente. As crianças foram submetidas a uma situação de escolha, na qual elas poderiam ganhar um confeito imediatamente, ou esperar para ganhar dois em um momento futuro. Para ganhar o confeito imediatamente, bastava a criança acionar um botão que um adulto prontamente entraria na sala e a presentearia com a recompensa. Caso ela optasse por não acionar o botão e aguardasse a entrada espontânea do adulto, ela receberia o dobro do prêmio na ocasião. Verificou-se que as crianças mais velhas foram as que tiveram maior tendência a optar pela espera. Tal resultado deve-se ao “equipamento cerebral e mental da escolha intertemporal que amadurece e começa a se fazer mais atuante” (GIANNETTI, 2005, p.90 - 91). Isso reflete a importância do controle cognitivo e comportamental para que se tomem decisões que envolvam o tempo, situação essa muito comum ao se lidar com recursos financeiros.

O dinheiro é um recurso limitado e muitas vezes escasso que as pessoas têm que lidar. Consiste em um problema básico onde se verifica a existência de um número ilimitado (ou muito grande) de desejos de consumo e uma escassez de recursos para realizá-los. Dessa forma as pessoas tomam

decisões de consumo e utilizam seus recursos financeiros sob a influência da realidade da troca intertemporal. Nesta realidade, nem sempre as pessoas tomam suas decisões baseadas em aspectos puramente técnicos e de eficiência financeira, mas também ligadas a suas emoções, definindo o seu comportamento em relação ao seu próprio dinheiro. As pessoas vivenciam um conflito, uma luta de forças entre a racionalidade da escolha e as emoções por ela trazidas.

Tais dilemas comportamentais em parte são explicados pela neurociência. Paul MacLean, neurocientista do Instituto Nacional de Saúde Mental da Escola de Medicina de Yale, desenvolveu a teoria do cérebro triuno. MacLean (1989, p. 9, tradução nossa) afirma que “o cérebro humano se expande ao longo das linhas de três formações básicas que anatomicamente e bioquimicamente refletem uma relação ancestral”. Segundo MacLean (1989), cada parte do cérebro humano surgiu decorrente do processo de evolução da espécie. Andrade (2007) afirma que

na leitura de MacLean, os três encéfalos operam como computadores biológicos interconectados, cada um com sua própria inteligência, sua própria subjetividade, seu próprio senso de espaço e tempo e sua própria memória. Cada um desses encéfalos é conectado aos outros dois, mas opera como um cérebro individual com capacidade própria” (ANDRADE, 2007, p.45)

Segundo a teoria do cérebro triuno, as principais partes do cérebro humano são:

a) Cérebro primitivo ou reptílico (*R-complex*): Esta parte do cérebro humano é a mais antiga. Compõe-se basicamente do cerebelo e do tronco encefálico. É a parte do cérebro responsável pelos processos básicos de sustentação da vida, como funcionamento de músculos autônomos como o do coração, realização de processos digestivos. É também responsável pelos instintos de sobrevivência primitiva como medo, fome, necessidade de procriação dentre outros. O cérebro reptiliano não possui capacidade de aprendizado, não fazendo proveito de experiências anteriores. É responsável pelos comportamentos mecânicos e de cunho essencialmente instintivos.

b) Cérebro límbico (*Limbic system*): Parte do cérebro que trabalha as emoções. É nesta área que ocorre a manifestação de emoções como amor, paixão, alegria, tristeza, angústia. Muito desenvolvido nos mamíferos, pois a

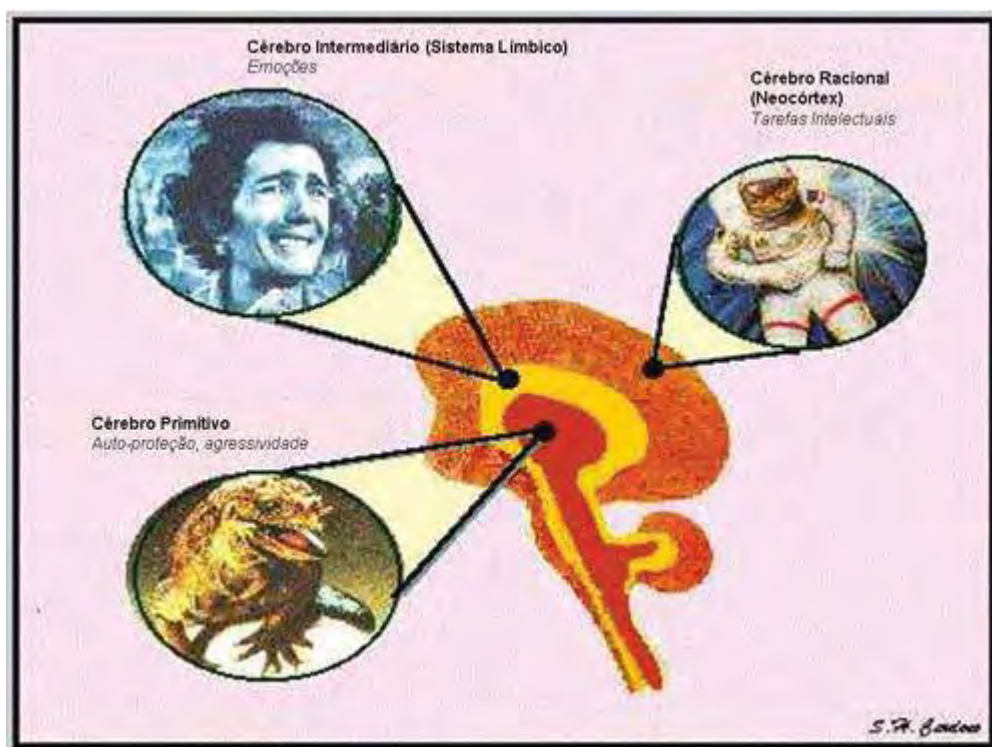
emoção e o afeto são primordiais para a sobrevivência desses animais que dependem muito da genitora para sobreviver, principalmente nos anos iniciais de vida. MacLean (1989, p. 16, tradução nossa) afirma que “durante a transição evolucionária dos répteis para os mamíferos, três comportamentos foram desenvolvidos: (1) o cuidado maternal, (2) comunicação áudio-vocal para manter o contato maternal e (3) o brincar”. O sistema límbico é composto pelo hipotálamo, o tálamo, o hipocampo e a amígdala. Andrade (2007) afirma que o cérebro límbico é responsável pelas

emoções relacionadas à alimentação, competição e sexo. É capaz de aprender, pois retém memórias de emoções que resultam de experiências nas quais o animal sentiu prazer ou dor em maior ou menor grau. O cérebro mamífero ou complexo límbico, responde pelo comportamento emocional, está diretamente relacionado ao instinto de rebanho, de massa. Quando o complexo límbico é acionado, queremos ser como os outros, aceitos pela comunidade da qual fazemos parte, desejamos ser igual ao outro, fazer o mesmo que o outro faz por conta de nossa afetividade (ANDRADE, 2007, p.36).

c) Cérebro racional ou neocórtex: parte responsável pelo raciocínio e consciência e a linguagem. O neocórtex faz-se presente em todos os mamíferos. No entanto ele é mais desenvolvido nos primatas. No caso do ser humano, ocupa cerca de cinco sextos do tamanho total do cérebro.

Em sua evolução, o neocórtex [...] sofreu uma progressiva capacidade de solucionar problemas, de aprendizagem e de memorização de detalhes. Nos seres humanos, provê o substrato neural para a tradução lingüística e comunicação [...]. Devido a sua capacidade de gerar comunicação verbal o novo encéfalo humano é capaz de promover a procriação e preservação de ideias (MACLEAN, 1998, p. 17).

Figura 17: O cérebro humano segundo a teoria do cérebro triuno



Fonte: <http://fotolog.terra.com.br/neuroscience:156>

O funcionamento independente, mas coordenado das partes que compõem o cérebro humano é responsável pelos dilemas e lutas internas a serem administradas pelas pessoas durante a administração de suas vidas. Quando o assunto é dinheiro, este conflito entre sistema límbico e o córtex, entre a emoção e a razão, assume destaque e é refletido no comportamento de consumo das pessoas.

Lidar com os recursos financeiros pessoais envolve grandes dilemas decisórios e emocionais. A troca intertemporal e os conflitos entre as partes que compõe o cérebro humano são componentes que influenciam diretamente o comportamento das pessoas. Ensinar a técnica consiste em suprir o neocórtex de dados sólidos para decisões racionais. No entanto, constitui-se um erro focalizar-se apenas no ensino técnico, pois é necessário atentar para as influências que essas informações possuem sobre as emoções humanas administradas pelo sistema límbico, destacando, assim, a importância de entender o comportamento das pessoas em relação ao dinheiro, de modo a possibilitar melhor ensino e criação de materiais informativos sobre o tema finanças pessoais.

5 MATERIAIS E MÉTODOS

5.1 Definição da pesquisa

Richardson (1999) disserta sobre a importância das pesquisas envolvendo temas sociais, alertando que “não devemos esquecer de que o objetivo último das Ciências Sociais é o desenvolvimento do ser humano. Portanto, a pesquisa social deve contribuir para essa direção. Seu objetivo imediato, porém, é a aquisição do conhecimento” (RICHARDSON, 1999, p.16). A presente pesquisa tem como objetivo geral verificar a viabilidade da aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento para descrever o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal. Este estudo atende aos requisitos expostos por Richardson (1999), pois cria conhecimento teórico sobre o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal, aprimora o conhecimento geral sobre o comportamento informacional de usuários no âmbito da Ciência da Informação e possui a capacidade de ser utilizado como um instrumento auxiliar para o desempenho das atividades de profissionais atuantes na área de finanças pessoais e de apoio a pessoas que possuem dificuldades com gestão dos seus recursos financeiros.

Esta pesquisa possui característica descritiva e exploratória. As pesquisas descritivas empenham-se na especificação, medição, avaliação e coleta de dados englobando os mais variados aspectos, dimensões e/ou comportamentos do fenômeno pesquisado. Gil (2002, p.42) afirma que a pesquisa descritiva “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Tais características estão presentes nesta pesquisa no momento em que se objetiva descrever o comportamento informacional dos usuários de informação ao lidarem com a gestão financeira pessoal. Não é objetivo da pesquisa explicar o porquê da existência de um determinado comportamento nem as causas dos relacionamentos existente entre as variáveis, o que elimina a característica explicativa na pesquisa. No entanto, cabe salientar que há momentos em que o estudo possui característica exploratória. Apesar da descrição do

comportamento informacional de usuários ser amplamente estudada na Ciência da Informação, o campo finanças pessoais, na qual a pesquisa se contextualiza, consiste em um campo embrionário para pesquisas brasileiras e, particularmente, pouco explorado pela Ciência da Informação. Sendo assim, a pesquisa possui momentos de descoberta e exploração do tema finanças pessoais no âmbito da Ciência da Informação, bem como a necessidade de utilização e adaptação de conceitos e instrumentos utilizados em outras pesquisas.

Escolher o método de pesquisa para a descrição do comportamento informacional consiste em um passo importante. Existem dois principais métodos ou enfoques que uma pesquisa pode seguir. O primeiro é o enfoque quantitativo onde se utiliza

a coleta e análise de dados para responder às questões de pesquisa e testar hipóteses estabelecidas previamente, e confia na medição numérica, na contagem e freqüentemente no uso de estatística para estabelecer com exatidão os padrões de comportamento de uma população” (SAMPIERE; COLLADO; LUCIO, 2006, p.5).

O segundo enfoque é o qualitativo que “em geral, é utilizado, sobretudo para descobrir e refinar as questões de pesquisa. [...] Com freqüência esse enfoque está baseado em métodos de coleta de dados sem medição numérica, como as descrições e observações” (SAMPIERE; COLLADO; LUCIO, 2006, p.5).

Em princípio os dois métodos possuem vantagens e desvantagens. Cabe ao pesquisador entender as características de cada enfoque e utilizar aquele que melhor atende ao alcance dos seus objetivos na pesquisa. Gil (2003, p. 70) afirma que as abordagens “se diferenciam não só pela sistemática pertencente a cada um deles, mas, sobretudo pela forma de abordagem do problema”. O fato é que o método a ser utilizado em uma pesquisa deve estar alinhado com o produto que se pretende obter e “com a natureza do problema ou seu nível de aprofundamento.” (GIL, 2003, p.70).

Com base nas características dessa pesquisa, entende-se que o método quantitativo é o mais adequado e o que a torna viável devido à complexidade das informações sobre o tema finanças pessoais, à característica descritiva da pesquisa e ao tempo determinado para o seu desenvolvimento. Nesta pesquisa, a descrição do comportamento

informacional em finanças pessoais teve como base inicial de construção e análise o Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento (PROCHASKA, NORCROSS e DICLEMENTE, 1994). Este modelo determina a existência de cinco etapas que um indivíduo enfrenta durante uma mudança comportamental. Dessa forma, a descrição do comportamento informacional dos usuários sob esta ótica demanda que se obtenham dados em quantidade suficiente para que se conheçam as características comuns e individuais dos usuários da informação sobre finanças pessoais em cada um dos estágios de mudança comportamental. Utilizar o método qualitativo para a pesquisa demandaria que a coleta de dados (provavelmente em forma descritiva ou por observação) sobre o comportamento de indivíduos que estivessem enquadrados em cada uma das etapas de mudança comportamental. Tal método tornaria a coleta e a análise de dados extremamente morosas e, devido ao caráter exploratório do tema, sujeita a erros que a análise quantitativa, apoiada por instrumentos estatísticos, pode minimizar.

A técnica utilizada para a coleta de dados foi o levantamento ou *survey*, com amostra não probabilística. O levantamento “caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer” (GIL, 2002, p. 50). Normalmente, esta técnica emprega

questionários e entrevistas, com o objetivo de solicitar às pessoas informações sobre si mesmas – suas atividades e crenças, dados demográficos (idade, gênero, renda, estado civil etc.) – e outros fatos, além de comportamentos passados e previsão de comportamentos futuros (COZBY, 2003, p. 143).

O levantamento ou *survey* é um tipo de pesquisa “usado para estudar um segmento ou parcela – uma amostra – de uma população, para fazer estimativas sobre a natureza da população total da qual a amostra foi selecionada” (BABBIE, 1999, p.113). Martinez-Silveira (2005, p. 77) afirma que

os *surveys* representam uma das formas mais eficazes e difundidas de pesquisa quantitativa em Ciências Sociais Aplicadas, graças a algumas características, por exemplo, o fato de poderem ser aplicados tanto a grandes como a pequenas populações.

Sendo assim, o *survey* apresentou-se apropriado para a coleta de dados, pois, devido ao caráter descritivo que possui, não procura explicar as relações causais ou diagnosticar o porquê de sua existência, mas sim

identificá-las e caracterizá-las possibilitando a descrição do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal.

Os levantamentos fornecem uma metodologia para solicitar às pessoas que falem sobre si mesmas. Eles tornaram-se extremamente importantes, à medida que a sociedade passou a exigir dados sobre uma série de assuntos, não se satisfazendo com a intuição e com registros não sistemáticos (COZBY, 2003, p.143)

Os levantamentos permitem a verificação de um “retrato” momentâneo da situação pesquisada, ou seja, uma reprodução estática do fenômeno no momento em que foi pesquisado. Outro fator importante de atuação dos levantamentos é a possibilidade de se identificar relacionamento entre variáveis, atitudes e comportamentos (COZBY, 2003), característica esta que se adéqua aos objetivos desta pesquisa.

Sampiere, Colado e Lucio (2006) afirmam que, após a definição do tipo de estudo a ser feito, o pesquisador deve atentar para o modelo de pesquisa que será adotado para que se alcancem os objetivos propostos. O modelo de pesquisa explicita “a maneira prática e concreta de se responder às questões de pesquisa e de atender aos seus objetivos e interesses” (SAMPIERE; COLLADO; LUCIO, 2006, p. 154). Existem dois grandes modelos de pesquisa que podem ser adotados: o modelo de pesquisa experimental e o modelo de pesquisa não experimental.

O modelo escolhido para esta pesquisa foi o não-experimental, no qual a pesquisa “se realiza sem manipular deliberadamente as variáveis, ou seja, trata-se da pesquisa em que não fazemos variar intencionalmente as variáveis independentes” (SAMPIERE; COLLADO e LUCIO, 2006, p. 223). A utilização do modelo não-experimental é justificada no momento em que os indivíduos estudados estão enquadrados em um determinado grupo comportamental e já foram influenciados pelas variáveis estudadas. A utilização do modelo experimental foi descartada no momento em que esta pesquisa, como pesquisa social que é envolvendo o comportamento das pessoas no seu cotidiano, não admite o isolamento total dos indivíduos e, principalmente, o isolamento e manipulação intencional de variáveis de modo a criar um ambiente artificial com controle para que se estudasse o comportamento informacional dos usuários diante de informação financeira pessoal.

5.2 Universo de pesquisa e amostra

O estudo tem como universo de pesquisa os usuários de informação financeira pessoal. Na sociedade atual, quase a totalidade das pessoas lidam de uma forma ou de outra com dinheiro e com decisões que envolvam seu patrimônio pessoal. Sendo assim, a população-alvo seria, a princípio, delimitada pela totalidade de pessoas que possuem contato com recursos financeiros próprios. Verifica-se, portanto, que o número de integrantes da população-alvo, a diversidade de localização geográfica, a inacessibilidade a todos os indivíduos e a disponibilidade de tempo do pesquisador são alguns fatores que impossibilitam a realização de um censo. Sendo assim, a pesquisa utilizou o sistema de amostragem para o estudo da população.

Se a população é composta de todos os elementos de interesse para a pesquisa, a amostra consiste em uma parcela desses elementos, ou seja, é “qualquer subconjunto do conjunto universal ou população” (RICHARDSON, 1999, p. 158).

Conforme o método utilizado na definição das amostras, elas podem ser classificadas como amostras probabilísticas ou amostras não probabilísticas. As amostras são probabilísticas quando os elementos da população estudada têm, a princípio, a mesma probabilidade de serem escolhidos ou, como melhor explica Kidder (1987, p. 84),

no caso mais simples, cada elemento tem a mesma probabilidade de ser incluído, mas esta não é uma condição necessária. O que é necessário, é que haja, para cada elemento, uma probabilidade especificada de que ele será incluído na amostra.

Nas amostras não-probabilísticas não ocorre o uso de formas aleatórias de seleção, porém, os elementos para compor a amostra são escolhidos conforme as limitações da pesquisa e de critérios determinados pelo pesquisador.

Os dois tipos de amostras, probabilísticas e não-probabilísticas possuem vantagens e desvantagens e devem ser utilizadas conforme os objetivos e características de cada pesquisa. A princípio, é natural que se forme opinião de que as amostras probabilísticas sejam superiores às não probabilísticas e que estas não deveriam servir como base para determinação

de elementos a serem estudados em uma pesquisa científica. No entanto, ao se analisar com maior detalhe as pesquisas e as diversas situações onde elas se desenvolvem, verifica-se que a amostra não-probabilística encontra a sua aplicação e, em alguns casos, é mais aconselhável que a amostra probabilística. Kidder (1987, p. 100) afirma que os investigadores

continuarão a usar métodos não probabilísticos e a justificar seu uso pela experiência prática, mesmo admitindo, a princípio, a superioridade da amostragem probabilística. Além disso, muitos amostradores experientes argumentarão que, em muitos casos pelo menos, esta superioridade só existe no papel. Eles assinalarão que há uma diferença entre o plano amostral e sua execução efetiva; pode haver tantos deslizes ao executar o plano a ponto de anular suas vantagens teóricas.

A amostra não-probabilística é uma alternativa viável quando há dificuldades ou é impossível obter o mapeamento completo de todos os elementos da população para que se realize a amostragem por meio da amostra probabilística. Segundo Richardson (1999), ela pode ser útil em situações onde o pesquisador não detém muitas informações sobre o tema a ser estudado e desenvolve um primeiro contato investigativo.

Optou-se pela amostra não-probabilística principalmente devido ao tamanho da população-alvo, pela inviabilidade temporal e financeira para se realizar uma amostragem probabilística e pela escassez de pesquisas ligadas ao comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal. O tipo de amostra não probabilística utilizada na pesquisa foi a do tipo acidental que é caracterizada pela seleção de uma amostra que “é um subconjunto da população formado pelos elementos que se pôde obter, porém sem nenhuma segurança de que constituam uma amostra exaustiva de todos os possíveis subconjuntos do universo” (RICHARDSON, 1999, p. 160).

A escolha deste tipo de amostra deve-se ao fato de que, para os objetivos da pesquisa, o relacionamento das variáveis é o fator mais importante e pode ser estudado com essa técnica de amostragem (COZBY, 2003; RICHARDSON, 1999; SAMPIERE, COLLADO e LUCIO, 2006) e é com entendimento dessas relações que torna-se possível a descrição do comportamento informacional.

Como se utilizou a amostragem não-probabilística, não são aplicáveis os cálculos tradicionais para se definir o tamanho da amostra que

levem em consideração itens como erro amostral e o nível de confiabilidade em relação à totalidade da população. Com isso, o tamanho da amostra foi definido para que possibilitasse a maior flexibilidade possível na análise dos dados que fossem coletados. Foi estabelecido um tamanho de amostra que permitisse ao pesquisador efetuar análises univariadas, onde se analisa uma variável por vez; análises bivariadas, onde são analisadas as relações entre duas variáveis por vez e análises multivariadas, onde se analisam mais de três variáveis e suas relações entre si, ainda que não se utilizassem de fato os três tipos de análises no decorrer da análise dos dados. Além disso, procurou-se obter uma amostra que atendesse os requisitos para amostragem não-probabilística divulgados por Hair Jr. et al (2005, p. 97-98) que afirmam que neste tipo de amostragem é aconselhável que a amostra contenha não menos que 50 casos válidos e que não deve ser menor que dez vezes a quantidade de variáveis estudadas. A pesquisa desenvolvida estudou 32 variáveis, o que demanda uma amostra com pelo menos 320 casos válidos. A pesquisa coletou uma amostra de 885 casos sendo 35 inválidos, totalizando 850 casos válidos, o que contempla as exigências para uma análise multivariada e conseqüentemente, bivariada e univariada.

5.3 Coleta de dados

5.3.1 Instrumento de coleta

O instrumento escolhido para a operacionalização do *survey* foi o questionário, sendo este utilizado tanto em meio físico, quando o usuário foi abordado pessoalmente pelo pesquisador, quanto em meio eletrônico, disponibilizado na Internet.

O questionário é composto de 31 questões que podem ser divididas em 4 grupos conforme os tipos de dados a serem coletados (Figura 18).

O primeiro grupo é composto pelas questões 1 a 4 que foram desenvolvidas tendo como base o questionário utilizado por Prochaska, Norcross e DiClemente (1994) na identificação dos estágios de mudança

comportamental de pessoas que desejavam parar de fumar, sendo que as perguntas foram adaptadas para o contexto de finanças pessoais.

O segundo grupo de perguntas concentra-se no levantamento de dados sobre comportamento de busca de informação (Wilson, 1999), na qual foram investigadas variáveis clássicas envolvendo estudos de usuários, como fontes de informação, frequência de uso e tipos de informação de interesse. Este grupo é composto pelas questões 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18 do instrumento de coleta.

Figura 18: Estrutura do questionário



Fonte: Elaborado pelo autor

O terceiro grupo de perguntas (questões 5, 8, 9, 10, 19, 20, 21, 22 e 23) concentra-se em descobrir dados comportamentais do usuário ligados à informação e o grau de confiabilidade na solução de seus problemas (auto-percepção e auto-eficácia).

Por fim, as questões 24 a 30 formam o quarto grupo de perguntas o qual visa o descobrimento de aspectos sócio demográficos dos usuários, em especial variáveis que se mostraram importantes para o tema finanças pessoais, verificadas em pesquisas anteriores realizadas em diversos ramos da Ciência.

5.3.2 Pré-teste do instrumento de coleta

Dois estudos pilotos foram conduzidos com o propósito de desenvolver e validar o questionário

O primeiro estudo foi conduzido visando verificar se os usuários de informação financeira pessoal passam pelos estágios de mudança comportamental, permitindo a investigação dos usuários dentro de uma estrutura de divisão e enquadramento em grupos conforme os estágios de mudança comportamental e testar a primeira versão do algoritmo de classificação dos usuários dentro dos estágios de mudança comportamental.

O estudo foi realizado perante uma população formada por alunos de um curso de gestão financeira pessoal, ministrado em uma universidade paulista durante os dias 24 a 28 de maio de 2010 em um total de 25 horas/aula. O curso foi oferecido gratuitamente e teve a participação de 15 alunos de graduação de cursos em humanidades, cuja matrícula ocorreu de forma espontânea.

Foi verificada a viabilidade da classificação dos indivíduos dentro dos estágios de mudança comportamental do modelo transteórico de mudança de comportamento permitindo que sejam estudadas as características dos comportamentos informacionais dos usuários inerentes a cada um dos estágios em que foram classificados.

No entanto, apesar do sucesso na classificação dos usuários dentro dos estágios de mudança comportamental, foi verificado a necessidade de aperfeiçoamento das questões que formavam o algoritmo de classificação. Foi detectado que as questões abrangiam apenas parte do comportamento dos indivíduos em relação às suas finanças pessoais, podendo gerar erros de classificação.

Desse modo, as questões foram reformuladas e foi conduzido um segundo estudo piloto com 25 voluntários selecionados com o propósito de validar as novas perguntas do algoritmo de classificação dos usuário, bem como as demais questões do questionário.

Cada voluntário foi acompanhado pelo pesquisador na resposta do questionário que, em seguida, procedeu entrevista para identificar a percepção

e as sugestões a respeito do instrumento de coleta. Com isso, após alterações sugeridas e consideradas pertinentes, houve a validação das novas perguntas do algoritmo de classificação dos usuários de informação financeira pessoal dentro dos estágios de mudança comportamental do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento, bem como do restante do questionário. A versão final do questionário é apresentada no Apêndice A.

5.3.3 Procedimento de coleta

O procedimento de coleta dos dados pode ser dividido em duas etapas: a coleta presencial e a coleta virtual ou eletrônica.

A coleta presencial foi realizada pessoalmente pelo pesquisador com um auxiliar previamente treinado, nas cidades de Marília, Ribeirão Preto e Brasília. O propósito de se efetuar a coleta em mais de uma cidade objetivou atingir uma diversidade geográfica na coleta de dados presenciais dentro das limitações da pesquisa.

As coletas presenciais foram realizadas em locais de grande fluxo de pessoas como rodoviárias interestaduais, terminais de ônibus urbano, aeroportos e praças públicas, onde havia maior probabilidade de se entrevistar pessoas com características demográficas variadas.

Presencialmente, foram recolhidos 123 questionários, os quais 15 foram rejeitados por conterem falhas como preenchimento incorreto ou incompleto, totalizando 108 questionários válidos coletados.

A coleta virtual caracterizou-se pela divulgação e distribuição do instrumento de coleta por meios eletrônicos, em especial, utilizando-se a Internet e seus recursos. Nesta etapa, seguiu-se o mesmo raciocínio da coleta presencial, procurando-se maximizar a representatividade da amostra em relação à população estudada.

O questionário foi disponibilizado em meio eletrônico por meio de site especializado neste tipo de trabalho (surveymonkey.com). Após a confecção do questionário, o referido *site* disponibiliza diversos recursos para divulgação do instrumento de coleta, com especial destaque a possibilidade de

criação de diversos coletores que foram utilizados para se mapear o meio de divulgação que alcançou o respondente.

Vários foram os recursos da Internet utilizados durante a coleta de dados e criados coletores para cada recurso utilizado, a saber:

- a) Redes sociais formais: O endereço contendo o questionário foi divulgado em diversas redes sociais (Orkut, Facebook, Twiter). O potencial de alcance dessas redes são grandes, obtendo, ao menos em tese, alcance em todo território nacional. Foram recebidos 136 questionários válidos oriundos deste coletor;
- b) Redes informais: as redes informais de divulgação foram formadas por pessoas conhecidas do próprio pesquisador e por pessoas participantes das redes desses conhecidos. Utilizou-se aqui o potencial de dissipação que um email possui na Internet. Foi encaminhado um *email* pelo pesquisador a sua rede de conhecidos na internet, explicando a pesquisa e solicitando a participação das pessoas. Neste mesmo *email* foi solicitado que as pessoas divulgassem a pesquisa a sua rede de conhecidos formando uma corrente de divulgação. Cabe salientar que tal procedimento não foi utilizado em formato de *Spam*, mas a divulgação ocorreu de entre pessoas que se conheciam e em nenhum momento foi solicitado que se encaminhasse a pessoas que não tivessem contato com o pesquisador ou seus conhecidos. Foram coletados 257 questionários válidos por meio desse coletor;
- c) Email institucional: Foram efetuados acordos e solicitado permissão à empresas, órgãos públicos e associações de modo que o questionário fosse enviado aos componentes dessas organizações por meio de seu *email* institucional. O objetivo de se difundir o questionário dessa forma justifica-se pelo fato de que as organizações costumam ter em seus quadros pessoas com as mais variadas características demográficas, como idade, escolaridade, renda etc. Optou-se pela divulgação institucional da pesquisa e do instrumento de

coleta com o objetivo de dar maior credibilidade ao *email* convite para participar da pesquisa, diminuindo as chances de ser entendido pelos destinatários como *spam* ou alguma ameaça eletrônica como vírus. 349 questionários válidos foram recebidos neste coletor.

A coleta virtual apresenta característica importante para a diversificação da amostra. Este tipo de coleta possibilita maior poder de alcance do instrumento de coleta na população, diminui o constrangimento do respondente, que, mesmo sendo garantido o seu anonimato, pode se sentir desconfortável em responder questões ligadas à sua gestão financeira e também, permite que a pessoa responda o questionário no momento em que ela se sentir confortável e disposta para tal ação. Como desvantagem, este tipo de coleta de dados apresentou um nível de questionários inválidos devido ao seu preenchimento parcial muito superior ao da coleta presencial (31,3%). Ainda assim, este tipo de coleta obteve retorno significativo e satisfatório na coleta de dados como um todo.

A coleta foi iniciada em 01 de agosto de 2011 e encerrada em 30 de outubro de 2011, abrangendo um período de três meses.

Por fim, salienta-se que a participação na pesquisa foi voluntária e o sigilo dos respondentes respeitados conforme projeto aprovado pelo comitê de ética da Faculdade de Filosofia e Ciências da UNESP (processo n.º 1835/2010).

5.4 Variáveis

As variáveis de interesse para esta pesquisa foram selecionadas com o auxílio de três frentes de embasamento teórico: Os modelos de comportamento informacional de Wilson, estudos diversos sobre comportamento informacional e finanças pessoais e o modelo Transteórico de Mudança de Comportamento (Quadro 8).

Quadro 8:Relacionamento entre teorias e variáveis de interesse para a pesquisa

Sócio Demográficas		
Composto de variáveis sócio-demográficas, dando-se destaque a variáveis identificadas como importantes em outras pesquisas à educação financeira pessoal (MURRAY, 1991; BLACKWELL, WINIARD, 1993; CHEN; VOLPE, 1998; ENGEL, JOHNSON, 2001; SHETH, MITTAL, 2001; SHOCKEY, 2002; LUCEY ; GIANNANGELO, 2006)		
Comportamento de Busca		
Item	Teorias e teóricos	Variáveis
Motivação	Morgan e King (1971) surgimento de necessidades	• Motivação - o Situacional - o Curiosidade
	Wilson (1997)	• Situação de stress
Fontes de Informação	Pesquisa clássica	• Tipos de fontes • Quantidade de fontes • Características • Preferências • Razões para escolha da fonte preferida • Frequência de uso
	Wilson (1997)	• Barreiras para o uso
Comportamento de Busca		
Tipos de informação financeira pessoal	Bar-ilan (2006)	• Tipos de informação
	Matta (2007)	• Necessidade Consciente
Aquisição acidental <i>Information encountering</i>	Erdelez(1997) Williamson (1998) teoria ecológica da informação	• Comportamento diante do encontro acidental de informação • Impacto do encontro na educação financeira pessoal
	Wilson (1997)	• Atenção passiva
Comportamento informacional		
Hábito de busca	ELIS Savolainen (1995) Hábito de consumo de informação financeira pessoal. Como a pessoa se sente diante do tema	• Importância do tema para vida
	Wilson (1997) Busca ativa e busca constante	• Frequência de busca • Interesse pelo tema
Auto-eficácia	Wilson (1997); Bandura(1977)	• Nível de confiabilidade na solução dos problemas • Auto-percepção - o Conhecimento - o Prática de gestão - o Comparativa • Auto-Eficácia

Comportamento informacional		
Comportamento Financeiro	Matta (2007)	• Comportamento quanto - o Gestão financeira - o Utilização de crédito pessoal - o Consumo planejado - o Investimento e poupança - o Planejamento para aposentadoria

Fonte: Elaborado pelo autor

A primeira frente teórica teve como base os estudos sobre Comportamento Informacional conduzidos por Wilson (1981, 1997), atuando como elemento base para definição de estratégia de investigação do comportamento informacional, pois “direciona a atenção do pesquisador para a totalidade do comportamento informacional e mostra como uma específica parte de uma pesquisa pode contribuir para o entendimento do todo” (WILSON, 2005, p.35)

A segunda frente utilizou os conceitos trazidos por diversos estudos sobre comportamento informacional, independentemente de sua abordagem teórica (cognitiva, social ou sócio-cognitiva), com destaque para os estudos envolvendo informações ligadas ao cotidiano, buscando extrair elementos, conceitos e variáveis que fossem relevantes na identificação e descrição do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal. Nesta frente também foram incluídas as variáveis demográficas identificadas em pesquisas relacionadas a finanças pessoais cujos resultados a identificaram como relevantes.

Por fim, a terceira frente teórica recorreu ao Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento que serviu como elemento base para o estudo do comportamento informacional em finanças pessoais, principalmente no que diz respeito aos estágios de mudança comportamental.

O Quadro 9 apresenta as variáveis estudadas e as questões relacionadas no instrumento de coleta de dados.

Quadro 9: Relacionamento entre as variáveis estudadas e o instrumento de coleta

Demográficas	
Variável	Questionário
Idade	Questão 24
Sexo	Questão 25
Estado civil	Questão 26
Independência financeira	Questão 27
Quantidade de dependentes	Questão 28
Vínculo empregatício	Questão 29
Renda mensal	Questão 30
Comportamento de Busca	
Variável	Questionário
Hábito de busca de informação	Questão 7
Tipos de fontes utilizadas	Questão 14
Características de fonte utilizada	Questão 14
Quantidade de fontes utilizadas	Questão 14
Fonte de informação preferida	Questão 15
Motivos para uso de fonte de informação	Questão 16
Razão principal para uso de fonte de informação	Questão 17
Barreiras para o uso	Questão 11
Quantidade de barreiras	Questão 11
Necessidade consciente de informação Financeira Pessoal	Questão 6
Quantidade de tópicos de informação financeira pessoal demandado	Questão 6
Comportamento diante do encontro acidental de informação	Questão 19
Impacto do encontro acidental de informação na educação financeira pessoal	Questão 20
Comportamento Informacional	
Variável	Questionário
Importância dada ao tema	Questão 5
Instrução formal sobre finanças pessoais	Questão 12
Interesse em participar de instrução formal em finanças pessoais	Questão 13
Motivação	Questão 7
Stress na vida financeira	Questão 23
Necessidade Potencial / Comportamento - gestão financeira	Questão 21 itens “a” a “d”
Necessidade Potencial / Comportamento - utilização do crédito	Questão 21 itens “e” a “g”
Necessidade Potencial / Comportamento - investimento e poupança	Questão 21 itens “h” a “j”
Necessidade Potencial / Comportamento - consumo planejado	Questão 21 itens “k” a “m”
Necessidade Potencial / Comportamento - aposentadoria	Questão 18
Auto-percepção	Questões 8 a 10
Auto-eficácia	Questão 22

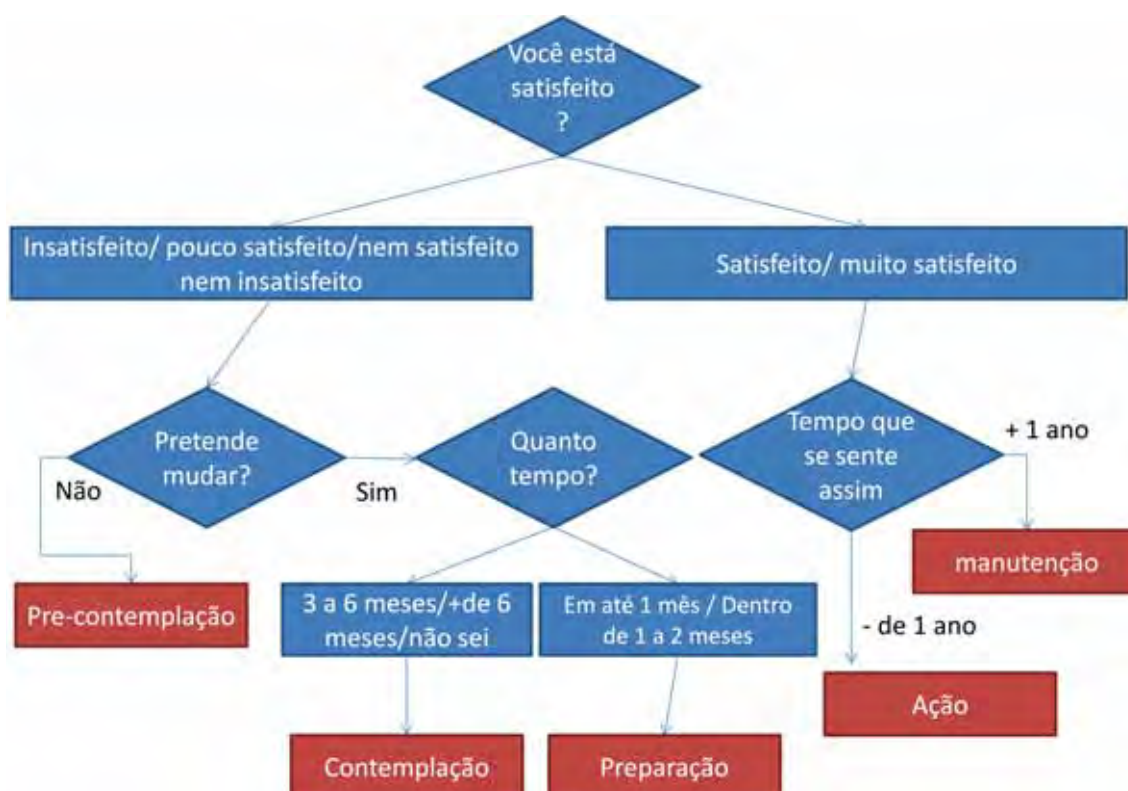
Fonte: Elaborado pelo autor

5.5 Identificação dos estágios de mudança comportamental

O Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento define que as pessoas perpassam cinco diferentes estágios para sair de um comportamento não desejado para um desejado. Para que fosse possível a análise dos dados sob a ótica dos estágios descritos no Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento foi necessário o desenvolvimento de instrumentos que possibilitassem a classificação dos usuários estudados de acordo com os estágios de mudança comportamental.

Sendo assim, para a análise dos dados levantados nas questões de 1 a 4 do questionário, destinadas a definir o estágio de mudança comportamental (item 5.3.1), foi elaborado algoritmo exposto na Figura 19. O algoritmo foi elaborado de modo que, a depender das respostas que o indivíduo fornecesse, ele fosse classificado em apenas um estágio de mudança comportamental.

Figura 19: Algoritmo para identificação do estágio de mudança comportamental.



Fonte: Elaborado pelo autor

O Quadro 10 resume a classificação da amostra dentro dos cinco estágios de mudança comportamental após a aplicação do algoritmo.

Quadro 10: Estágio: Classificação original

Estágios	Frequência	Porcentual	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
1	51	6,0	6,0	6,0
2	230	27,1	27,1	33,1
3	153	18,0	18,0	51,1
4	92	10,8	10,8	61,9
5	324	38,1	38,1	100,0
Total	850	100,0	100,0	

1 – Pré-contemplação, 2- Contemplação, 3- Preparação, 4 – Ação, 5 – Manutenção

Devido ao fato da pesquisa possuir características exploratórias, pelo fato do algoritmo utilizado nesta pesquisa ser novo sendo esta sua primeira aplicação prática e levando-se em consideração a complexidade do tema finanças pessoais, optou-se por obter confirmação da classificação dos usuários nos estágios de mudança comportamental fornecida pela aplicação do algoritmo.

A educação alimentar possui características similares ao tema Finanças Pessoais quanto a sua complexidade e problemática de definição dos estágios de mudança comportamental. Pesquisas neste ramo da Ciência (STEPTOE et al., 1996; LECHNER et al., 1998; MA et al., 2003; TORAL, 2006) procuraram eliminar esta dificuldade por meio da implantação de testes que servissem de confirmação para a classificação produzida pelos algoritmos de identificação do estágio de mudança comportamental. Basicamente, o método utilizado pelos autores citados consiste, com algumas variações, na confirmação da classificação do indivíduo em estágios extremos (pré-contemplação e manutenção) por meio de uma avaliação comportamental quantitativa sobre os hábitos alimentares desses indivíduos. Caso haja grandes divergências entre o hábito esperado por uma pessoa em um determinado estágio e o hábito por ela demonstrado, identifica-se a falha na classificação no estágio de mudança comportamental e o indivíduo é: a) reconduzido a outro estágio de mudança comportamental que seja mais adequado aos hábitos

demonstrados no teste quantitativo (MA et al, 2003) ou b) é criado um novo estágio que exprima as características comportamentais desse grupo que possui uma percepção própria do seu comportamento divergente do que ele realmente expressa em seus atos (LECHNER et al., 1998; TORAL, 2006).

Se em Nutrição existem os comportamentos relacionados ao consumo de fruta, consumo de verdura, consumo de doces, consumo de gorduras etc e este grupo de comportamentos forma o comportamento ligado à nutrição, em finanças pessoais tem-se o comportamento em relação à utilização do crédito, investimento e poupança, consumo planejado, gestão financeira e aposentadoria. Devido a essa similaridade, adotou-se nesta pesquisa o mesmo raciocínio dos pesquisadores em nutrição que afirma que, em teoria, aqueles que se encontram no estágio de manutenção não podem ter comportamento impróprio ou inadequado em relação ao tema em questão, pois o estágio de manutenção consiste em se ter chegado a um comportamento considerado aconselhável, bem como naqueles enquadrados no estágio pré-contemplação não podem prevalecer os comportamentos altamente desejáveis

A questão 21 do questionário (apêndice A) foi originalmente concebida com base no teste desenvolvido por Chen e Volpe (1998) como um teste quantitativo a respeito do comportamento das pessoas em relação ao tema finanças pessoais (MATTA, 2007). Sendo assim, a referida questão foi utilizada como segundo teste, visando eliminar dos estágios inicial e final (Pré-contemplação e Manutenção) aqueles indivíduos cuja percepção a respeito da sua educação financeira estivesse equivocada.

A referida questão foi composta de 13 itens que apresentaram casos específicos nos quais foram solicitados ao respondente que indicasse a alternativa que melhor correspondesse ao seu comportamento em relação ao caso descrito. As alternativas para cada item foram dispostas em uma escala do tipo Likert e foi dividida em: nunca, quase nunca, quase sempre e sempre. Para se quantificar as respostas foram atribuídos valores numéricos às respostas de cada tópico da questão 21. Quanto mais indicado fosse o comportamento para um determinado caso, maior foi o número atribuído ao comportamento. Dessa forma os números atribuídos a cada alternativa estão descritos no Quadro 11.

Quadro 11: Atribuição de valores às alternativas da questão 21 do questionário

Itens da questão 21	Comportamento em relação a	Alternativas na escala de Likert			
		Nunca	Quase nunca	Quase sempre	Sempre
		Valor			
a, b, c	GF	1	2	3	4
e, f	UC	1	2	3	4
h, i, j	IP	1	2	3	4
k, l, m	CP	1	2	3	4
d	GF	4	3	2	1
g	UC	4	3	2	1

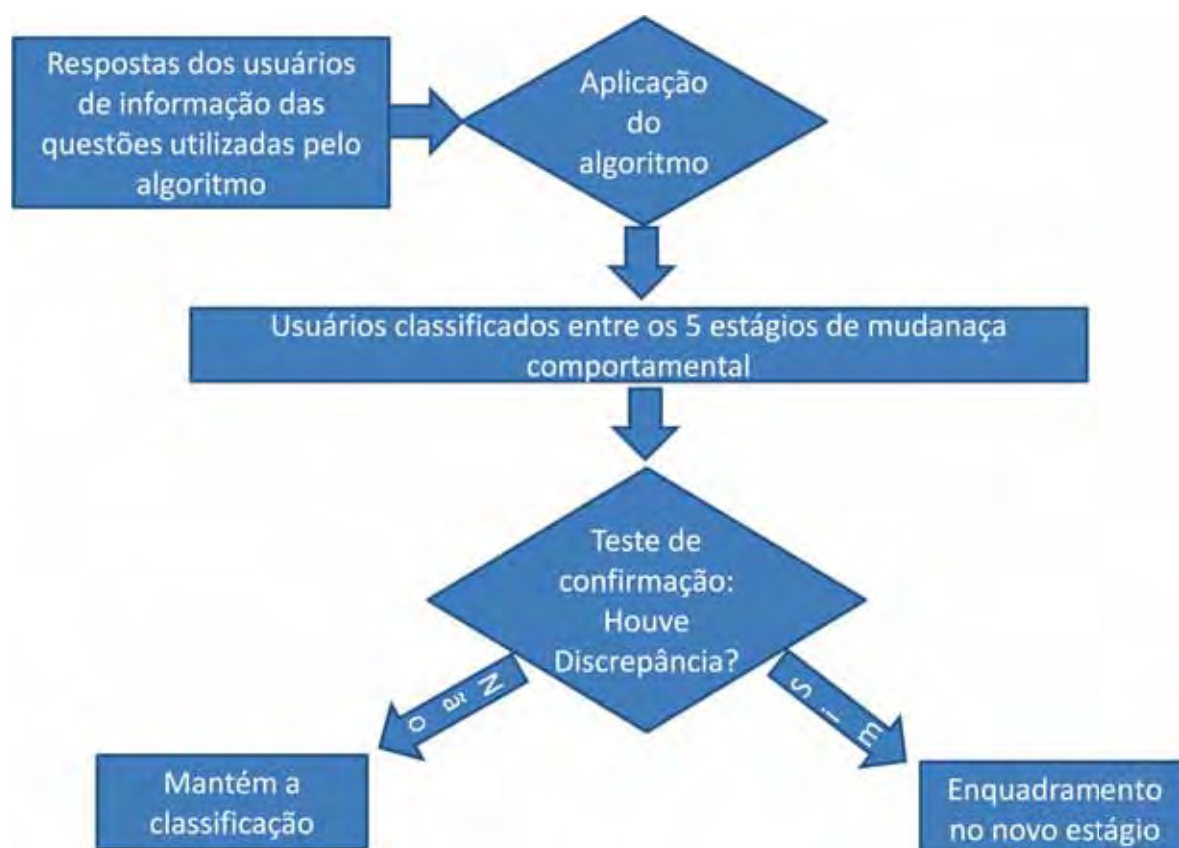
Para cada caso estudado foi efetuada a soma dos itens assinalados, onde se chegou a uma pontuação compreendida entre 13 e 52.

De posse da pontuação fornecida pela questão 21, utilizou-se o seguinte procedimento para identificação de erros de classificação dos estágios de mudança comportamental:

- Foi realizado um estudo descritivo, identificando os valores máximo e mínimos obtidos pelos respondentes no referido teste, bem como a média geral da amostra;
- A amostra foi separada em Quartis conforme a nota alcançada no teste;
- Comparou-se os resultados obtidos no teste pelos usuários classificados pelo algoritmo como em estágio de manutenção com o primeiro quartil da amostra. Aqueles usuários cuja a média estava abaixo do primeiro quartil, ou seja, o usuário encontrava-se entre os 25% com notas mais baixas no teste, foram retirados do estágio de manutenção e reclassificado em novo estágio denominado pseudo-manutenção; Foram reclassificados 111 usuários
- Comparou-se os resultados obtidos no teste pelos usuários classificados pelo gabarito como em estágio de pré-contemplação com o terceiro quartil da amostra. Aqueles usuários cuja a média estava acima do terceiro quartil, ou seja, o usuário encontrava-se

entre os 25% com notas mais altas no teste, seriam retirados do estágio de pré-contemplação; No entanto, não houve casos que se enquadrassem nessas condições.

Figura 20: Fluxograma dos passos para confirmação da classificação dos usuários nos estágios de mudança comportamental



Fonte: Elaborado pelo autor

Os Quadro 12, 13 e 14, expressam o número de casos retirados do estágio de manutenção e reclassificados no estágio pseudo-manutenção, bem como a classificação final dos usuários utilizados nesta pesquisa.

Quadro 12: Estágio de mudança comportamental: reclassificação

	Casos					
	Incluídos		Excluídos		Total	
	N	%	N	%	N	%
Estágio = 5 & Vteste <= 25 (FILTRO)	111	100,0	0	0,0	111	100,0

Quadro 13: Casos reclassificados em Pseudo-manutenção após aplicação do teste quantitativo

Número dos Casos Reclassificados					
4	174	274	456	578	766
11	175	280	476	587	768
18	180	285	477	594	783
23	189	286	494	600	788
36	199	290	499	606	798
38	205	291	500	607	804
44	209	293	509	609	810
52	214	314	515	610	811
63	225	358	516	631	829
71	233	359	518	660	835
100	238	360	530	674	847
105	240	361	532	676	
107	241	364	534	690	
114	246	372	537	693	
117	250	397	538	710	
118	255	408	539	727	
119	257	412	565	730	
128	263	414	569	737	
151	271	436	570	752	
154	273	444	573	755	

Quadro 14: Classificação final dos usuários conforme o estágio de mudança

Estágio de mudança de comportamento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pre-contemplação	51	6,0	6,0	6,0
	Contemplação	230	27,1	27,1	33,1
	Preparação	153	18,0	18,0	51,1
	Ação	92	10,8	10,8	61,9
	Manutenção	213	25,1	25,1	86,9
	Pseudo-manutenção	111	13,1	13,1	100,0
	Total	850	100,0	100,0	

Vale salientar que optou-se pelo enquadramento dos usuários erroneamente classificados em um novo estágio de mudança comportamental devido ao fato de que tal procedimento geraria maior segurança para a análise do que o simples deslocamento desses indivíduos para estágios anteriores. Como não se poderia de antemão prever os resultados e impacto dessa reclassificação em finanças pessoais devido a não existência de pesquisas tratando da problemática de classificação neste tema, a criação de um novo estágio propicia que as características desse grupo sejam conhecidas e por fim sejam detectadas uma das seguintes opções: a) o novo estágio realmente existe com características sólidas e distintas dos demais estágios; b) o estágio criado é similar a algum outro estágio existente, ou seja, as pessoas deveriam ser realocadas neste estágio ao invés de ser criado um novo estágio ou c) o estágio criado apresenta características difusas indicando que as pessoas ali classificadas não formam um novo estágio, mas um grupo especial de usuários.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Para análise dos dados foram utilizadas técnicas estatísticas que melhor possibilitassem inferências e apresentassem confiabilidade na descoberta de relações entre as variáveis e os estágios de mudança comportamental objetivando a caracterização dos comportamentos dos usuários estudados. A análise se desenvolveu em quatro etapas que juntas atendem aos objetivos desta pesquisa.

A análise de dados inicia-se com a descrição da amostra pesquisada não atentando para a classificação dos usuários nos estágios de mudança comportamental. Nesta etapa foram efetuadas análises descritivas da amostra com utilização do Intervalo Percentílico Bootstrap na análise de variáveis submetidas a tratamento antes da aplicação dos testes estatísticos, quais sejam: frequência de uso de fontes de informação, autopercepção – conhecimento, autopercepção – prática de gestão, autopercepção – comparativa, autopercepção, necessidade potencial / comportamento - gestão financeira, necessidade potencial / comportamento - utilização do crédito, necessidade potencial / comportamento - utilização do crédito, necessidade potencial / comportamento - consumo planejado, necessidade potencial / comportamento - investimento e poupança e auto-eficácia. O método bootstrap é muito utilizado para realizar inferências, quando não se conhece a distribuição de probabilidade da variável de interesse. Neste trabalho o algoritmo para os intervalos percentílicos bootstrap foi construído da seguinte forma: A partir da amostra original foi realizada uma reamostragem com reposição e calculada a média dessa reamostra. Esse procedimento foi repetido 10.000 vezes, e por fim, foi calculada a média das médias e os percentis, 2,5 e 97,5 para construir intervalos de 95% confiança. Para maiores informações sobre o método bootstrap, pode-se buscar em (Efron e Tibshirani 1993).

Em seguida, foi realizada a identificação e classificação dos usuários de informação financeira pessoal em grupos conforme o estágio de mudança comportamental em que se encontravam por meio de questões adaptadas do próprio Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento.

A próxima etapa da análise consistiu na identificação do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal em cada estágio de mudança comportamental e os comportamentos informacionais que fossem comuns a dois ou mais desses estágios de mudança comportamental simultaneamente. Os procedimentos de análise nesta etapa seguiram a seguinte sequência:

1. Identificou-se os resultados da variável dentro dos estágios de mudança comportamental;
2. Caso os resultados apresentassem diferença significativa entre os estágios de mudança comportamental, buscou-se identificar o(s) estágio(s) no(s) qual(is) a variável demonstrou alteração significativa em relação aos demais estágios e as associações existentes entre os estágios;
3. Caso os resultados não apresentassem diferença significativa entre os estágios de mudança, eram verificados os resultados desta variável na amostra como um todo para se obter inferências sobre sua importância no comportamento informacional da população em geral.

No entanto, os testes utilizados para esta análise dependeram do tipo de variável analisada. Para testar a existência de associações significativas entre os estágios e as variáveis qualitativas, foi realizado o teste de Qui-Quadrado, sendo que, quando necessário, o teste foi realizado via simulação Monte Carlo. Caso a variável qualitativa fosse dicotômica, a interpretação da associação entre os estágios foi feita utilizando-se as razões de chance (*odds*). Quando a variável qualitativa apresentasse mais de duas opções gerando tabelas de contingências “grandes” (6x3 ou maior) foram utilizados mapas perceptuais gerados pela Análise de Correspondência, para contribuir com a interpretação da associação existente.

Para as variáveis qualitativas transformadas em qualitativas escalares (item 6.1) utilizou-se o teste de Kruskal-Wallis, sendo que para realizar as comparações múltiplas entre os estágios, foi utilizado o teste de Nemenyi.

Os testes utilizados nesta pesquisa foram definidos e sua aplicação supervisionada por profissional especialista em estatística.

Por fim, foi feito um estudo comparativo dos dados obtidos nas etapas anteriores da análise, com o objetivo de sistematizar os dados encontrados e descrever as características comportamentais comuns e as características próprias dos usuários em cada estágio de mudança comportamental.

6.1 Tratamento das variáveis

Para que fosse possível a utilização dos testes estatísticos Kruskal-Wallis não paramétrico e Intervalo Percentílico Bootstrap, algumas variáveis qualitativas sofreram tratamentos. Estes tratamentos criaram escalas de medição transformando as variáveis qualitativas ordinais em variáveis qualitativas escalares, possibilitando aplicação dos referidos testes. O tratamento seguiu as orientações de Gelman e Hill (2007).

Para as variáveis Autopercepção-Conhecimento, Autopercepção-Prática de Gestão, Autopercepção-Comparativo e Autopercepção (expressão condensada das três variáveis anteriores), foram criadas escalas padronizadas, subtraindo do valor original (1-muito ruim; 2-ruim; 3-regular; 4-bom; 5-excelente/1-Menos que a maioria; 2-Aproximadamente, o mesmo que eles; 3-Mais que a maioria) o valor central (3 e 2 respectivamente) e para que oscilassem de -1 a 1, foi dividido por (2 e 1 respectivamente). Para fins de análise, considerou-se que os valores positivos da escala significam que o indivíduo possui uma autopercepção boa do item, e para valores negativos o indivíduo possui uma autopercepção ruim do item. Para criar a escala múltipla denominada Autopercepção foi utilizada a média das escalas padronizadas.

Para os itens relacionados à frequência de uso das fontes de informação (Questão 19 do questionário), foi criada uma escala padronizada, de 0 a 1, onde 0-nunca; 0,33-quase nunca; 0,67- quase sempre e 1- sempre. Sendo assim, foram consideradas fontes de informação com uma frequência de utilização alta aquelas que apresentaram valores em média na escala padronizada maiores que 0,5.

Para os itens da questão 21, foram criadas, quatro escalas múltiplas a partir da média dos itens que a compõem (Quadro 15) Gestão Financeira, Utilização de Crédito, Investimento/Poupança e Consumo Planejado. Para isso

cada item da questão 21 foi padronizado em uma escala de 0 a 1, onde 0- nunca; 0,33-quase nunca; 0,67- quase sempre e 1- sempre, sendo que a possibilidade de resposta não possui/não se aplica foi tratada como *missing*.

Nos itens:

- Tem utilizado cartões de crédito ou crédito bancário automático (ex. cheque especial) por não possuir dinheiro disponível para as despesas mensais (Gestão Financeira);
- Não incluindo os gastos com financiamento de imóvel, mais de 20% da sua renda mensal fica comprometida com prestações de compras realizadas a prazo (Utilização de Crédito);
- Comprar por impulso (Consumo Planejado);

houve inversão dos valores da escala, sendo: 1-nunca; 0,67-quase nunca; 0,33- quase sempre e 0- sempre. Para fins de análise, os elementos que tiveram média acima de 0,5 indica que o usuário possui um comportamento considerado adequado quanto ao item perguntado e, conseqüentemente, baixa necessidade potencial de informação.

Para os itens relacionados à auto-eficácia (Questão 22 do questionário), foi criada uma escala padronizada, subtraindo do valor original (1-Discordo totalmente; 2-Discordo; 3-Não concordo nem discordo; 4-Concordo; 5-Concordo fortemente) o valor central 3 e para que oscilassem de -1 a 1, foi dividido por 2. Para criar uma escala múltipla denominada auto-eficácia a partir da média dos itens da questão 22, os valores atribuídos às respostas dos itens:

- Não importa o quanto eu tente, minhas finanças simplesmente não ficam do modo como eu desejo;
- É difícil para mim achar soluções eficazes para os problemas financeiros que aparecem em minha vida;

foram invertidos, sendo: 5-Discordo totalmente; 4-Discordo; 3-Não concordo nem discordo; 2-Concordo; 1-Concordo fortemente.

6.2 Análise descritiva da amostra

A análise descritiva tem por objetivo descrever as características da amostra pesquisada e identificar o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal não considerando os estágios de mudança comportamental. Esta etapa é apresentada conforme os grupos de perguntas apresentados no item 5.3.1 Instrumento de coleta. Figura 18.

6.2.1 Variáveis sócio-demográficas – perfil da amostra estudada

Foram escolhidas para estudo, as variáveis sócio demográficas que se demonstraram importantes para o tema finanças pessoais em pesquisas ligadas ao tema em diversas áreas da Ciência.

Na amostra estudada, 50,4% dos respondentes são do sexo masculino, enquanto 49,6% são do sexo feminino. Quanto à idade, o maior grupo é formado pelos usuários entre 26 a 35 anos, com 43,5% dos usuários estudados.

Tabela 1: Tabela de frequência para as variáveis: Sexo, Idade

Variáveis		N	%
Sexo	Masculino	428	50,4%
	Feminino	422	49,6%
	Total	850	100,0%
Idade	25 ou menos	133	15,6%
	26 a 35	370	43,5%
	36 a 45	172	20,2%
	46 a 55	110	12,9%
	56 a 65	60	7,1%
	66 ou mais	5	0,6%
	Total	850	100,0%

Quanto ao estado civil, 41,4% declaram-se solteiros e a maioria, 50,1% são casados ou possuem união estável. Quanto à dependentes, 48,1% dos usuários afirmaram não possuir dependentes financeiros. Dos 51,9% que possuem dependentes, verificou-se um equilíbrio relativo entre o número de dependentes, conforme apresenta a tabela 2.

Tabela 2: Tabela de frequência para as variáveis: Estado Civil e Quantidade de Dependentes

Variáveis		N	%
Estado Civil	Solteiro	352	41,4%
	Casado ou união estável	426	50,1%
	Separado ou divorciado	66	7,8%
	Viúvo	6	0,7%
	Total	850	100,0%
Número de dependentes	0	409	48,1%
	1	179	21,1%
	2	136	16,0%
	Mais que 3	126	14,8%
	Total	850	100,0%

Como pode ser observado na tabela 3, a maioria dos usuários estudados possui independência financeira e apenas 18,6% informaram que dependem de outras pessoas para se sustentar. Na amostra estudada, 49,9% são servidores ou empregados públicos e 36,3% são trabalhadores da iniciativa privada, empresários ou profissionais autônomos, sendo que 64% dos participantes da pesquisa possuem uma renda média bruta entre 1.500,00 a 8.000,00 reais.

Tabela 3: Tabela de frequência para as variáveis: Independência Financeira, Vínculo Empregatício e Renda Mensal

Variáveis		N	%
Independência financeira	Sim	692	81,4%
	Não	158	18,6%
	Total	850	100,0%
Principal vínculo empregatício	Servidor ou empregado público	424	49,9%
	Empregado do setor privado	236	27,8%
	Profissional liberal ou autônomo	31	3,6%
	Proprietário de empresa	24	2,8%
	Aposentado	18	2,1%
	Estudante	100	11,8%
	Desempregado	17	2,0%
	Total	850	100,0%

	Variáveis	N	%
Renda média bruta mensal	R\$700,00 ou menos	39	4,6%
	R\$701,00 a R\$1,500,00	103	12,1%
	R\$1,501,00 a R\$3,500,00	228	26,8%
	R\$3501,00 a R\$8,000,00	315	37,1%
	R\$8,001,00 a R\$16,000,00	113	13,3%
	Mais que R\$16,000,00	52	6,1%
	Total	850	100,0%

6.2.2 Comportamento de Busca de informação

Os usuários pesquisados foram estimulados a informar os temas ligados à gestão financeira pessoal pelos quais possuíam interesse em adquirir informações a respeito. Foram disponibilizados doze alternativas contendo tópicos ligados aos grandes assuntos que envolvem o tema finanças pessoais: gestão financeira pessoal (GF), Utilização do Crédito (UC), Investimento e poupança (IP), Consumo planejado (CP) e Aposentadoria (AP). Em complemento, foi disponibilizada a possibilidade de se acrescentar outros assuntos que não estivessem elencados nas alternativas, mas que fossem de interesse do usuário. Os dados das tabela 4 e 5 demonstram que, em média, as pessoas possuem interesse em obter informação sobre finanças pessoais.

Tabela 4: Estatística descritiva – necessidade consciente de informação

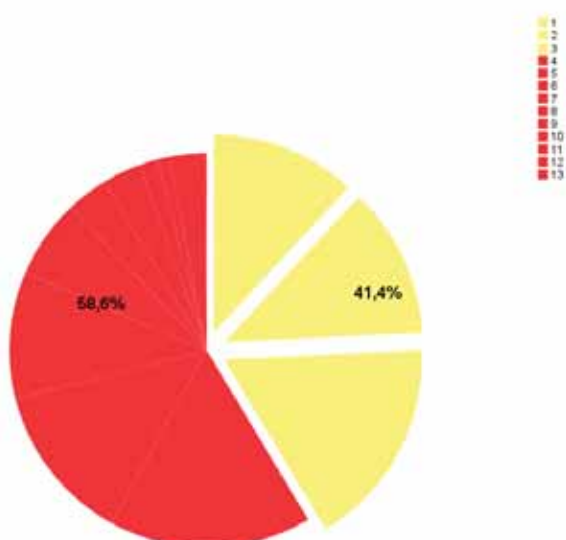
Quantidade de tópicos demandados		
N	Válido	850
	Ausente	0
Média		4,47
Percentis	25	3,00
	50	4,00
	75	6,00

Tabela 5: Necessidade consciente - Quantidade de tópicos demandados: Frequências

Quantidade de temas	Frequência	Porcentual	Porcentagem acumulativa
1	101	11,9	11,9
2	105	12,4	24,2
3	146	17,2	41,4
4	141	16,6	58,0
5	111	13,1	71,1
6	88	10,4	81,4
7	55	6,5	87,9
8	29	3,4	91,3
9	27	3,2	94,5
10	13	1,5	96,0
11	8	,9	96,9
12	25	2,9	99,9
13	1	,1	100,0
Total	850	100,0	

Em média, as pessoas assinalaram interesse por mais de 4 assuntos (média de 4,47) demonstrando que existe interesse por este tipo de informação. 58,6 % dos usuários pesquisados possuem interesse em 4 ou mais tópicos ligados à gestão financeira pessoal o que confirma uma grande demanda por este tipo de informação (gráfico 1).

Gráfico 1: Quantidade de tópicos demandados por usuário



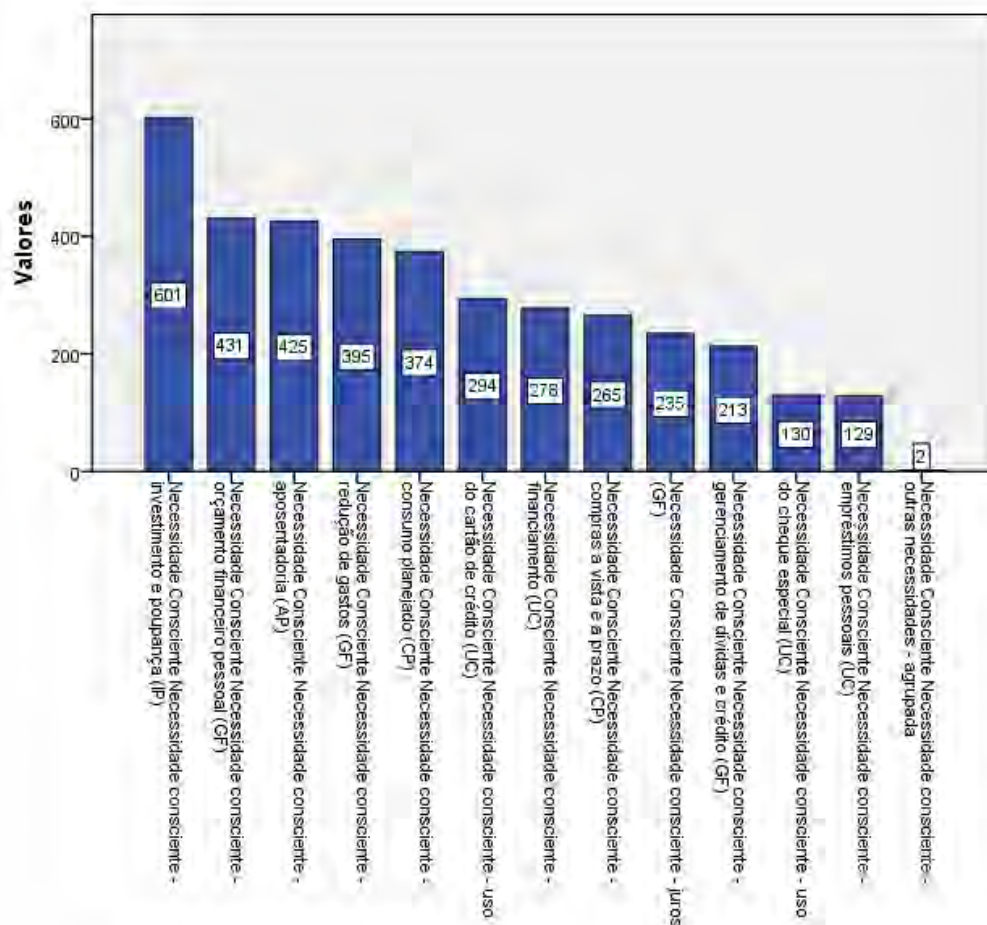
Vale salientar que não houve nenhum caso em que o usuário não expressasse ao menos 1 tópico de interesse em obter informações o que indica que a população em geral é usuária deste tipo de informação.

Dos tópicos citados como de interesse em obter mais informações, investimento e poupança, orçamento financeiro pessoal, aposentadoria e redução/corte de gastos somam aproximadamente 50% dos temas citados, como pode ser observado na tabela 6 e no gráfico 2.

Tabela 6: Necessidade consciente de informação por grandes assuntos

		Respostas		Porcentagem de
		N	Porcentagem	casos
Necessidade Consciente	Necessidade consciente - orçamento financeiro pessoal (GF)	431	11,4%	51,1%
	Necessidade consciente - redução de gastos (GF)	395	10,5%	46,9%
	Necessidade consciente - gerenciamento de dívidas e crédito (GF)	213	5,6%	25,3%
	Necessidade consciente - juros (GF)	235	6,2%	27,9%
	Necessidade consciente - uso do cartão de crédito (UC)	294	7,8%	34,9%
	Necessidade consciente - empréstimos pessoais (UC)	129	3,4%	15,3%
	Necessidade consciente - uso do cheque especial (UC)	130	3,4%	15,4%
Necessidade Consciente	Necessidade consciente - financiamento (UC)	278	7,4%	33,0%
	Necessidade consciente - consumo planejado (CP)	374	9,9%	44,4%
	Necessidade consciente - compras a vista e a prazo (CP)	265	7,0%	31,4%
	Necessidade consciente - investimento e poupança (IP)	601	15,9%	71,3%
	Necessidade consciente - aposentadoria (AP)	425	11,3%	50,4%
	Necessidade consciente - outras necessidades – agrupada	2	0,1%	0,2%
Total		3772	100,0%	447,4%

Gráfico 2: Gráfico de barras sobre a necessidade consciente de informação



O tópico mais demandado pelos participantes da pesquisa foi Investimento e Poupança. 601 respondentes (71,3% dos casos) demonstraram interesse em obter informações sobre esse tópico. Informações sobre orçamento financeiro pessoal (51,1%) e aposentadoria (50,4%) complementam os assuntos que obtiveram interesse por mais da metade dos participantes. Os tópicos menos demandado foram sobre uso do cheque especial e empréstimos pessoais com pouco mais de 15% de demanda para cada tópico.

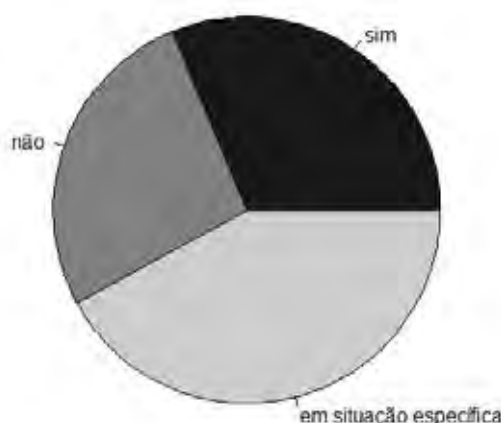
A despeito do grande interesse demonstrado por informações voltadas ao tema finanças pessoais, percebe-se que, em maneira geral, a população estudada não possui hábito constante em buscar este tipo de informação. Apenas 31,3% dos usuários afirmaram possuir o hábito de buscar este tipo de informação. Apesar de esse número ser maior do que aqueles que informaram não obter hábito de buscar informação ligadas á finanças pessoais (26,7%), o processo de busca consciente por este tipo de informação é

despertado não pela simples consciência da necessidade informacional, mas sim por fator externo a que o sujeito é submetido. A maior parte dos indivíduos, 42,0%, informou que possui o hábito de buscar informações sobre finanças pessoais, somente quando motivado por uma situação específica (tabela 7).

Tabela 7: Tabela de frequência para a variável: Hábito de busca de informações sobre finanças pessoais

Variáveis		N	%
Hábito de buscar informações sobre finanças pessoais	Sim	266	31,3%
	Não	227	26,7%
	Em situação específica	357	42,0%
	Total	850	100,0%

Gráfico 3: Gráfico de Setor para a variável: Hábito de buscar informações sobre finanças pessoais



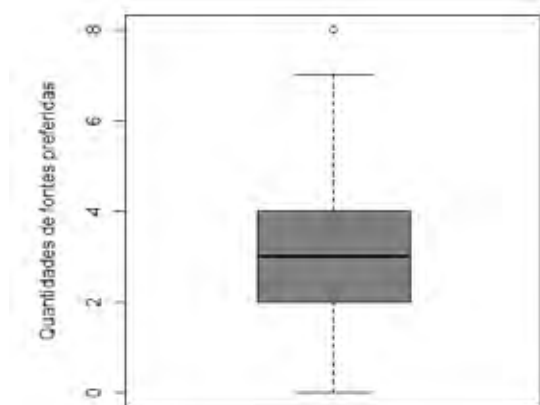
Em relação às fontes de informação a que os usuários recorrem quando desejam adquirir informação sobre o tema finanças pessoais verificou-se que, em média, os indivíduos utilizam aproximadamente 3 fontes de informação, sendo que foi considerado uma fonte utilizada aquelas que são utilizadas sempre ou quase sempre (tabela 8). Ao se analisar o terceiro quartil, nota-se que pelo menos 75% dos indivíduos utilizam menos de 4 fontes de informação.

Tabela 8: Medidas descritivas para as quantidades de fontes utilizadas

N	Média	D.P	Mín.	1ª Q	2ª Q	3ª Q	Máx.
850	2,95	1,59	0,00	2,00	3,00	4,00	8,00

No gráfico boxplot (gráfico 4), pode-se observar os quartis apresentados na Tabela 8 e verificar que o valor 8 é considerado um valor discrepante, ou seja, apesar de alguns usuários terem indicado o uso de 8 fontes de informação, este número não é representativo para a descrição do comportamento de busca da população estudada.

Gráfico 4: Gráfico Boxplot para a variável: Quantidades de fontes utilizadas



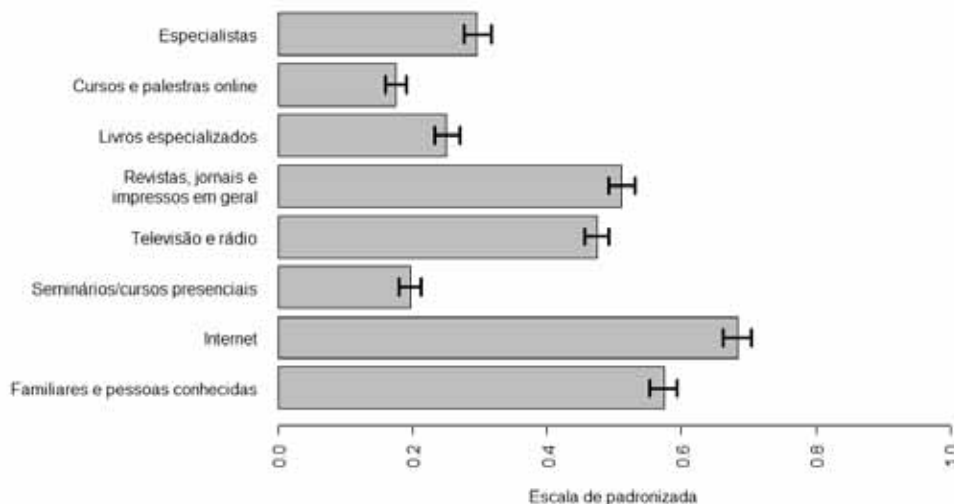
Verificou-se que as três fontes de informação mais utilizadas são internet, familiares e pessoas conhecidas e revistas, jornais e impressos em geral. Estas três fontes obtiveram médias maiores que 0,5 na escala padronizada indicando um forte uso destes tipos de fontes de informação, com destaque para a fonte de informação Internet que é significativamente mais utilizada que as demais, uma vez que o intervalo Percentílico Bootstrap de Confiança não se intercepta com os demais (Gráfico 5).

Ainda assim, merece atenção a presença da fonte familiares e pessoas conhecidas como a segunda mais utilizada pelos usuários pesquisados expressando quão importante são as fontes informais quando o assunto é a busca pela informação financeira pessoal. As fontes de informação menos utilizadas foram seminários/cursos presenciais e cursos e palestras *online*.

Tabela 9: Medidas descritivas e Intervalos Percentílico Bootstrap com 95% de confiança para a escala padronizada do constructo Frequência de Uso de Fontes de Informação

Variáveis	N	Média	L.I.(2,5%)	L.S.(97,5%)	1ª Q	2ª Q	3ª Q
Familiares e pessoas conhecidas	850	0,574	0,553	0,594	0,33	0,67	0,67
Internet	850	0,683	0,662	0,704	0,67	0,67	1,00
Seminários/cursos presenciais	850	0,197	0,180	0,213	0,00	0,00	0,33
Televisão e rádio	850	0,474	0,456	0,492	0,33	0,33	0,67
Rev., Jornais e Impressos	850	0,511	0,492	0,531	0,33	0,67	0,67
Livros especializados	850	0,251	0,233	0,271	0,00	0,33	0,33
Cursos e palestras <i>online</i>	850	0,176	0,16	0,191	0,00	0,00	0,33
Especialistas	850	0,295	0,277	0,317	0,00	0,33	0,33

Gráfico 5: Gráfico de barras representando à média da escala padronizada para o constructo Frequência de uso de Fontes de Informação com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança

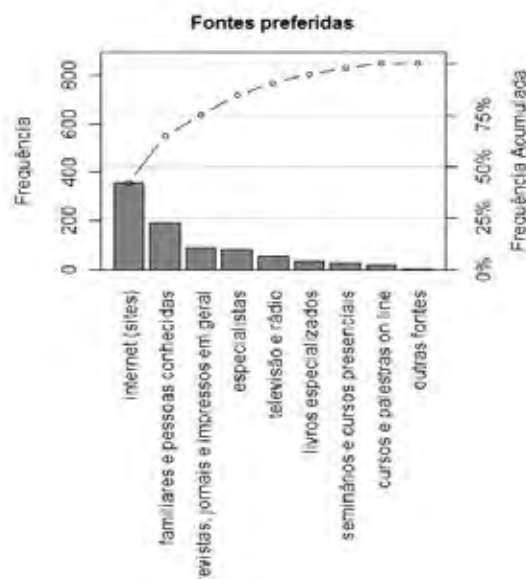


Os dados sobre as fontes preferidas dos usuários de informação financeira pessoal (tabela 10) confirmam as informações anteriormente apresentadas na Tabela 9: Medidas descritivas e Intervalos Percentílico Bootstrap com 95% de confiança para a escala padronizada do constructo Frequência de Uso de Fontes de Informação relativo à importância das fontes formais e informais para a divulgação de informação financeira pessoal. A Internet destaca-se como a fonte preferida de 42% dos indivíduos, seguida por familiares e pessoas conhecidas com 22,6%.

Tabela 10: Tabela de frequência para a variável: Fonte de informação preferida

Variáveis		N	%
Uso de fontes de informação	Internet (sites)	357	42,0%
	Familiars e pessoas conhecidas	192	22,6%
	Revistas, jornais e impressos em geral	88	10,4%
	Especialistas	79	9,3%
	Televisão e rádio	52	6,1%
	Livros especializados	36	4,2%
	Seminários e cursos presenciais	25	2,9%
	Cursos e palestras <i>online</i>	19	2,2%
	Outras fontes	2	0,2%
Total		850	100%

Gráfico 6: Gráfico de Pareto para a variável: Fonte de informação preferida



Quanto aos motivos que levaram os indivíduos a utilizarem a fonte de informação assinalada, 679 pessoas (79,9%) informaram que utilizam a fonte de informação por conveniência e facilidade de uso, fato este que está alinhado com a lei do menor esforço onde os usuários tendem a buscar fontes de informação que lhes demandem o menor esforço possível e que lhes

forneçam a informação desejada. Confiança na informação disponibilizada (43,3%) e gratuidade ou preço de uso acessível (41,8%), também atingiram destaque quanto aos motivos que levam os usuários a escolher uma fonte de informação. No entanto, ao se destacar o principal motivo de escolha para uma fonte de informação, a gratuidade obteve índice muito inferior ao motivo confiança na informação disponibilizada. Já conveniência e facilidade de uso manteve-se como motivo de destaque sendo indicado como motivo principal para escolha de uma fonte de informação por 48,6% dos respondentes (tabela 11).

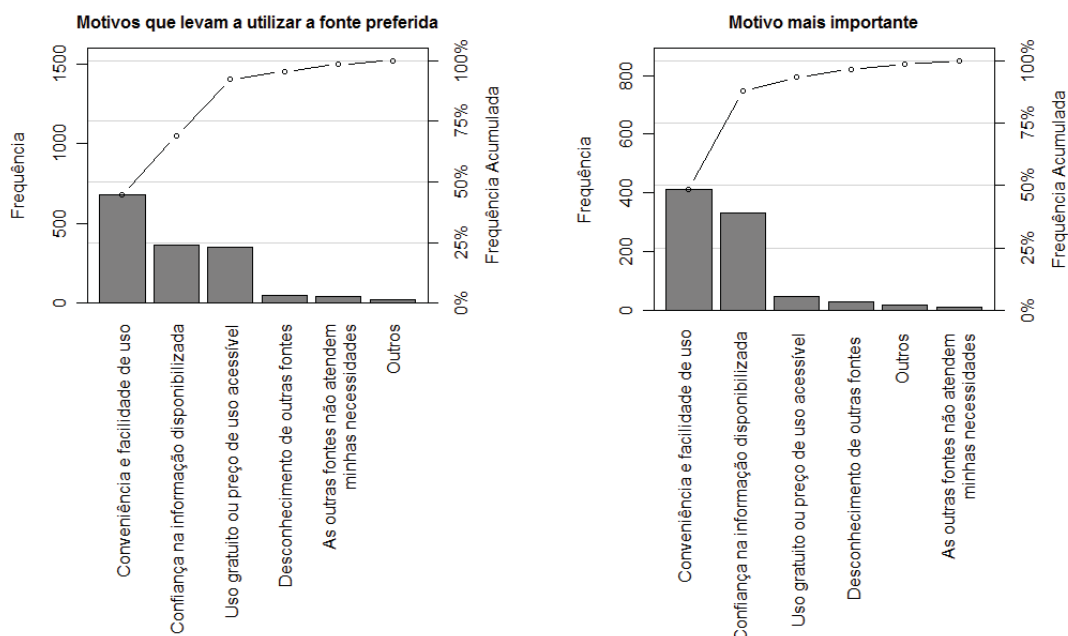
Tabela 11: Tabela de frequência para as variáveis: Razões de preferência para o uso de fonte de informação e Razão principal de preferência

		Respostas		
Variáveis		N	%	% casos
Os motivos que o levam a usar esta fonte de informação	Conveniência e facilidade de uso	679	44,6%	79,9%
	Confiança na informação disponibilizada	368	24,2%	43,3%
	Uso gratuito ou preço de uso acessível	355	23,3%	41,8%
	Desconhecimento de outras fontes	51	3,4%	6,0%
	As outras fontes não atendem minhas necess.	44	2,9%	5,2%
	Outros	24	1,6%	2,8%
	Total	1521	100,0%	178,9%
Motivo mais importante	Conveniência e facilidade de uso	413	48,6%	
	Confiança na informação disponibilizada	333	39,2%	
	Uso gratuito ou preço acessível	48	5,6%	
	Desconhecimento de outras fontes	28	3,3%	
	Outros motivos	18	2,1%	
	As outras fontes não atendem	10	1,2%	
	Total	850	100,0%	

No gráfico de Pareto, tem-se que conveniência e facilidade de uso e confiança na informação disponibilizada, somam aproximadamente 70% dos motivos que levaram os usuários a usar uma fonte de informação. E este percentual é aumentado para aproximadamente 87% quando se assinala o motivo mais importante para escolha de uma fonte de informação. Dessa

forma, pode-se concluir que estas são características fundamentais que devem constar nas fontes de informação sobre finanças pessoais para que estejam adequadas aos desejos dos usuários (gráfico 7).

Gráfico 7: Razões de preferência para o uso de fonte de informação e Razão principal de preferência



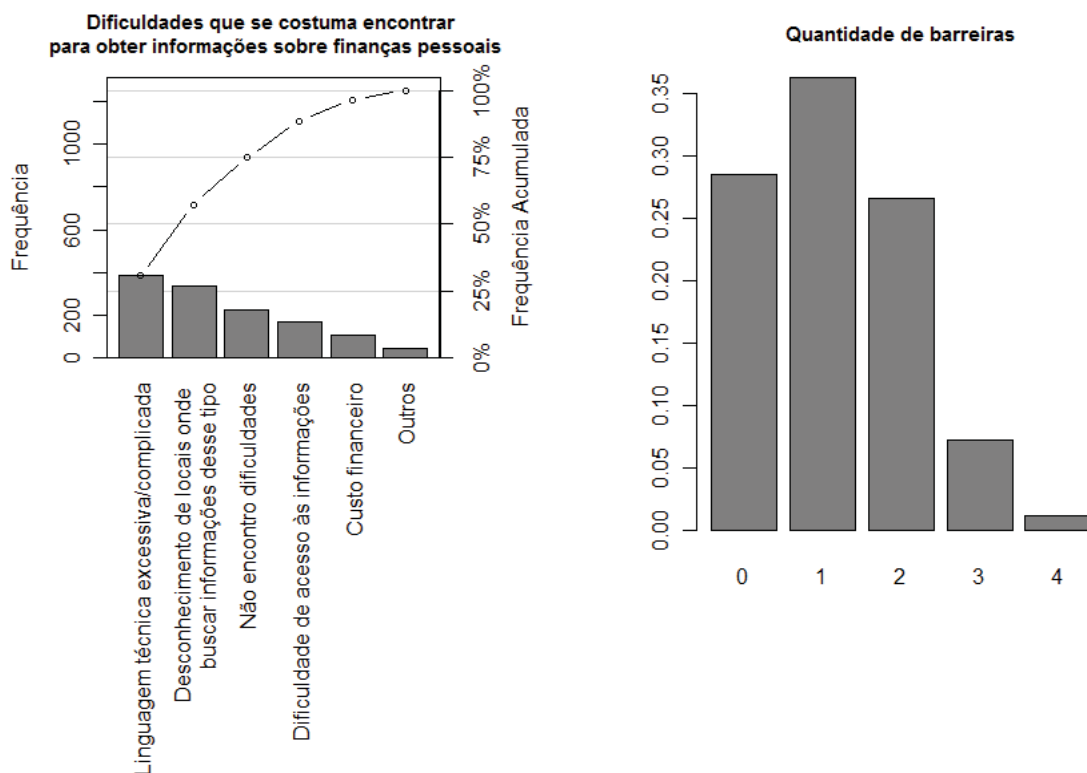
Quanto às barreiras para o uso de informação financeira pessoal, (tabela 12 e gráfico 8) pode-se verificar que 57,3% das dificuldades são relativas a linguagem técnica excessiva/complicada e o desconhecimento de locais onde se busca informações. Novamente, a gratuidade não aparentou destaque no uso de informação financeira pessoal. Apenas 12,1% das pessoas assinalaram o custo financeiro como uma barreira para o uso de informação financeira pessoal.

73,8% dos usuários indicaram possuir ao menos uma barreira para o uso de informação financeira pessoal. No entanto, o número de barreiras apresentou-se limitado, pois a maioria (63,4%) informou possuir apenas 1 ou 2 barreiras, em oposição à 10,4% que informaram ter 3 ou mais barreiras.

Tabela 12: Tabela de frequência para as variáveis: Barreiras para o uso de informação sobre finanças pessoais e Quantidade de barreiras

		Respostas		
	Variáveis	N	%	% casos
Barreiras para o uso	Linguagem técnica excessiva/complicada	383	30,6%	45,1%
	Desconhecimento de locais onde buscar informações	334	26,7%	39,3%
	Não encontro dificuldades	223	17,8%	26,2%
	Dificuldade de acesso às informações	167	13,3%	19,6%
	Custo financeiro	103	8,2%	12,1%
	Outros	42	3,4%	4,9%
	Total	1252	100,0%	147,3%
Quantidade de barreiras	Nenhuma	243	26,2%	
	1	309	36,4%	
	2	226	27,0%	
	3	62	8,2%	
	4	10	2,2%	
	Total	850	100,0%	

Gráfico 8: Barreiras para o uso de informação sobre finanças pessoais e Quantidade de barreiras



Quando perguntados sobre o comportamento diante de um encontro acidental de informação sobre finanças pessoais, 86% dos indivíduos informaram que tendem a prestar atenção quando a informação chega de forma não esperada (tabela 13).

Tabela 13: Tabela de frequência para as variáveis: comportamento diante do encontro acidental de informação e impacto do encontro acidental

Variáveis		N	%
Comportamento diante do encontro acidental de informação	Não dar atenção	119	14,0%
	Prestar atenção	731	86,0%
	Total	850	100,0%
Impacto	Muito importante	173	23,7%
	Importante	482	65,9%
	Pouco importante	76	10,4%
	Total	731	100,0%

Desse grupo, pode-se observar no gráfico 9 que 65,9% acham Importante adquirir informação financeira de modo espontâneo ou não esperado, pois acreditam que este tipo de situação costuma complementar o seu conhecimento prévio sobre finanças pessoais. 23,7% das pessoas disseram que a maior parte do seu conhecimento sobre o tema foram adquiridos por meio deste tipo de situação, classificando o encontro acidental de informação como muito importante.

Gráfico 9: Gráfico de setor para as variáveis: comportamento diante do encontro acidental de informação e impacto do encontro acidental



Os dados encontrados destacam a importância deste tipo de obtenção de informação quando o assunto são finanças pessoais, o que é concordante com os ensinamentos de Williamson (1998) que afirma que o encontro acidental de informação é um dos principais meios de se adquirir informação ligadas ao cotidiano das pessoas.

6.2.3 Comportamento informacional

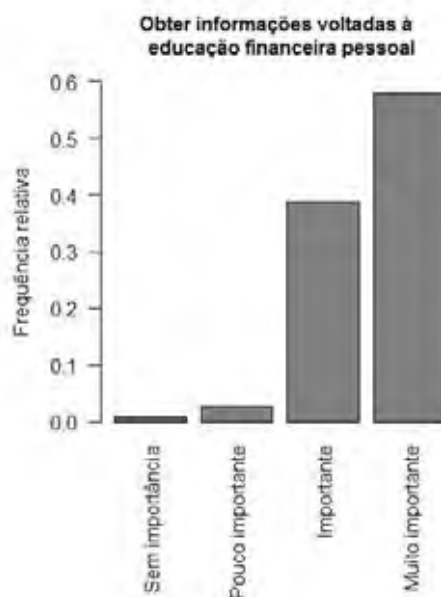
Na sociedade atual, a maioria das pessoas precisam lidar com recursos financeiros e administrá-los, seja em maior ou menor intensidade. Sendo assim, procurou-se saber a valorização que as pessoas dão às informações que abordam este tema.

Somente 3,4% dos indivíduos atribuíram pouca ou nenhuma importância ao fato de obter informações voltadas à educação financeira. Este dado é importante, no momento em que as pessoas, aparentemente, não precisam ser convencidas dos benefícios que a educação financeira pessoal possa acarretar para suas vidas (tabela 14; gráfico 10).

Tabela 14: Tabela de freqüência para a variável Importância dada ao tema

Variáveis		N	%
Obter informações voltadas à educação financeira pessoal é	Sem importância	6	0,7%
	Pouco importante	23	2,7%
	Importante	329	38,7%
	Muito importante	492	57,9%
	Total	850	100,0%

Gráfico 10: Gráfico de barras para a variável Importância dada ao tema



A expressão sobre a importância deste tipo de informação surge como uma confirmação da alta demanda anteriormente demonstrada pelos assuntos ligados à gestão financeira pessoal. As pessoas estão conscientes de que possuem necessidades informacionais (ainda que não necessariamente possuam consciência sobre todas as necessidades) e atribuem importância a este tipo de informação para suas vidas.

No entanto, apesar da importância atribuída ao tema, as pessoas ainda não possuem, em geral, instrução formal a respeito do tema. A tabela 15 demonstra que 71,9% dos respondentes relataram não haver participado de nenhum evento formal cujo tema era relacionado a finanças pessoais. Não foi objetivo da pesquisa descobrir as causas desse alto número de pessoas que não possuem instrução formal em torno do tema, mas é necessária atenção

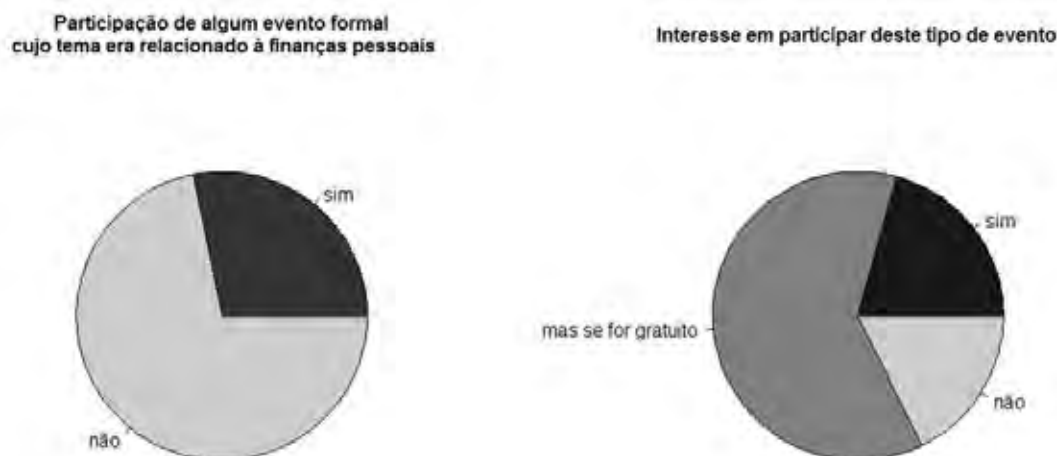
por parte do governo e sociedade organizada de modo a fomentar este tipo de educação na população. Observa-se no Brasil, por meio da ENEF, ações visando o desenvolvimento da instrução formal, tanto em escolas como para o público em geral que podem reverter esse quadro ao longo dos anos.

Tabela 15: Tabela de frequência para as variáveis: Instrução formal sobre finanças pessoais e interesse em participar de instrução formal

Variáveis		N	%
Instrução formal sobre finanças pessoais	Sim	239	28,1%
	Não	611	71,9%
	Total	850	100,0%
interesse em participar de instrução formal	Sim	176	20,7%
	Sim, mas se for gratuito	523	61,5%
	Não	151	17,8%
	Total	850	100,0%

Felizmente, existe disposição das pessoas em participar de eventos formais ligados à educação financeira pessoal. 82,2% das pessoas mostraram-se dispostas a participar de eventos formais ligados ao tema. No entanto, 61,5% apresentaram interesse de participar desse tipo de evento, apenas se for gratuito. Este dado ao mesmo tempo que expõe o interesse das pessoas neste tipo de informação, resgata a importância da gratuidade (não verificada quando da escolha das fontes de informação) para o tema finanças pessoais. Se por um lado, o custo financeiro não se apresentou determinante para a escolha das fontes de informação, ao se falar na distribuição de informações por meio de instrução formal, a gratuidade é fator crucial para que as pessoas sejam alcançadas por fontes como seminários e cursos presenciais ou não (gráfico 11). Vale lembrar que tais fontes apareceram como as de menor uso pelos usuários, talvez pelo fato de que grande parte destas fontes disponíveis ainda sejam disponibilizadas com fins comerciais e, portanto, com custo financeiro o que não está de acordo com o desejo da maioria entrevistada (MATTA, 2007).

Gráfico 11: Gráfico de Pareto, de barras e de Setor para as variáveis: Instrução formal sobre finanças pessoais e interesse em participar de instrução formal

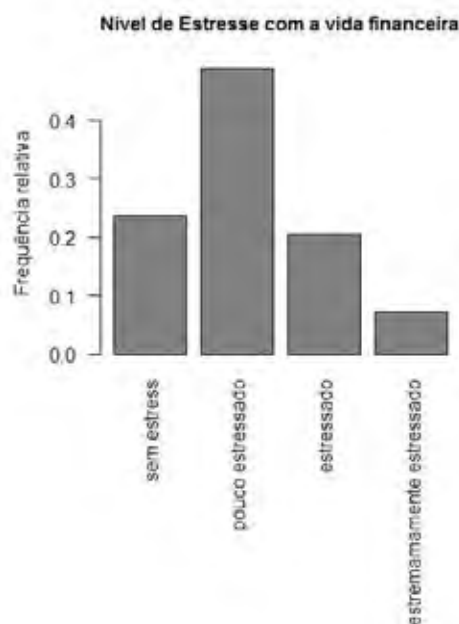


Apesar do pouco grau de instrução formal, aproximadamente 72% dos indivíduos estavam pouco estressados ou não apresentaram estresse com sua vida financeira. Aparentemente, as pessoas sentem-se confortáveis na utilização de seus recursos financeiros. No entanto, 27,7% demonstraram estarem estressados com suas finanças (tabela 16). Este é um número importante, pois aproximadamente 1 em cada 4 usuários pesquisados tem seu estado psicológico alterado por problemas ligados à administração de recursos financeiros. Este problema pode afetar tanto a vida pessoal quanto a vida profissional dessas pessoas. Estudos demonstram que pessoas alfabetizadas financeiramente possuem melhores índices de poupança e planos para aposentadoria, trazendo maior tranquilidade quanto ao futuro e resolução de problemas atuais (BERNHEIM; GARRETT, 2001) e que existe um relacionamento direto entre a satisfação do empregado no seu local de trabalho e a sua educação financeira pessoal (HIRA; LOIBL, 2005).

Tabela 16: Tabela de frequência para a variável: Stress na vida financeira

Variáveis		N	%
O quanto você se sente estressado com sua vida financeira?	Sem estresse	201	23,6%
	Pouco estressado	414	48,7%
	Estressado	174	20,5%
	Extremamente estressado	61	7,2%
	Total	850	100,0%

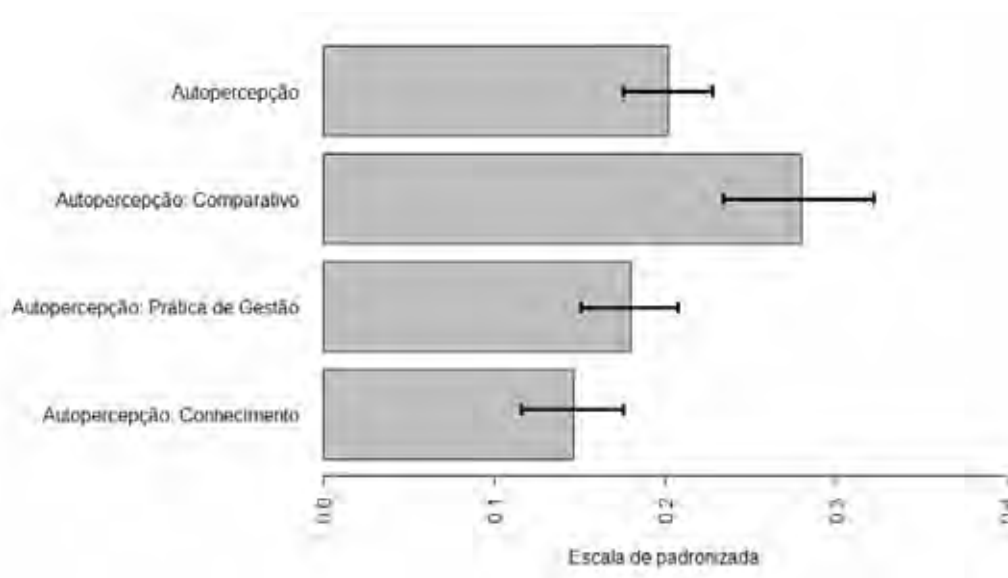
Gráfico 12: Gráfico de barras para a variável: Stress com a vida financeira



Outro fator que pode influenciar no comportamento informacional dos usuários é a sua auto-percepção a respeito do tema finanças pessoais. Os usuários foram argüidos em três aspectos ligados à auto-percepção: Como o usuário enxerga o seu conhecimento no tema, a sua opinião sobre o modo como gerencia os próprios recursos e o posicionamento comparativo entre o seu conhecimento sobre o tema em relação às pessoas que ele conhece. Além desses aspectos, fora criada uma escala denominada auto-percepção que exprimiu a média das respostas obtidas.

Os resultados informam que a auto-percepção do conhecimento, auto-percepção da prática de gestão e auto-percepção comparativo, assim como, o índice auto-percepção, possuem uma pontuação média positiva na escala padronizada criada, e como os intervalos de confiança não interceptam o valor zero (avaliação - regular), existe uma tendência significativa dos indivíduos se avaliarem como bom e excelente e no caso da auto-percepção comparativo se avaliarem como mais que a maioria (gráfico 13).

Gráfico 13: Gráfico de barras representando à média da escala padronizada para o constructo Auto-percepção com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança



Considerando-se a escala da auto-percepção, pode-se verificar que a mediana (2ºQ) é de 0,17, indicando que a auto-percepção em pelo menos 50% dos indivíduos estudados é positiva.

Tabela 17: Medidas descritivas e Intervalos Percentílico Bootstrap com 95% de confiança para a escala padronizada do constructo Auto-percepção

Variáveis	N	Média	L.I.(2,5%)	L.S.(97,5%)	1ª Q	2ª Q	3ª Q
Auto-percepção: Conhecimento	850	0,147	0,116	0,176	0,00	0,00	0,50
Auto-percepção: Prática de Gestão	850	0,180	0,151	0,208	0,00	0,00	0,50
Auto-percepção: Comparativo	850	0,280	0,234	0,322	0,00	0,00	1,00
Auto-percepção	850	0,202	0,176	0,228	0,00	0,17	0,50

Para melhor estudar o tema finanças pessoais, é comum dividi-lo em grupos de assuntos. Chen e Volpe (1998) dividiram o tema em conhecimentos gerais, poupança e empréstimos, seguros e investimentos. Já Lucey e Giannagelo (2006) optaram por organizar o tema em renda, gerenciamento do dinheiro, gastos e créditos, poupança e investimentos. A característica comum encontrada nas divisões é que elas estão adaptadas tanto ao tema em si e quanto à realidade da população estudada.

Nesta pesquisa, buscou-se estudar o comportamento informacional dos usuários expressos no seu dia a dia. Dessa forma, o tema finanças pessoais foi dividido em grandes assuntos que compõem o tema nesta pesquisa: gestão financeira pessoal (GF), utilização de crédito (UC), investimento e poupança (IP), consumo planejado (CP) e aposentadoria (AP).

A questão 21 do questionário foi composta de 13 itens que descreveram casos onde foi solicitado ao estudante que indicasse a alternativa que melhor correspondesse ao seu comportamento em relação ao caso descrito. Os casos não abrangeram o assunto “aposentadoria”, pois, neste caso, os dados foram obtidos na questão 18 do questionário. O Quadro 15 informa a disposição dos itens da questão 21 em relação aos grandes assuntos sobre gestão financeira pessoal.

Assunto	Itens
Gestão financeira	“a” a “d”
Utilização do Crédito	“e” a “g”
Investimento e Poupança	“h” a “j”
Consumo Planejado	“k” a “m”

Quadro 15: Relacionamento dos itens da questão 21 (necessidade potencial de informação) com os grandes assuntos sobre finanças pessoais

As alternativas para cada item estavam dispostas em uma escala do tipo *Likert*, onde o respondente deveria indicar o seu modo de agir diante do caso questionado. A escala foi dividida em: nunca, quase nunca, quase sempre e sempre. Havia uma alternativa para ser assinalada quando o caso não fosse aplicável ao respondente. Por exemplo, perguntas sobre uso de cartão de crédito a uma pessoa que não o possui. Nesse caso, os itens marcados como “não possui/não aplicável” foram considerados casos perdidos para a análise. Por fim, houve um tratamento das respostas, conforme exposto no item 6.1 para que fossem adequados aos testes estatísticos.

Dos itens que formam a escala Gestão Financeira, o item Não tem utilizado o cartão de crédito (pois, a pergunta foi invertida) é o que possui menor média, porém quando se avalia os intervalos de confiança, percebe-se

que não existe diferença significativa dos outros itens que forma a escala da gestão financeira.

Quanto ao comportamento ligados á Utilização do Crédito, pode-se notar que o item “g” que investiga o grau de endividamento do indivíduo apresenta o menor escore se comparado com os outros itens que formam o assunto UC. Isto desperta atenção para a necessidade de aprimoramento do comportamento dos usuários relativo ao uso do crédito e endividamento excessivo.

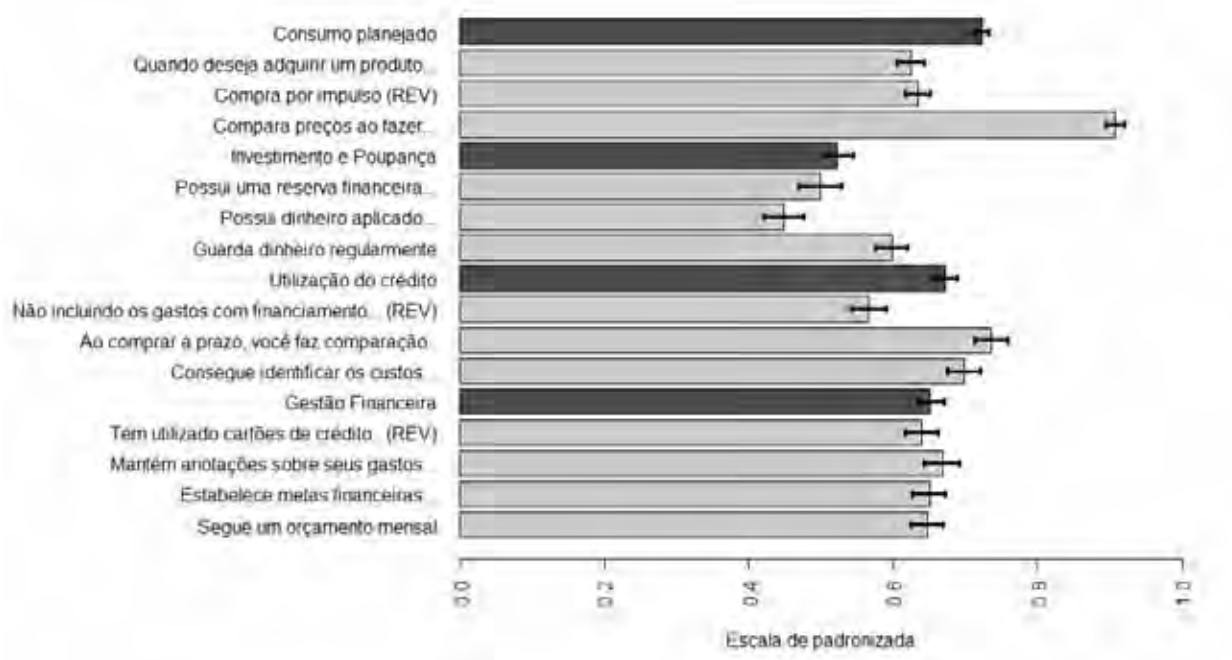
O Consumo Planejado foi o assunto com maior média na escala padronizada (0,722) obtendo destaque o alto índice alcançado pelo comportamento de ter o hábito de comparar preços antes de efetuar uma compra. Foi o item com maior pontuação, atingindo média de 0,907 em uma escala de 0 a 1.

O item Investimento e Poupança foi o que menor média obteve entre as 4 escalas múltiplas (0,522) e possuía os únicos itens que obtiveram média inferior a 0,5 indicando grave deficiência nos comportamentos ligados a variação de aplicação financeira e reserva financeira de emergência (itens “i” e “j”).

Tabela 18: Medidas descritivas e Intervalos Perc. Bootstrap com 95% de confiança para a escala padronizada dos constructos: Gestão Financeira, Utilização do Crédito, Investimento e poupança e Consumo Planejado

Variáveis	N	Média	L.I.(2,5%)	L.S.(97,5%)	1ª Q	2ª Q	3ª Q
Segue o orçamento mensal	832	0,647	0,624	0,669	0,33	0,67	1,00
Estabelece metas financeiras	825	0,650	0,627	0,672	0,33	0,67	1,00
Mantém anotações sobre gastos	835	0,668	0,643	0,691	0,33	0,67	1,00
Tem utilizado cartões de credito (REV)	811	0,640	0,616	0,663	0,33	0,67	1,00
Gestão Financeira	846	0,651	0,635	0,670	0,50	0,67	0,84
Consegue identificar custos	813	0,698	0,675	0,721	0,33	0,67	1,00
Ao comprar a prazo, faz comparação	757	0,735	0,713	0,759	0,67	1,00	1,00
Não incluindo gastos com financ. (REV)	789	0,566	0,542	0,591	0,33	0,67	1,00
Utilização do crédito	832	0,672	0,654	0,688	0,50	0,67	0,89
Guarda dinheiro regularmente	833	0,598	0,575	0,620	0,33	0,67	1,00
Há recursos em mais de um tipo de aplic.	706	0,448	0,420	0,476	0,00	0,33	0,67
Possui uma reserva financeira de emerg.	751	0,499	0,469	0,528	0,00	0,67	1,00
Investimento ou poupança	839	0,522	0,502	0,545	0,22	0,56	0,78
Compara preços ao fazer compras alto v.	840	0,907	0,894	0,920	1,00	1,00	1,00
Compra por Impulso (REV)	837	0,634	0,617	0,650	0,67	0,67	0,67
Pref. por compra a vista	834	0,624	0,605	0,642	0,33	0,67	0,67
Consumo Planejado	848	0,722	0,711	0,733	0,67	0,78	0,84

Gráfico 14: Gráfico de barras representando à média da escala padronizada para os constructos Gestão Financeira, Utilização do Crédito, Investimento ou poupança e Consumo Planejado com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança

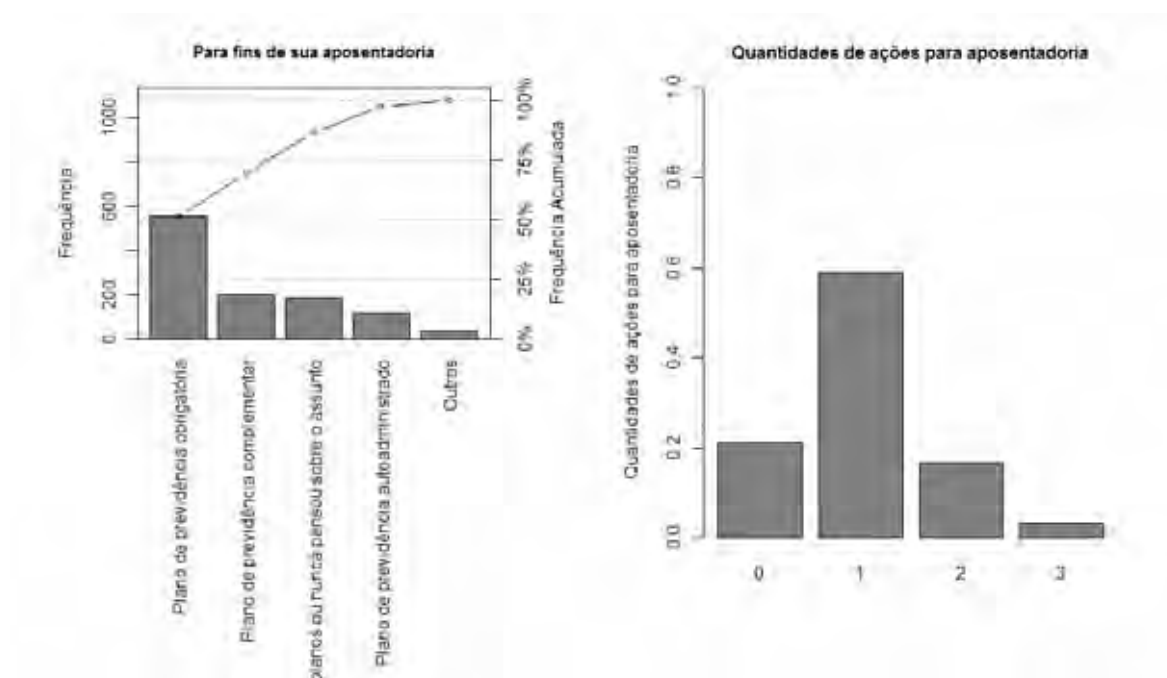


Quando se trata do comportamento em relação à aposentadoria, os usuários tenderam a possuir apenas uma ação visando sua aposentadoria (58,9%) e a ação que mais se destaca com 65,2% dos casos é a previdência tida como obrigatória (INSS, previdência pública). Estes números apresentados na tabela 19 indicam um comportamento inadequado na população estudada relativo à aposentadoria. Os dados indicam que as pessoas não estão corretamente preparadas para este evento em suas vidas. O ato de possuir apenas a previdência governamental como única ação também é preocupante, no momento em que as economias de todo o mundo, incluindo a do Brasil, passam por nítidos momentos de reestruturação, sendo que um dos temas de maior destaque é a previdência pública que encontra-se deficitária. Com a tendência de se diminuírem os benefícios e aumentarem as obrigações para que se obtenha a aposentadoria por este método, é de interesse que as pessoas se comportem de maneira mais cautelosa e preventiva utilizando outros sistemas complementares de aposentadoria, o que atualmente não é uma realidade na amostra estudada.

Tabela 19: Tabela de frequência para as variáveis: Necessidade Potencial/Comportamento – Aposentadoria e Quantidade de ações para fins de aposentadoria.

Variáveis		N	%	% casos
Para fins de sua aposentadoria	Plano de previdência obrigatória	554	51,1%	65,2%
	Plano de previdência complementar	197	18,2%	23,2%
	Sem planos ou nunca pensou sobre o assunto	185	17,1%	21,8%
	Plano de previdência auto-administrador	115	10,6%	13,5%
	Outros	33	3,0%	3,9%
	Total	1084	100,0%	127,5%
Quantidade de ações para fins de aposentadoria	Nenhuma	180	21,2%	
	1	501	58,9%	
	2	142	16,7%	
	3	27	3,2%	
	Total	850	100,0%	

Gráfico 15: Gráfico de Pareto e de barras para as variáveis: Necessidade Potencial/Comportamento – Aposentadoria e Quantidade de ações para fins de aposentadoria.



Para estudo da auto-eficácia, foi utilizada uma questão com quatro itens envolvendo o assunto. As questões foram extraídas da pesquisa de Pálsdóttir (2005) sobre o comportamento informacional dos habitantes da Islândia quanto ao tema saúde e bem estar e foram adaptadas pelo autor para o tema finanças pessoais. O índice auto-eficácia foi conseguido por meio da média dos resultados apresentados nesses quatro itens.

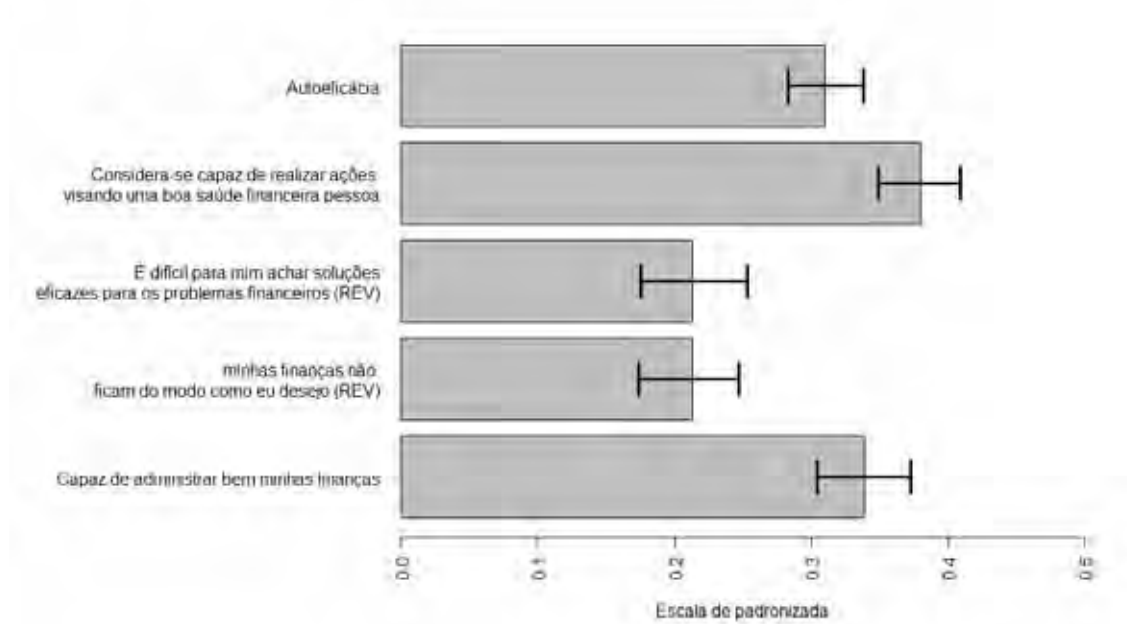
Os resultados apresentados no gráfico 16 e na tabela 20 demonstram a escala auto-eficácia significativamente positiva, o que retrata que em média as pessoas concordam ou concordam fortemente com esses itens (para os itens reversos as pessoas discordam ou discordam fortemente). No entanto, algumas diferenças são existentes entre eles. Os itens fácil achar soluções eficazes e minhas finanças ficam do modo que desejo, apresentam uma média menor significativamente que dos itens capaz de administrar bem as finanças e considera-se capaz de realizar ações. Deduz-se, portanto, que as pessoas tendem a ter uma auto-eficácia diminuída quando olhada para as ações passadas, para as experiências passadas. Esta diferença pode ser dada por experiências negativas por elas vividas ao longo de sua vida financeira. No entanto, a auto-eficácia mostrou-se mais alta nos aspectos nos quais o respondente atentou para os sentimentos existente internamente em relação à

capacidade de desenvolver ações positivas em relação a suas finanças pessoais.

Tabela 20: Medidas descritivas para a escala padronizada do construto auto-eficácia

Variáveis	N	Média	L.I. (2,5%)	L.S.(97,5%)	1ª Q	2ª Q	3ª Q
Capaz de administrar bem minhas finanças	850	0,339	0,304	0,373	0,00	0,50	0,50
Minhas finanças não ficam do modo (REV)	850	0,213	0,174	0,247	-0,50	0,50	0,50
É difícil achar soluções eficazes (REV)	850	0,213	0,175	0,253	-0,50	0,50	0,50
Considera-se capaz de realizar ações	850	0,380	0,349	0,409	0,00	0,50	0,50
Auto-eficácia	850	0,310	0,283	0,338	0,00	0,38	0,63

Gráfico 16: Gráfico de barras representando à média da escala padronizada para o construto auto-eficácia com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança



6.3 Análise Estatística do comportamento informacional sob a ótica dos estágios de mudança comportamental

O Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento apresenta os estágios de mudança comportamental e afirma que as pessoas incluídas em um determinado estágio possuem características psicológicas próprias e distintas dos demais estágios. Nesta etapa da análise dos dados, procurou-se identificar as características relativas ao comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal dentro de cada estágio de mudança comportamental. Para isso, os grupos de usuários classificados nos estágios de mudança comportamental serviram de variável de agrupamento para as demais variáveis levantadas na pesquisa.

Os dados indicaram existir uma associação significativa entre os estágios e a opinião sobre obter informações voltadas à educação financeira, sendo verificada uma tendência do estágio pré-contemplação a atribuir menos importância a este tipo de informação que os demais estágios (tabela 21).

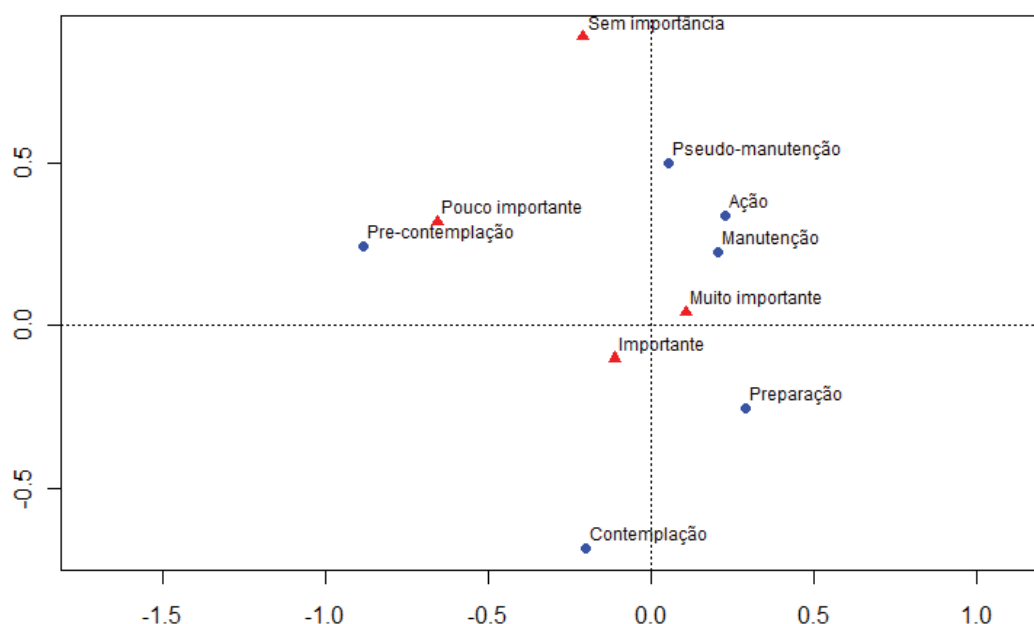
Tabela 21: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis importância dada ao tema e estágio

Estágio	Obter informações voltadas à educação financeira pessoal é:							P-valor
	Sem		Pouca		Importante		Muito	
	importância		importância				importante	
Pré-contemplação	1	2%	5	10%	26	51%	19	37%
Pseudo-manutenção	1	1%	5	5%	34	31%	71	64%
Contemplação	0	0%	5	2%	105	46%	120	52%
Preparação	0	0%	2	1%	57	37%	94	61%
Ação	2	2%	1	1%	32	35%	57	62%
Manutenção	2	1%	5	2%	75	35%	131	62%

O Gráfico 17 consiste no mapa perceptual gerado pela análise de correspondência. Pode-se visualizar no referido mapa que as atribuições sem importância e pouco importante encontram-se no mesmo quadrante que o estágio pré-contemplação evidenciando a associação anteriormente apresentada que o estágio pré-contemplação é o estágio que atribui menos importância ao fato de obter informação voltadas à educação financeira. Os estágios pseudo-manutenção, ação e manutenção demonstraram maior

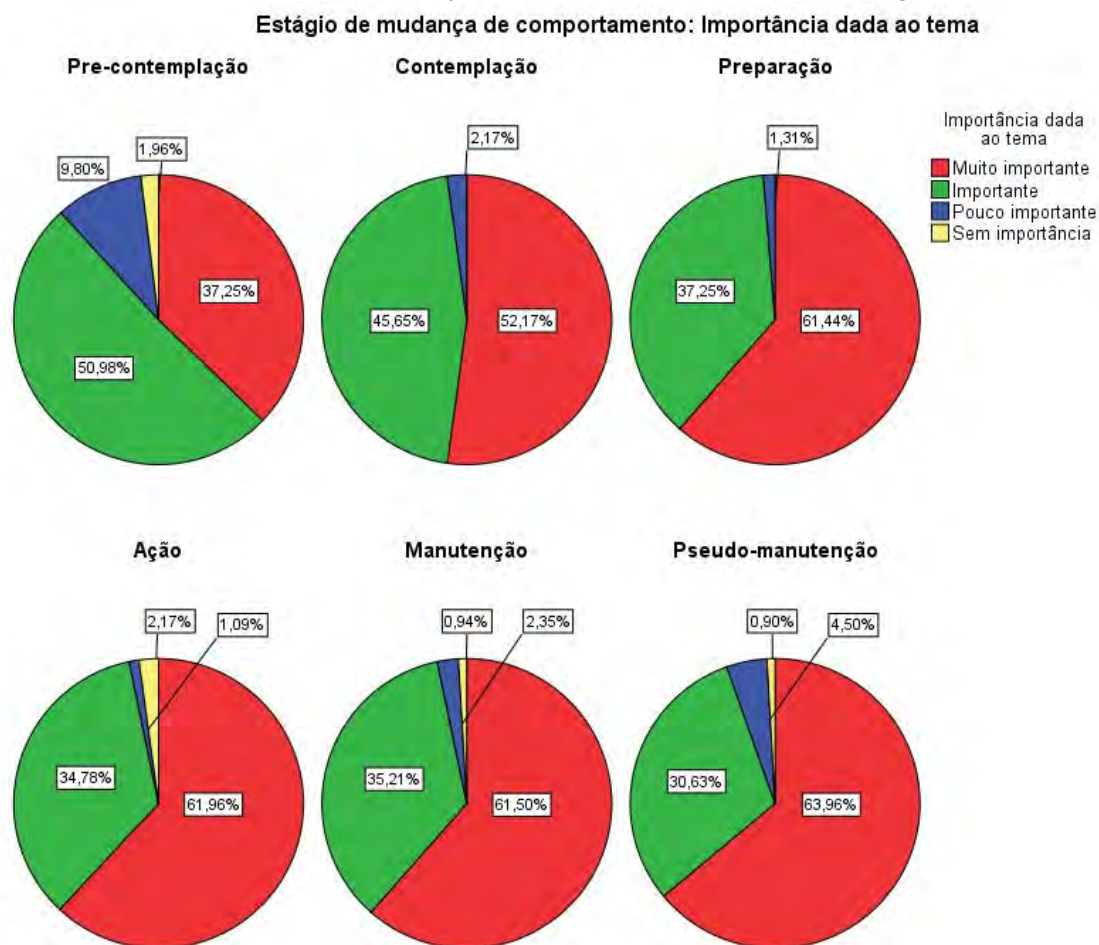
associação com o item muito importante, indicando a consciência que as pessoas entrevistadas neste estágio possuem sobre o tema.

Gráfico 17: Mapa perceptual gerado pela Análise de Correspondência entre as variáveis importância dada ao tema e estágio



Outro elemento importante, consiste na verificação de que em nenhum estágio, mesmo no pré-contemplação, há predominância de pessoas que não achavam importante este tipo de informação para suas vidas. No entanto, informação voltada ao aumento da conscientização da importância do tema são mais necessárias nos estágios iniciais (pré-contemplação e contemplação), no momento em que o número de indivíduos nestes estágios que não manifestaram importância ao tema são, respectivamente, maior que 3 vezes e maior que 2 vezes a média encontrada na amostra geral.

Gráfico 18: Gráfico de setor sobre a importância dada ao tema em cada estágio



Quanto à necessidade consciente de informação financeira pessoal, os testes indicaram que existe associação significativa entre as maiorias dos tópicos apresentados e os estágios de mudança comportamental, ou seja, o interesse por um determinado assunto variou conforme o estágio de mudança comportamental.

A Tabela 22 indica que existe diferença significativa entre os estágios quando o assunto demandado é sobre uso do cartão de crédito (UC) no momento em que o teste Qui-quadrado apresentou p-valor menor que 0,05. Analisando-se a tabela de contingência e as razões de chances, percebe-se que os estágios preparação e contemplação distinguem-se significativamente dos demais por serem os estágios que mais demandam informações sobre o uso do cartão de crédito. A média geral de usuários que demonstraram interesse pelo assunto foi de aproximadamente 34%. Já os usuários que estão no estágio de contemplação a demanda por este tipo de informação foi de

43,9% e pelos que estavam em preparação a demanda aumentou para 47,7%. Os dados apontaram que a chance de se observar indivíduos no estágio de contemplação e de preparação desejando obter informação sobre o uso do cartão de crédito é, respectivamente, 3,6 e 4,2 vezes maior que no estágio pré-contemplação (*odds*).

Tabela 22: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável: Necessidade consciente - Uso do cartão de crédito

Estágio	Uso do Cartão de Crédito				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim					L.I.	L.S.
Pré-contemplação	42	82,4%	9	17,6%	<0,001	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	88	79,3%	23	20,7%		1,220	0,519	2,865
Contemplação	129	56,1%	101	43,9%		3,654	1,699	7,856
Preparação	80	52,3%	73	47,7%		4,258	1,939	9,352
Ação	65	70,7%	27	29,3%		1,938	0,830	4,528
Manutenção	152	71,4%	61	28,6%		1,873	0,860	4,081
Total	556	65,4%	294	34,6%				

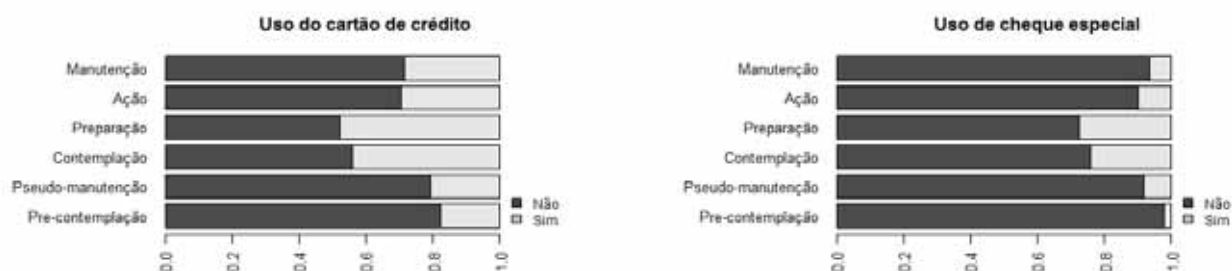
Estes mesmos estágios sobressaíram-se dentre os demais quanto ao desejo de se obter informação sobre o uso do cheque especial (UC), consumo planejado (CP) e empréstimos pessoais (UC).

Quanto ao uso de cheque especial, os dados demonstram que a chance de se observar indivíduos no estágio de preparação desejando obter informação sobre o uso do cheque especial é 9,4 vezes maior que no estágio pré-contemplação, enquanto para o estágio de contemplação as chances são de 7,8 vezes em relação ao estágio de pré-contemplação (tabela 23; gráfico 19).

Tabela 23: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável: Necessidade consciente - uso de cheque especial

Estágio	Uso de cheque especial				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	50	98,0%	1	2,0%	<0,001	1,000		
Pseudo-manutenção	102	91,9%	9	8,1%		2,184	0,540	18,040
Contemplação	175	76,1%	55	23,9%		7,812	2,041	55,532
Preparação	111	72,5%	42	27,5%		9,375	2,435	67,618
Ação	83	90,2%	9	9,8%		2,679	0,661	22,199
Manutenção	199	93,4%	14	6,6%		1,750	0,443	13,518
Total	720	84,7%	130	15,3%				

Gráfico 19: Gráfico de barras entre estágio e as seguintes variáveis: Necessidade consciente - Uso do cartão de crédito e Uso de cheque especial



A média de usuários que demonstraram interesse por informações sobre consumo planejado foi de 43,6%. Dos usuários que estão no estágio de contemplação a demanda por este tipo de informação foi de 47,8% e pelos que estavam em preparação a demanda aumentou para 59,5%. Sendo assim, pode-se afirmar observando a Tabela 24 a chance de se observar indivíduos no estágio de contemplação e de preparação desejando obter informação sobre este assunto é, respectivamente, 2,6 e 4,3 vezes maior que no estágio pré-contemplação.

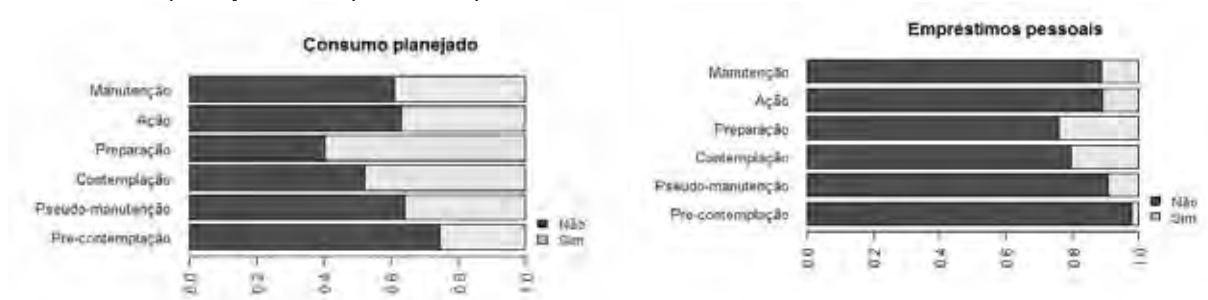
Por fim, similar associação ocorre em relação a informações sobre empréstimos pessoais. 6,3 e 7,9 são, respectivamente, o número de chances a mais de se encontrarem pessoas demandantes de informação sobre este tema nos estágios contemplação e preparação do que no estágio de pré-contemplação. Estas observações podem ser visualizadas na tabela 24 e gráfico 20.

Tabela 24 : Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e as variáveis: Necessidade consciente - Consumo planejado (CP) e empréstimos pessoais (UC)

Estágio	Consumo planejado		P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim			L.I.	L.S.
Pré-contemplação	38 74,5%	13 25,5%	<0,001	1,000		
Pseudo-manutenção	71 64,0%	40 36,0%		1,647	0,786	3,450
Contemplação	120 52,2%	110 47,8%		2,679	1,356	5,293
Preparação	62 40,5%	91 59,5%		4,290	2,114	8,706
Ação	58 63,0%	34 37,0%		1,714	0,802	3,660
Manutenção	130 61,0%	83 39,0%		1,866	0,939	3,711
Total	479 56,4%	371 43,6%				

Estágio	Empréstimos pessoais		P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim			L.I.	L.S.
Pré-contemplação	50 98,0%	1 2,0%	<0,001	1,000		
Pseudo-manutenção	101 91,0%	10 9,0%		2,451	0,609	19,917
Contemplação	183 79,6%	47 20,4%		6,386	1,665	45,603
Preparação	116 75,8%	37 24,2%		7,906	2,050	57,284
Ação	82 89,1%	10 10,9%		3,012	0,747	24,566
Manutenção	189 88,7%	24 11,3%		3,158	0,813	23,297
Total	721 84,8%	129 15,2%				

Gráfico 20: Gráfico de barras entre estágio e as seguintes variáveis: Necessidade consciente - Consumo planejado e empréstimos pessoais



Ressalta-se que em todos os assuntos apresentados até o momento, o estágio preparação possui maior razão de chance do que o estágio contemplação. Este fato é consistente com as características gerais desses estágios. É no estágio contemplativo que a pessoa toma consciência de que é necessária uma mudança de comportamento em relação ao tema. Com essa descoberta, os dados indicam que aumenta a necessidade informacional dessas pessoas em relação ao estágio anterior (pré-contemplação), principalmente em itens básicos da educação financeira como os ligados à gestão financeira e utilização do crédito. No entanto, o estágio contemplação ainda é um estágio de luta psicológica interna onde o indivíduo não sabe se quer, se vale a pena ou se está de fato disposto a empreender uma jornada em

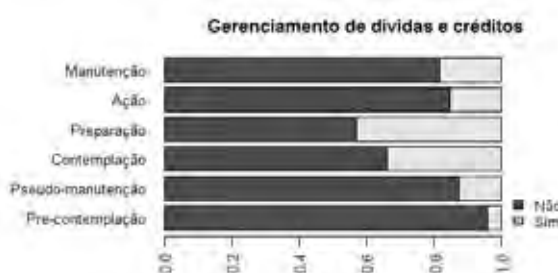
busca da mudança comportamental. Já quando o indivíduo move-se para o estágio de preparação, implica que ele tomou a decisão de mudar seu comportamento e está convencido que este é o melhor caminho a ser tomado. Este comportamento pode ser uma das justificativas pelo aumento relativo da necessidade consciente de informação entre os estágios contemplação e preparação.

Contemplação, preparação e manutenção foram os estágios que obtiveram associação significativa positiva em relação ao assunto Gerenciamento de dívidas e crédito (GF) como pode ser visto na tabela 25 e no gráfico 21. Novamente verifica-se um aumento relativo da necessidade consciente de informação entre os estágios contemplação e preparação (8,3 e 12,2 vezes mais chances que no estágio pré-contemplação). No entanto um novo estágio se sobressai em conjunto com estes outros: o estágio manutenção.

Tabela 25: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente – Gerenciamento de dívidas e créditos

Estágio	Gerenc. dívidas e créditos				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	49	96,1%	2	3,9%	<0,001	1,000		
Pseudo-manutenção	97	87,4%	14	12,6%		2,333	0,737	11,764
Contemplação	152	66,1%	78	33,9%		8,327	2,779	37,374
Preparação	87	56,9%	66	43,1%		12,250	4,061	55,765
Ação	78	84,8%	14	15,2%		2,895	0,912	14,662
Manutenção	174	81,7%	39	18,3%		3,640	1,201	16,721
Total	637	74,9%	213	25,1%				

Gráfico 21: Gráfico de barras entre estágio e a variável: Necessidade consciente - Gerenciamento de dívidas e créditos



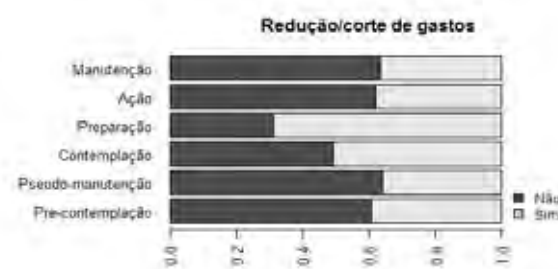
No entanto, quando o assunto é relativo às informações sobre redução e cortes de gastos (GF), apenas o estágio de preparação obtém

destaque dentre os demais, apresentando aproximadamente 3,4 vezes mais chances de se encontrar um usuário interessado neste tipo de assunto do que no estágio pré-contemplativo.

Tabela 26: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente – Redução/cortes de gastos

Estágio	Redução/corte de gastos				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim	Não	Sim			L.I.	L.S.
Pré-contemplação	31	60,8%	20	39,2%	<0,001	1,000		
Pseudo-manutenção	71	64,0%	40	36,0%		0,873	0,441	1,728
Contemplação	113	49,1%	117	50,9%		1,605	0,864	2,980
Preparação	48	31,4%	105	68,6%		3,391	1,756	6,545
Ação	57	62,0%	35	38,0%		0,952	0,472	1,921
Manutenção	135	63,4%	78	36,6%		0,896	0,478	1,677
Total	455	53,5%	395	46,5%				

Gráfico 22: Gráfico de barras entre estágio e variável Necessidade consciente - redução e corte de gastos

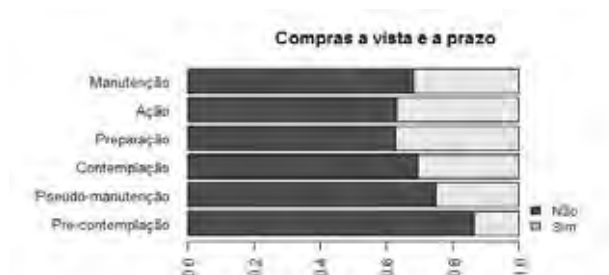


Quanto às informações a respeito de compras à vista e a prazo (CP), verifica-se que apenas o estágio pseudo-manutenção obteve índices similares com o estágio pré-contemplação. Os demais estágios apresentaram maior necessidade por este tipo de informação quando comparado ao primeiro estágio. Os dados da tabela 27 indicam que existe um interesse significativo por esse assunto ao longo de todo o processo de mudança comportamental, alcançando seu pico nos estágios de preparação e ação (*odds* de 3,7 e 3,6 respectivamente).

Tabela 27: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente – Compras a vista e a prazo

Estágio	Compras a vista e a prazo				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	44	86,3%	7	13,7%	0,0210	1,000		
Pseudo-manutenção	83	74,8%	28	25,2%		2,120	0,858	5,243
Contemplação	160	69,6%	70	30,4%		2,750	1,181	6,406
Preparação	96	62,7%	57	37,3%		3,732	1,576	8,840
Ação	58	63,0%	34	37,0%		3,685	1,494	9,090
Manutenção	145	68,1%	68	31,9%		2,948	1,262	6,883
Total	586	68,9%	264	31,1%				

Gráfico 23: Gráfico de barras entre estágio e variável Necessidade consciente - compras a vista e a prazo

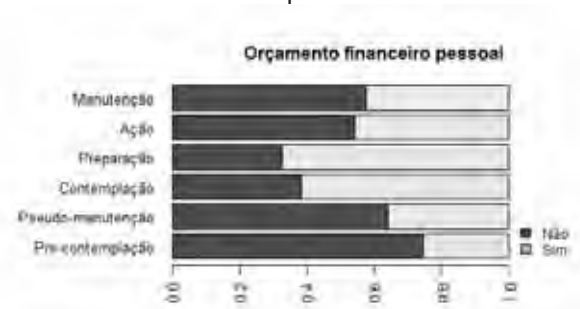


Similar comportamento pode ser observado quando o assunto é orçamento financeiro pessoal (GF). Aqui, o único estágio que não obteve destaque foi o pseudo-manutenção. No entanto, na tabela 28 e gráfico 24 verifica-se que o pico de necessidade informacional sobre este assunto está nos estágios contemplação e preparação, respectivamente, com razões de chances de 4,7 e 6,0 em relação ao estágio pré-contemplação.

Tabela 28: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente – Orçamento financeiro pessoal

Estágio	Orçamento financeiro pessoal				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	38	74,5%	13	25,5%	<0,001	1,000		
Pseudo-manutenção	71	64,0%	40	36,0%		1,647	0,786	3,450
Contemplação	88	38,3%	142	61,7%		4,717	2,381	9,344
Preparação	50	32,7%	103	67,3%		6,022	2,947	12,305
Ação	50	54,3%	42	45,7%		2,455	1,158	5,206
Manutenção	123	57,7%	90	42,3%		2,139	1,077	4,247
Total	420	49,4%	430	50,6%				

Gráfico 24: Gráfico de barras entre estágio e variável Necessidade consciente - orçamento financeiro pessoal

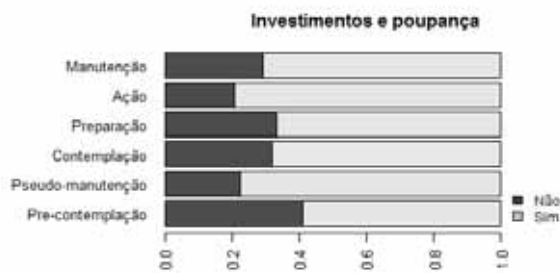


Quando a informação demandada foi sobre investimento e poupança (IP), a tabela de contingência trouxe números percentuais na distribuição de frequência muito próximos entre os estágios, no entanto, o teste indicou que estas diferenças são significativas ($p\text{-valor} < 0,05$). Dessa forma, os estágios pseudo-manutenção e ação apresentaram razões de chances que não interceptaram as razões dos demais estágios destacando-se na demanda por este tipo de informação. Os dados da tabela 29 e gráfico 25 indicam que a chance de se observar indivíduos no estágio de pseudo-manutenção e de ação desejando obter informação sobre poupança é de, respectivamente, 2,4 e 2,68 vezes maior que no estágio pré-contemplação.

Tabela 29: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e a variável Necessidade consciente - Investimentos e poupança

Estágio	Investimentos e poupança				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim	Não	Sim			L.I.	L.S.
Pré-contemplação	21	41,2%	30	58,8%	0,0499	1,000		
Pseudo-manutenção	25	22,5%	86	77,5%		2,408	1,180	4,916
Contemplação	73	31,7%	157	68,3%		1,505	0,807	2,807
Preparação	51	33,3%	102	66,7%		1,400	0,730	2,685
Ação	19	20,7%	73	79,3%		2,689	1,268	5,706
Manutenção	62	29,1%	151	70,9%		1,705	0,907	3,205
Total	251	29,5%	599	70,5%				

Gráfico 25: Gráfico de barras entre estágio e a variável Necessidade consciente - Investimento e poupança



Por fim, os assuntos financiamentos (UC), aposentadoria (AP) e juros (GF), não apresentam evidências significativas de associação com os estágios. Isso não quer dizer que estes assuntos não sejam relevantes na descrição do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal, mas que a necessidade consciente por estes tipos de informação mantiveram-se uniformes e que as diferenças encontradas nesta pesquisa foram devidas a variações amostrais e não a uma diferença significativa.

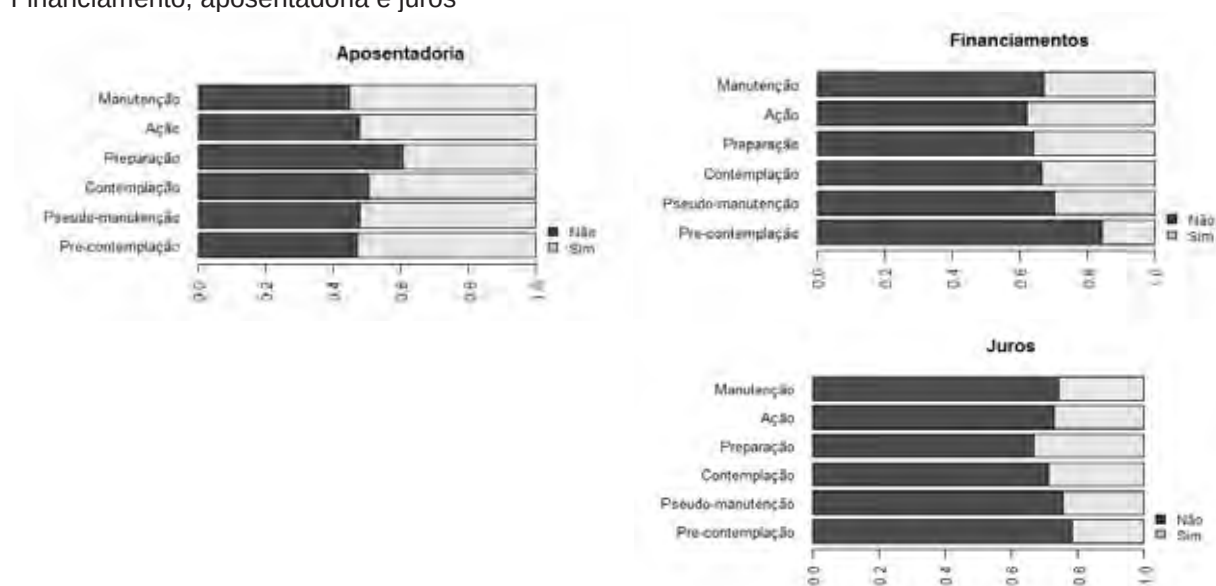
Tabela 30: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre estágio e as seguintes variáveis: Necessidade consciente - Financiamentos, Aposentadoria e Juros

Estágio	Financiamentos				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim					L.I.	L.S.
Pré-contemplação	43	84,3%	8	15,7%	0,1030	1,000		
Pseudo-manutenção	78	70,3%	33	29,7%		2,274	0,965	5,360
Contemplação	153	66,5%	77	33,5%		2,705	1,212	6,037
Preparação	98	64,1%	55	35,9%		3,017	1,324	6,875
Ação	57	62,0%	35	38,0%		3,300	1,391	7,832
Manutenção	143	67,1%	70	32,9%		2,631	1,174	5,897
Total	572	67,3%	278	32,7%				

Estágio	Aposentadoria				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim					L.I.	L.S.
Pré-contemplação	24	47,1%	27	52,9%	0,0700	1,000		
Pseudo-manutenção	53	47,7%	58	52,3%		0,973	0,501	1,890
Contemplação	116	50,4%	114	49,6%		0,874	0,476	1,604
Preparação	93	60,8%	60	39,2%		0,573	0,303	1,086
Ação	44	47,8%	48	52,2%		0,970	0,489	1,924
Manutenção	95	44,6%	118	55,4%		1,104	0,598	2,037
Total	425	50,0%	425	50,0%				

Estágio	Juros				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim	Não	Sim			L.I.	L.S.
Pré-contemplação	40	78,4%	11	21,6%	0,4770	1,000		
Pseudo-manutenção	84	75,7%	27	24,3%		1,169	0,527	2,590
Contemplação	164	71,3%	66	28,7%		1,463	0,708	3,024
Preparação	102	66,7%	51	33,3%		1,818	0,861	3,838
Ação	67	72,8%	25	27,2%		1,357	0,604	3,050
Manutenção	158	74,2%	55	25,8%		1,266	0,607	2,638
Total	615	72,4%	235	27,6%				

Gráfico 26: Gráfico de barras entre estágio e as seguintes variáveis: Necessidade consciente - Financiamento, aposentadoria e juros



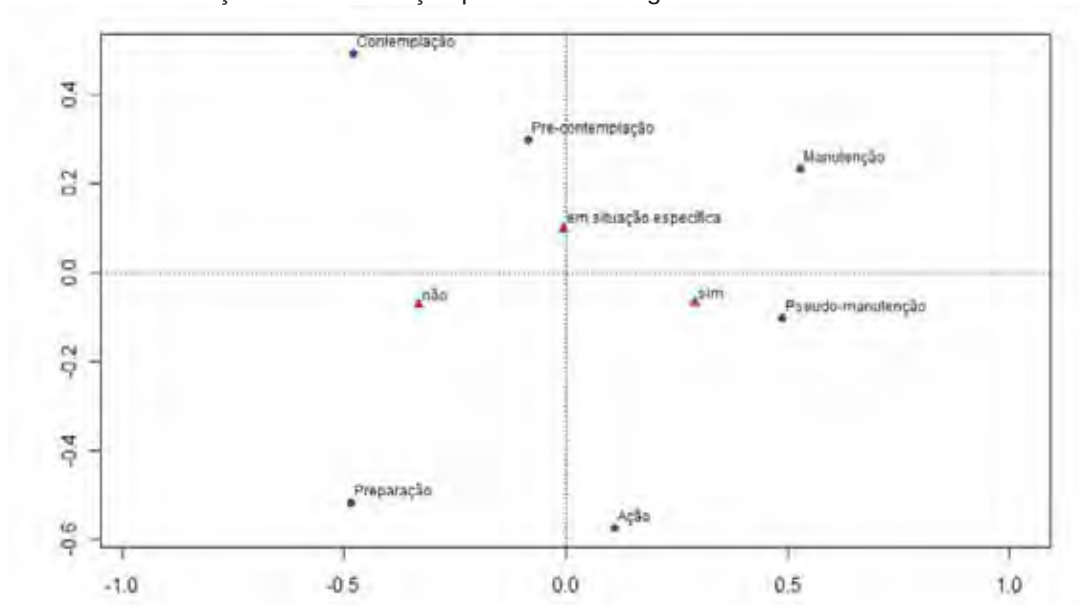
Quanto ao hábito de buscar informações sobre finanças pessoais, observa-se pela tabela de contingência (tabela 31) que existem evidências significativas dos estágios ação, manutenção e pseudo-manutenção terem maior tendência em possuir tal hábito.

Tabela 31: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis hábito de buscar informações sobre finanças pessoais e estágio

Estágio	Hábito de buscar informações finanças pessoais						P-valor
	Sim		Não		Em situação específica		
Pré-contemplação	13	25,5%	14	27,5%	24	47,1%	<0,001
Pseudo-manutenção	49	44,1%	17	15,3%	45	40,5%	
Contemplação	48	20,9%	76	33,0%	106	46,1%	
Preparação	36	23,5%	60	39,2%	57	37,3%	
Ação	35	38,0%	25	27,2%	32	34,8%	
Manutenção	85	39,9%	35	16,4%	93	43,7%	

No Gráfico 27 apresenta-se o mapa perceptual gerado pela Análise de Correspondência com o intuito de visualizar a associação existente entre os estágios e o hábito de buscar informações sobre finanças pessoais.

Gráfico 27: Mapa perceptual gerado pela Análise de Correspondência entre as variáveis hábito de buscar informações sobre finanças pessoais e estágio



Analisando-se o mapa perceptual em sua 1ª dimensão (eixo das abscissas), confirma-se a leitura feita com os dados da tabela de contingência. Do lado esquerdo do eixo encontra-se o item “não possui hábito” bem como os estágios Pré-contemplação, Contemplação e Preparação indicando que estes estágios tenderam a não apresentar hábito na busca de informação financeira pessoal, enquanto que os demais estágios encontram-se do lado oposto da escala, confirmando maior prevalescência deste hábito nos indivíduos que estão nestes estágios de mudança comportamental.

É interessante salientar o comportamento dos indivíduos em buscar informação financeira pessoal apenas quando induzidos por uma situação específica. Os dados indicam que a ocorrência de um determinado fato é mais importante para despertar a busca de informação nos estágios iniciais do que nos estágios finais. Tal afirmativa deve-se ao fato de que nos estágio pré-contemplação, contemplação e preparação em nenhum momento verifica-se que o número de pessoas com hábito de buscar informação supera o número de busca motivadas por um fato específico. Ao contrário do que se pode

observar no estágio ação que indica uma incorporação do hábito de busca deste tipo de informação pois o índice de pessoas que afirmam possuir o hábito incorporado (38%) supera o número de pessoas que buscam apenas motivado por uma situação específica (34,8%).

Já a autopercepção vista de modo geral, apresentou níveis positivos em todos os itens, sejam eles analisados separadamente, quanto em conjunto por meio do índice autopercepção (gráfico 13). No entanto, ao analisar a autopercepção sob a ótica dos estágios de mudança comportamental, foram encontradas discrepâncias importantes.

O estágio manutenção e pseudo-manutenção foram os que apresentaram a maior média dos escores de autopercepção do conhecimento, pratica de gestão e comparativa enquanto contemplação e preparação são os estágios que apresentam em média o menor escore (Tabela 32). Conseqüentemente, os estágios de manutenção e pseudo-manutenção são os que apresentaram a maior média do índice de autopercepção, enquanto contemplação e preparação foram os estágios que apresentam a menor média do índice.

Tabela 32: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis autopercepção do conhecimento, autopercepção da prática de gestão, autopercepção comparativo e o índice autopercepção entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Autopercepção do conhecimento	Pré-contemplação	51	0,157	0,059	0,00	0,00	0,50	<0,001
	Pseudo-manutenção	111	0,387	0,044	0,00	0,50	0,50	
	Contemplação	230	-0,022	0,025	-0,50	0,00	0,00	
	Preparação	153	-0,075	0,033	-0,50	0,00	0,00	
	Ação	92	0,196	0,035	0,00	0,00	0,50	
	Manutenção	213	0,340	0,024	0,00	0,50	0,50	
Autopercepção da pratica de gestão	Pré-contemplação	51	0,088	0,054	0,00	0,00	0,50	<0,001
	Pseudo-manutenção	111	0,532	0,030	0,50	0,50	0,50	
	Contemplação	230	-0,089	0,024	-0,50	0,00	0,00	
	Preparação	153	-0,127	0,029	-0,50	0,00	0,00	
	Ação	92	0,348	0,030	0,00	0,50	0,50	
	Manutenção	213	0,458	0,018	0,50	0,50	0,50	
Autopercepção comparativo	Pré-contemplação	51	0,314	0,091	0,00	0,00	1,00	<0,001
	Pseudo-manutenção	111	0,658	0,052	0,00	1,00	1,00	
	Contemplação	230	0,035	0,042	0,00	0,00	0,00	
	Preparação	153	0,065	0,047	0,00	0,00	0,00	
	Ação	92	0,370	0,067	0,00	0,00	1,00	
	Manutenção	213	0,455	0,043	0,00	1,00	1,00	

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Autopercepção	Pré-contemplação	51	0,186	0,054	0,00	0,17	0,50	<0,001
	Pseudo-manutenção	111	0,526	0,031	0,33	0,67	0,67	
	Contemplação	230	-0,025	0,024	-0,33	0,00	0,17	
	Preparação	153	-0,046	0,029	-0,33	0,00	0,17	
	Ação	92	0,304	0,036	0,17	0,33	0,67	
	Manutenção	213	0,418	0,022	0,17	0,50	0,67	

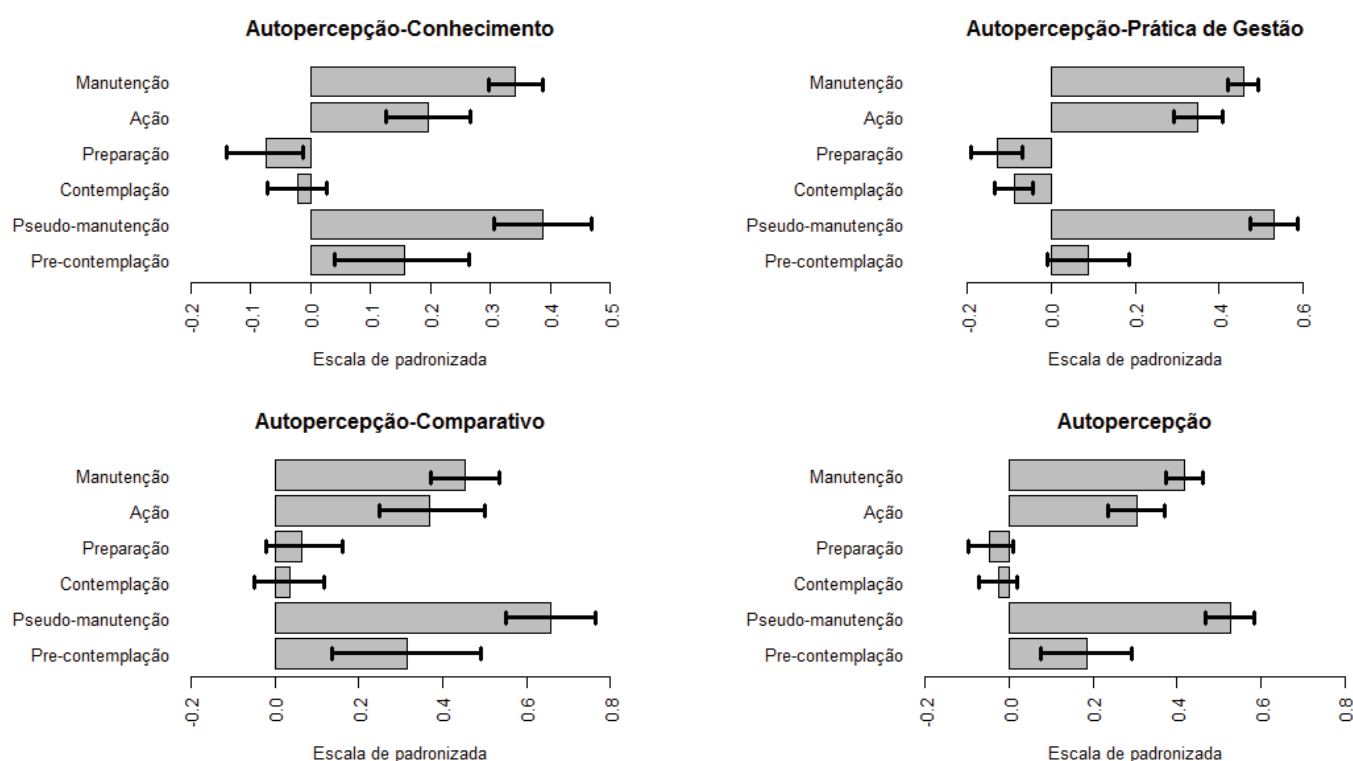
Com base no teste de Kruskal-Wallis (Tabela 32), obteve-se a informação de que existem diferença significativa entre pelo menos um dos estágios ($p\text{-valor} < 0,05$), porém não é possível apenas com este teste identificar com precisão entre quais estágios existem diferença estatística. Sendo assim, para a identificar em qual(is) estágio(s) estavam as diferenças, utilizou-se as comparações múltiplas de Nemenyi que efetuou a comparação entre os pares de estágios em conjunto com os intervalos percentílicos bootstrap.

O teste de Nemenyi (Tabela 33**Erro! Fonte de referência não encontrada.**) apontou que não havia diferença significativa entre os valores obtidos nos estágios contemplação e preparação ($p\text{-valor} = 0,432$) o que indica que possuem níveis de autopercepção similares. Nota-se pelos intervalos percentílicos de bootstrap (Gráfico 28) que no índice auto-percepção, além dos estágios mencionados terem sido os únicos a obterem índices negativos na escala, não há interceptação do intervalo com os outros estágios. Desse modo, deduz-se que a auto-percepção é significativamente diferente para menos nos estágios contemplação e preparação.

Tabela 33: Comparações Múltiplas de Nemenyi para as variáveis autopercepção do conhecimento, autopercepção da prática de gestão, autopercepção comparativo e o índice autopercepção entre a variável estágio

Comparações Múltiplas	Autopercepção conhecimento	Autopercepção prática gestão	Autopercepção comparativo	Autopercepção
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Contemplação - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Pré-contemplação	0,977	0,000	0,951	0,245
Manutenção - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,003	0,000
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Pseudo-manutenção	0,002	0,001	0,001	0,000
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,319	0,024	0,998	0,647
Preparação - Contemplação	0,929	0,314	0,510	0,432
Ação - Contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Preparação	0,000	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Preparação	0,000	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Ação	0,000	0,000	0,072	0,000

Gráfico 28: Gráfico de barras representando a média com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança para as variáveis autopercepção do conhecimento, da prática de gestão, comparativo e o índice autopercepção entre a variável estágio



Por fim, salienta-se os altos níveis de auto-percepção alcançados pelo estágio pseudo-manutenção. Em todos os itens, este foi o estágio com maior média. O estágio pseudo-manutenção é uma tentativa de classificação

decorrente da discrepância identificada na classificação do usuário no estágio manutenção e a medição do seu comportamento em relação à finanças pessoais. É natural que uma pessoa que pense ter o comportamento adequado em relação a um tema tenha uma elevada autopercepção em relação a suas atitudes, ainda que não se possa considerá-las como atitudes desejáveis.

Fator importante na descrição do comportamento informacional dos usuários são as barreiras no uso da informação. Após aplicação do teste qui-quadrado obteve-se p-valores indicando diferenças significativas nas barreiras enfrentadas pelos usuários em cada estágio. No entanto, ao se analisar os limites das razões de chances (*odds*), pôde-se observar que apenas as barreiras “linguagem técnica excessiva e desconhecimento de outros locais” trouxeram informações de destaque entre os estágios (tabela 34; gráfico 29) .

A linguagem técnica excessiva obteve destaque entre os usuários que se encontravam no estágio de manutenção. A razão de chance indica que existe 2 vezes mais chance de se encontrar um usuário com esta barreira do que no estágio inicial. É natural que isso ocorra, no momento em que este estágio representa um momento na mudança comportamental no qual o usuário está solidificando a mudança já ocorrida. Pode-se deduzir que além dos conhecimentos já adquiridos para a mudança, o usuário tenha interesse em se aprofundar em informações com maior conteúdo técnico que não era necessária, a princípio, para o seu processo de mudança comportamental. Dessa forma, com a utilização de materiais informativos mais aprofundados o aumento de dificuldades quanto à linguagem técnica parece ser um acontecimento natural para o momento que o usuário vive.

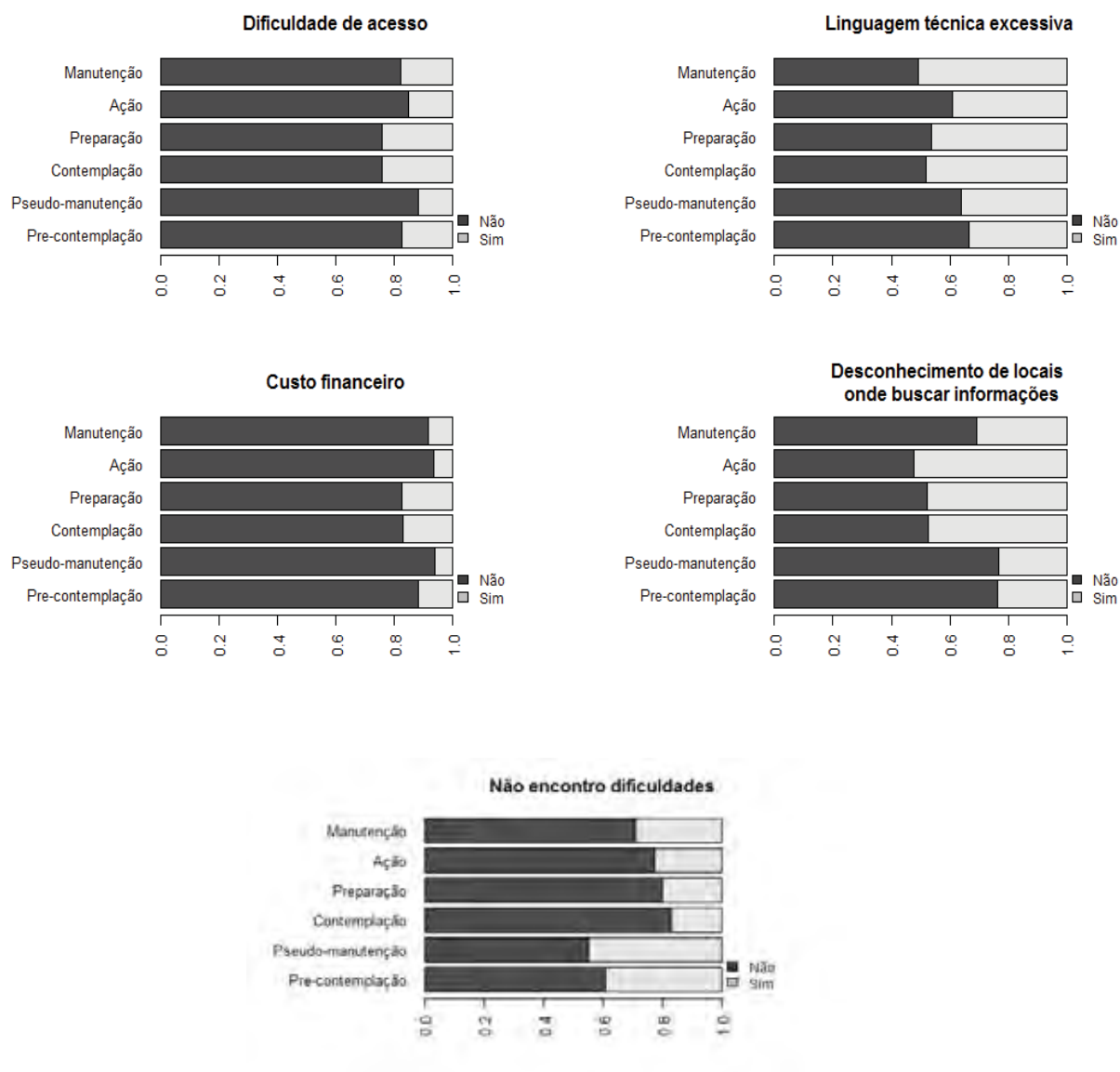
Já o desconhecimento de locais onde buscar informação financeira pessoal está mais presente entre os usuários enquadrados nos estágios de contemplação, preparação e ação (razões de chance 2,9; 2,9 e 3,5 respectivamente). Após a consciência do problema e a saída do estágio pré-contemplação, as pessoas tendem a aumentar a busca e uso por informações. Neste momento o problema em se saber onde encontrar as informações necessárias passam a obter destaque maior, o que não acontece no primeiro estágio já que as pessoas não possuem consciência e/ou interesse na mudança comportamental e nem nos estágio de manutenção no qual o usuário

já está mais familiarizado com os locais e fontes de informação sobre o tema devido ao próprio processo de busca ocorrido nos estágios anteriores.

Tabela 34: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as barreiras para uso de informações sobre finanças pessoais e os estágios

Estágio	Dificuldade de acesso				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	42	82,4%	9	17,6%	0,0450	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	98	88,3%	13	11,7%		0,619	0,246	1,559
Contemplação	174	75,7%	56	24,3%		1,502	0,688	3,278
Preparação	116	75,8%	37	24,2%		1,489	0,663	3,344
Ação	78	84,8%	14	15,2%		0,838	0,335	2,097
Manutenção	175	82,2%	38	17,8%		1,013	0,455	2,257
Total	683	80,4%	167	19,6%				
Estágio	Linguagem técnica excessiva				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	34	66,7%	17	33,3%	0,0410	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	71	64,0%	40	36,0%		1,127	0,560	2,268
Contemplação	119	51,7%	111	48,3%		1,866	0,987	3,528
Preparação	82	53,6%	71	46,4%		1,732	0,892	3,361
Ação	56	60,9%	36	39,1%		1,286	0,628	2,634
Manutenção	105	49,3%	108	50,7%		2,057	1,083	3,906
Total	467	54,9%	383	45,1%				
Estágio	Custo financeiro				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	45	88,2%	6	11,8%	0,0020	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	104	93,7%	7	6,3%		0,429	0,166	1,519
Contemplação	191	83,0%	39	17,0%		1,306	0,593	3,517
Preparação	126	82,4%	27	17,6%		1,367	0,607	3,817
Ação	86	93,5%	6	6,5%		0,443	0,167	1,653
Manutenção	195	91,5%	18	8,5%		0,590	0,256	1,713
Total	747	87,9%	103	12,1%				
Estágio	Desconhecimentos de locais				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	39	76,5%	12	23,5%	0,0000	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	85	76,6%	26	23,4%		0,994	0,455	2,173
Contemplação	121	52,6%	109	47,4%		2,928	1,458	5,877
Preparação	80	52,3%	73	47,7%		2,966	1,443	6,096
Ação	44	47,8%	48	52,2%		3,545	1,649	7,623
Manutenção	147	69,0%	66	31,0%		1,459	0,718	2,966
Total	516	60,7%	334	39,3%				
Estágio	Não encontro dificuldades				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	31	60,8%	20	39,2%	0,0000	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	61	55,0%	50	45,0%		1,270	0,647	2,496
Contemplação	191	83,0%	39	17,0%		0,316	0,164	0,612
Preparação	122	79,7%	31	20,3%		0,394	0,198	0,783
Ação	71	77,2%	21	22,8%		0,458	0,218	0,964
Manutenção	151	70,9%	62	29,1%		0,636	0,337	1,201
Total	627	73,8%	223	26,2%				

Gráfico 29: Gráfico de barras entre as variáveis barreiras para uso de informações sobre finanças pessoais e estágio.



Quanto ao número de barreiras apresentadas pelos usuários, na tabela 35 pode-se verificar que há um movimento ondular, alcançando seu topo no estágio de contemplação.

Tabela 35: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para a quantidade de barreiras entre a variável estágio

Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Pré-contemplação	51	0,863	0,122	0,00	1,00	1,00	<0,001
Pseudo-manutenção	111	0,775	0,080	0,00	1,00	1,00	
Contemplação	230	1,370	0,064	1,00	1,00	2,00	
Preparação	153	1,359	0,085	1,00	1,00	2,00	
Ação	92	1,130	0,099	0,00	1,00	2,00	
Manutenção	213	1,080	0,060	0,00	1,00	2,00	

A quantidade de barreiras inicia com uma média inferior a uma barreira ocorrendo uma diminuição da média para o estágio denominado pseudo-manutenção, porém sem que esta mudança seja significativa de acordo com o teste de Nemenyi (p -valor = 0,1636, Tabela 36). Em seguida pode-se observar que a média sobe para 1,37 barreiras no estágio contemplação. Tanto o intervalo percentílico bootstrap, que não intercepta o intervalo dos estágios anteriores (gráfico 30) quanto o teste de Nemenyi (p -valores < 0,05) confirmam o aumento do número de barreiras encontradas para o acesso à informação financeira pessoal neste estágio. O estágio seguinte, preparação, indica comportamento similar com o estágio contemplação, mantendo-se o nível de dificuldades encontradas (p -valor = 0,8449). Quando o usuário encontra-se no estágio ação, os níveis de barreiras diminuem e tendem a voltar aos índices iniciais. Este fato pode ser verificado pela interceptação dos intervalos percentílicos dos estágios iniciais e pelo p -valor entre ação e pré-contemplação, 0,8907 indicando a não existência de diferença significativa do número de barreiras entre estes estágios.

Gráfico 30: Gráfico de barras representando a média com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança para a quantidade de barreiras entre os estágios



Tabela 36: Comparações Múltiplas de Nemenyi para a variável quantidade de barreiras entre a variável estágio

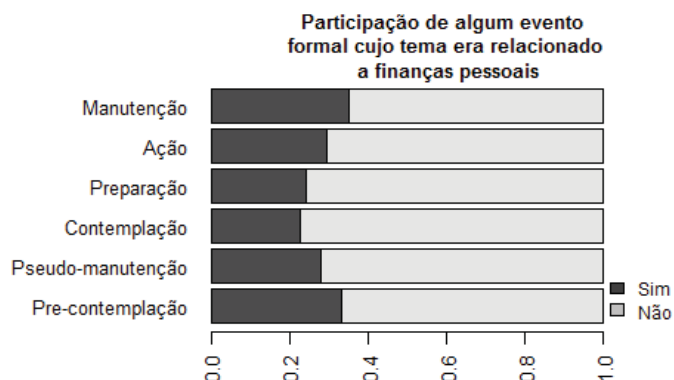
Comparações Múltiplas	P-valor
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	0,1636
Contemplação - Pré-contemplação	0,0003
Preparação - Pré-contemplação	0,0190
Ação - Pré-contemplação	0,8907
Manutenção - Pré-contemplação	1,0000
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,0000
Preparação - Pseudo-manutenção	0,0002
Ação - Pseudo-manutenção	0,0350
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,4633
Preparação - Contemplação	0,8449
Ação - Contemplação	0,0220
Manutenção - Contemplação	0,0242
Ação - Preparação	0,3190
Manutenção - Preparação	0,2193
Manutenção - Ação	0,9888

A participação em evento formal obteve destaque na amostra (Tabela 37; gráfico 31). Ao analisarmos a participação dentro dos estágios de mudança comportamental, observa-se uma regularidade na educação formal sobre finanças pessoais, ou seja, o nível de participação não é significativamente diferente entre os estágios ($p\text{-valor} > 0,05$).

Tabela 37: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre a variável instrução formal e estágio

Estágio	Participação de evento formal				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Sim	Não					L.I.	L.S.
Pré-contemplação	17	33,3%	34	66,7%	0,0580	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	31	27,9%	80	72,1%		1,290	0,631	2,637
Contemplação	52	22,6%	178	77,4%		1,712	0,885	3,308
Preparação	37	24,2%	116	75,8%		1,568	0,786	3,125
Ação	27	29,3%	65	70,7%		1,204	0,577	2,510
Manutenção	75	35,2%	138	64,8%		0,920	0,482	1,756
Total	239	28,1%	611	71,9%				

Gráfico 31: Gráfico de barras entre as variáveis instrução formal cujo tema era relacionado a finanças pessoais e estágio.

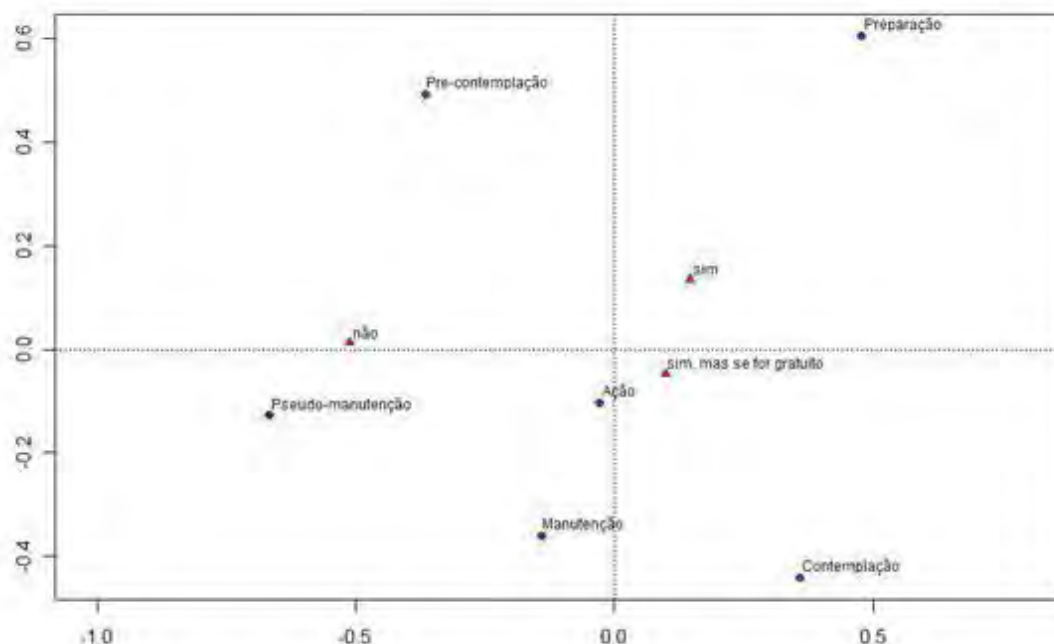


No entanto, ocorrem associações significativas entre os estágios e o interesse em participar de evento formal (tabela 38), sendo que o estágio pré-contemplação apresenta uma maior tendência de não demonstrar interesse em participar de evento formal, enquanto que o estágio preparação é o estágio que mais apresenta interesse em participar de evento formal (gráfico 32). Uma hipótese pelo baixo interesse em participar deste tipo de evento encontrado no estágio pré-contemplação seria pelo fato do usuário, quando no estágio inicial, não possuir uma consciência quanto à inadequação do seu comportamento e da necessidade de mudança.

Tabela 38: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis interesse em participar de instrução formal e estágio

Estágio	Interesse em participar de evento formal						P-valor
	Sim		Sim, mas gratuitamente		Não		
Pré-contemplação	6	11,8%	23	45,1%	22	43,1%	<0,001
Pseudo-manutenção	24	21,6%	56	50,5%	31	27,9%	
Contemplação	47	20,4%	157	68,3%	26	11,3%	
Preparação	43	28,1%	98	64,1%	12	7,8%	
Ação	18	19,6%	57	62,0%	17	18,5%	
Manutenção	38	17,8%	132	62,0%	43	20,2%	

Gráfico 32: Mapa perceptual entre as variáveis interesse em participar de instrução formal e estágio



Na Tabela 39 pode-se observar que os escores que representam a utilização das fontes de informação são diferentes entre os estágios, sendo que:

- A fonte de informação famílias e amigos é mais utilizada pelos indivíduos que estão no estágio preparação e menos utilizada pelos indivíduos que estão no estágio pseudo-manutenção e pré-contemplação.
- A fonte de informação internet é mais utilizada pelos indivíduos que estão no estágio manutenção e menos utilizada pelos indivíduos que estão no estágio pré-contemplação.
- Curso presencial apresentou maior frequência de uso pelos indivíduos que estão no estágio manutenção e menos frequência pelos indivíduos que estão no estágio pré-contemplação.
- A fonte de informação televisão e rádio destacou-se como mais utilizada pelos indivíduos que estão no estágio manutenção e

menos utilizada pelos indivíduos que estão no estágio pré-contemplação.

- A fonte de informação revistas, jornais e impressos em geral é mais utilizada pelos indivíduos que estão no estágio manutenção e menos utilizada pelos indivíduos que estão no estágio pré-contemplação.
- A fonte de informação livros especializados é mais utilizada pelos indivíduos que estão no estágio manutenção e menos utilizada pelos indivíduos que estão no estágio pré-contemplação e preparação.
- A fonte de informação curso *online* é mais utilizada pelos indivíduos que estão no estágio manutenção e menos utilizada pelos indivíduos que estão no estágio pré-contemplação.
- A fonte de informação especialistas é mais utilizada pelos indivíduos que estão no estágio manutenção e menos utilizada pelos indivíduos que estão no estágio contemplação
- A maior quantidade de fontes utilizadas foram observada no estágio manutenção e a menor quantidade de fontes utilizadas foi observada no estágio pré-contemplação (Tabela 41).

Tabela 39: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis do constructo tipos de fontes utilizadas e a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Uso da família e amigos	Pré-contemplação	51	0,497	0,044	0,33	0,33	0,67	0,0049
	Pseudo-manutenção	111	0,489	0,031	0,33	0,33	0,67	
	Contemplação	230	0,582	0,020	0,33	0,67	0,67	
	Preparação	153	0,628	0,026	0,33	0,67	1,00	
	Ação	92	0,605	0,034	0,33	0,67	1,00	
	Manutenção	213	0,578	0,021	0,33	0,67	0,67	
Uso da Internet	Pré-contemplação	51	0,595	0,044	0,33	0,67	0,67	0,0050
	Pseudo-manutenção	111	0,719	0,026	0,67	0,67	1,00	
	Contemplação	230	0,663	0,019	0,33	0,67	1,00	
	Preparação	153	0,643	0,026	0,33	0,67	1,00	
	Ação	92	0,679	0,029	0,67	0,67	1,00	
	Manutenção	213	0,739	0,019	0,67	0,67	1,00	

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Uso de curso presencial	Pré-contemplação	51	0,169	0,037	0,00	0,00	0,33	0,0510
	Pseudo-manutenção	111	0,215	0,024	0,00	0,33	0,33	
	Contemplação	230	0,172	0,015	0,00	0,00	0,33	
	Preparação	153	0,180	0,017	0,00	0,00	0,33	
	Ação	92	0,191	0,027	0,00	0,00	0,33	
	Manutenção	213	0,235	0,017	0,00	0,33	0,33	
Uso de televisão e rádio	Pré-contemplação	51	0,412	0,036	0,33	0,33	0,67	0,0236
	Pseudo-manutenção	111	0,438	0,027	0,33	0,33	0,67	
	Contemplação	230	0,467	0,018	0,33	0,33	0,67	
	Preparação	153	0,473	0,022	0,33	0,33	0,67	
	Ação	92	0,449	0,029	0,33	0,33	0,67	
	Manutenção	213	0,529	0,018	0,33	0,67	0,67	
Uso de revistas, jornais e impressos em geral	Pré-contemplação	51	0,464	0,031	0,33	0,33	0,67	0,0260
	Pseudo-manutenção	111	0,499	0,029	0,33	0,67	0,67	
	Contemplação	230	0,493	0,017	0,33	0,67	0,67	
	Preparação	153	0,484	0,023	0,33	0,33	0,67	
	Ação	92	0,511	0,030	0,33	0,67	0,67	
	Manutenção	213	0,569	0,019	0,33	0,67	0,67	
Uso de livros especializados	Pré-contemplação	51	0,221	0,036	0,00	0,33	0,33	0,0285
	Pseudo-manutenção	111	0,321	0,031	0,00	0,33	0,50	
	Contemplação	230	0,225	0,017	0,00	0,00	0,33	
	Preparação	153	0,211	0,022	0,00	0,00	0,33	
	Ação	92	0,260	0,030	0,00	0,33	0,33	
	Manutenção	213	0,276	0,019	0,00	0,33	0,33	
Uso de Curso online	Pré-contemplação	51	0,117	0,028	0,00	0,00	0,33	0,0034
	Pseudo-manutenção	111	0,200	0,025	0,00	0,00	0,33	
	Contemplação	230	0,154	0,015	0,00	0,00	0,33	
	Preparação	153	0,163	0,018	0,00	0,00	0,33	
	Ação	92	0,141	0,023	0,00	0,00	0,33	
	Manutenção	213	0,224	0,018	0,00	0,33	0,33	
Uso de especialistas	Pré-contemplação	51	0,332	0,046	0,00	0,33	0,33	0,0123
	Pseudo-manutenção	111	0,297	0,029	0,00	0,33	0,33	
	Contemplação	230	0,250	0,018	0,00	0,33	0,33	
	Preparação	153	0,272	0,023	0,00	0,33	0,33	
	Ação	92	0,293	0,028	0,00	0,33	0,33	
	Manutenção	213	0,350	0,021	0,00	0,33	0,67	

A Tabela 40 apresenta as comparações múltiplas de Nemenyi para cada fonte de informação de onde pode-se inferir que:

- O uso de familiares e amigos como fonte de informação obtém diferença significativa a partir do estágio preparação (p-valor=0,006 entre preparação e pseudo-manutenção e p-valor = 0,05 entre preparação e pré-contemplação). Como o teste de Nemenyi não fornece outras diferenças significativas entre os estágios e a média de uso dessa fonte é maior no

estágio preparação que no pré-contemplação, infere-se que há um aumento significativo do uso deste tipo de fonte de informação no estágio de preparação.

- O estágio manutenção apresentou média de uso da Internet maior do que em todos os demais estágios, sendo que o teste de nemenyi apresentou diferenças significativas entre manutenção e os estágios pré-contemplação ($p\text{-valor}=0,003$), contemplação ($p\text{-valor}=0,053$) e preparação ($p\text{-valor}=0,023$), indicando destaque no uso deste tipo de fonte de informação por este estágio.
- Quanto a cursos presenciais, o uso desta fonte obteve $p\text{-valor}$ no teste Krukall-wallis muito próximo ao índice de confiança escolhido nesta pesquisa de 95%. Com $p\text{-valor}$ de 0,051, entende-se que é válido considerar a diferença significativa encontrada entre os estágios pré-contemplação e manutenção pelo teste de nemenyi ($p\text{-valor}=0,040$). Sendo esta a única diferença significativa detectada entre os estágios, pode-se inferir que ao longo do processo de mudança comportamental existe uma tendência de que ao final do processo se utilize mais os cursos presenciais para adquirir informação financeira pessoal do que no início do processo de mudança comportamental, já que a média de uso na escala padronizada é maior no estágio de manutenção do que no estágio inicial. Similar interpretação pode ser dada ao uso de especialistas como fonte de informação, sendo a diferença significativa relatada entre os estágios contemplação e manutenção ($p\text{-valor}$ 0,003).
- O único estágio que apresentou diferença significativa com outro estágio em relação ao uso das fontes rádio e televisão, impressos em geral e cursos on-line foi o estágio de manutenção que apresentou médias superiores de uso a todos os demais estágios. Tal fato, indica o aumento de importância destas fontes ao longo do estágio de mudança comportamental, sendo que, ao contrário do que ocorreu com

as fontes cursos presenciais e especialistas, ao longo do processo de mudança estas diferenças apresentaram-se mais nitidamente

Tabela 40: Comparações Múltiplas de Nemenyi para as variáveis do constructo tipos de fontes utilizadas entre a variável estágio

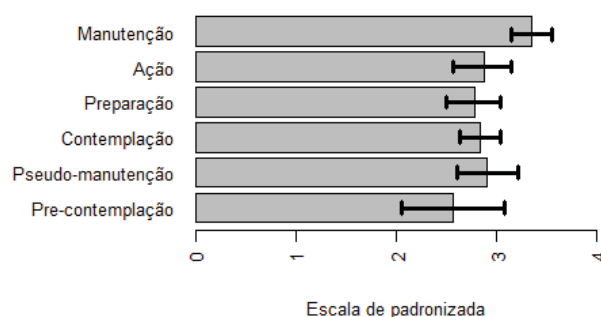
Comparações Múltiplas	Familiares amigos	Internet	Curso presencial	Telev. e rádio	Impr.	Livros esp.	Curso online	Espec.	Quant. F. pref.
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	0,702	0,250	0,732	0,999	0,998	0,239	0,516	0,998	0,979
Contemplação - Pré-contemplação	0,870	1,000	0,950	0,998	0,997	0,924	0,988	0,096	0,999
Preparação - Pré-contemplação	0,052	1,000	1,000	0,977	0,998	0,718	0,997	0,824	1,000
Ação - Pré-contemplação	0,473	0,930	1,000	1,000	0,988	0,985	1,000	1,000	0,997
Manutenção - Pré-contemplação	0,918	0,003	0,040	0,011	0,010	0,551	0,001	0,170	0,000
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,347	0,544	0,499	0,988	0,973	0,168	0,504	0,394	0,971
Preparação - Pseudo-manutenção	0,006	0,417	0,931	0,940	0,971	0,048	0,933	0,985	0,963
Ação - Pseudo-manutenção	0,062	0,876	0,927	0,998	1,000	0,728	0,620	1,000	1,000
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,402	0,580	0,649	0,020	0,098	1,000	0,308	0,163	0,011
Preparação - Contemplação	0,877	1,000	0,966	1,000	1,000	1,000	0,958	0,837	1,000
Ação - Contemplação	1,000	0,961	0,912	1,000	0,948	0,774	0,994	0,231	0,990
Manutenção - Contemplação	1,000	0,053	0,061	0,265	0,056	0,384	0,015	0,003	0,006
Ação - Preparação	0,856	0,940	1,000	0,994	0,941	0,495	0,997	0,932	0,987
Manutenção - Preparação	0,811	0,023	0,216	0,247	0,027	0,169	0,072	0,056	0,001
Manutenção - Ação	0,999	0,086	0,150	0,041	0,098	0,898	0,007	0,216	0,003

Analisando-se a quantidade de fontes utilizadas pelos usuários e considerando-se os estágios de mudança comportamental, verifica-se que as pessoas que estão no estágio de manutenção tendem a utilizar mais fontes de informação do que os usuários nos demais estágios. Este fato vem a solidificar a análise do uso das fontes de informação realizada anteriormente, na qual o referido estágio obteve destaque no uso de 6 tipos dentre 8 tipo de fonte de informação estudadas.

Tabela 41: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para a variável quantidade de fontes utilizadas e estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Quantidades de fontes utilizadas	Pré-contemplação	51	2,569	0,248	1,00	3,00	3,50	0,0009
	Pseudo-manutenção	111	2,901	0,148	2,00	3,00	4,00	
	Contemplação	230	2,830	0,103	2,00	3,00	4,00	
	Preparação	153	2,784	0,135	2,00	3,00	4,00	
	Ação	92	2,870	0,155	2,00	3,00	4,00	
	Manutenção	213	3,347	0,104	2,00	3,00	4,00	

Gráfico 33: Gráfico de barras com intervalos percentílicos Bootstraps com 95% de confiança para a variável quantidade de fontes utilizadas e estágio



Apesar do uso de fontes de informação variarem dentro dos estágios de mudança, os usuários não demonstraram alteração quanto à fonte preferida durante o processo de mudança comportamental. Pode-se observar que não existiram associação significativa entre a fonte de informação preferida e os estágios no momento em que o p-valor foi maior que 0,05. Dessa forma, as preferências por fontes de informação observadas na amostra em geral é válida para caracterizar a preferência de fonte de informação dos usuários pesquisados.

Tabela 42: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis fonte de informação preferida e estágio

Fonte Preferida	Pré-contemplação	Pseudo-manutenção	Contemplação	Preparação	Ação	Manutenção	P-valor
Curso Presencial	1 1,96%	0 0,00%	10 4,35%	7 4,58%	3 3,26%	4 1,88%	0,1206
Impressos	4 7,84%	13 11,71%	26 11,30%	10 6,54%	13 14,13%	22 10,33%	
Familiares e pessoas	14 27,45%	19 17,12%	53 23,04%	42 27,45%	26 28,26%	38 17,84%	
Televisão e rádio	4 7,84%	8 7,21%	10 4,35%	8 5,23%	6 6,52%	16 7,51%	
Internet	22 43,14%	48 43,24%	102 44,35%	57 37,25%	31 33,70%	97 45,54%	
Livros especializados	0 0,00%	10 9,01%	5 2,17%	5 3,27%	7 7,61%	9 4,23%	
Cursos online	0 0,00%	1 0,90%	5 2,17%	7 4,58%	1 1,09%	5 2,35%	
Especialistas	6 11,76%	11 9,91%	18 7,83%	17 11,11%	5 5,43%	22 10,33%	
Outras fontes	0 0,00%	1 0,90%	1 0,43%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	

Quanto aos motivos que levam a pessoa a usar uma fonte de informação, na tabela 43 verifica-se que dois motivos são associados significativamente com os estágios, sendo que:

- Os indivíduos que estão nos estágios de contemplação e preparação são os que mais tendem a citarem “desconhecimento de outras fontes” como motivo de utilizar uma fonte de informação;
- Os indivíduos que estão nos estágios pseudo-manutenção e ação são os que mais tendem a citarem “confiança na informação disponibilizada” como motivo de utilizar uma fonte de informação;

Estes dados apresentam que a falta de conhecimento de fontes de informação sobre o tema é um problema que merece atenção presentes nos usuários em estágio contemplação e de preparação já que são nestes estágios que a pessoa apresenta maior necessidade consciente por informação e está em busca ativa para encontrá-la.

Já o destaque pela confiança na informação disponibilizada como motivo para escolha da fonte preferida encontrado nos estágio pseudo-manutenção e ação alertam para a conscientização que esses usuários possuem da importância em se obter informações fidedignas a respeito da sua educação financeira. Este comportamento informacional é coerente com os aspectos psicológico do estágio de ação do descritos no Modelo Transteórico, onde quem está neste estágio já está colocando em prática os elementos de mudança e zela para que esteja no caminho correto e de acordo com os objetivos que se quer alcançar com a mudança.

Tabela 43: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis relacionadas aos motivos para uso de fonte de informação e estágio

Estágio	Desconhecimento de outras fontes				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	51	100,0%	0	0,0%	0,0350	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	107	96,4%	4	3,6%		1,889	0,228	81,604
Contemplação	213	92,6%	17	7,4%		4,051	0,199	142,713
Preparação	137	89,5%	16	10,5%		5,913	1,728	209,793
Ação	87	94,6%	5	5,4%		2,898	0,351	119,497
Manutenção	204	95,8%	9	4,2%		2,239	0,274	83,566
Total	799	94,0%	51	6,0%				
Estágio	As outras fontes não atendem				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	49	96,1%	2	3,9%	0,4980	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	104	93,7%	7	6,3%		1,089	0,326	6,185
Contemplação	213	92,6%	17	7,4%		1,298	0,416	6,328
Preparação	146	95,4%	7	4,6%		0,778	0,234	4,396
Ação	89	96,7%	3	3,3%		0,544	0,147	4,071
Manutenção	205	96,2%	8	3,8%		0,634	0,193	3,470
Total	806	94,8%	44	5,2%				
Estágio	Conveniência e facilidade do uso				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	9	17,6%	42	82,4%	0,6180	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	29	26,1%	82	73,9%		0,606	0,263	1,397
Contemplação	47	20,4%	183	79,6%		0,834	0,379	1,835
Preparação	29	19,0%	124	81,0%		0,916	0,401	2,092
Ação	19	20,7%	73	79,3%		0,823	0,342	1,983
Manutenção	38	17,8%	175	82,2%		0,987	0,443	2,198
Total	171	20,1%	679	79,9%				
Estágio	Uso gratuito/preço de uso acessível				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	31	60,8%	20	39,2%	0,7730	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	62	55,9%	49	44,1%		1,225	0,623	2,407
Contemplação	138	60,0%	92	40,0%		1,033	0,555	1,923
Preparação	89	58,2%	64	41,8%		1,115	0,583	2,130
Ação	58	63,0%	34	37,0%		0,909	0,450	1,837
Manutenção	117	54,9%	96	45,1%		1,272	0,682	2,373
Total	495	58,2%	355	41,8%				

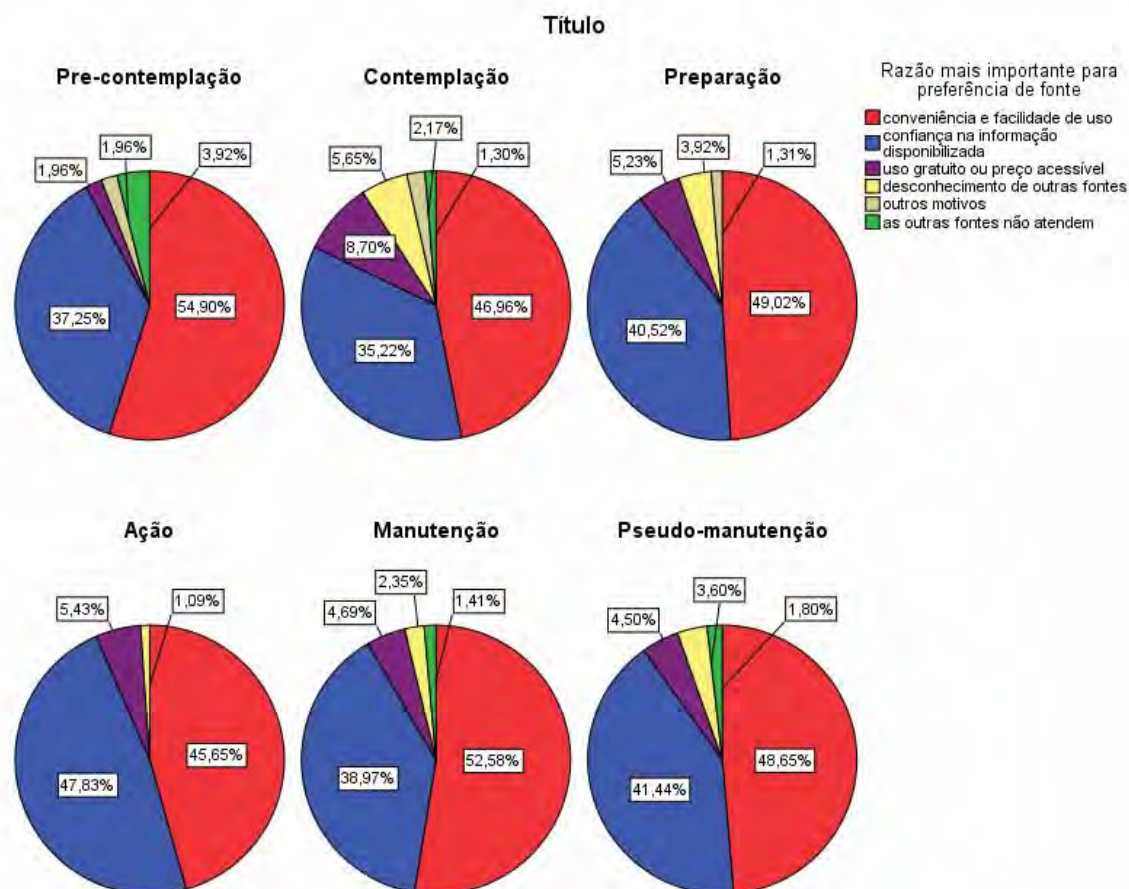
Estágio	Confiança na infor. disponibilizada				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	31	60,8%	20	39,2%	0,0230	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	51	45,9%	60	54,1%		1,824	1,429	3,581
Contemplação	147	63,9%	83	36,1%		0,875	0,469	1,632
Preparação	82	53,6%	71	46,4%		1,342	0,704	2,560
Ação	46	50,0%	46	50,0%		1,550	1,374	3,106
Manutenção	125	58,7%	88	41,3%		1,091	0,584	2,038
Total	482	56,7%	368	43,3%				

Apesar do destaque de alguns motivos para uso das fontes preferidas terem sido associados aos estágios, verifica-se na Tabela 44, que não existem evidências de associação significativa entre as variáveis estágio e o motivo mais importante ou principal para a usar uma fonte de informação (p-valor >0,05), ou seja, dos motivos que levam uma pessoa a escolher uma fonte de informação, o motivo tido como mais importante não sofreu alteração entre os estágios.

Tabela 44: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre a razão principal para uso de fonte de informação e estágio

Motivo mais importante	Pré-contemplação	Pseudo-manutenção	Contemplação	Preparação	Ação	Manutenção	P-valor
Desconhecimento de outras fontes	0 0,00%	4 3,60%	12 5,22%	6 3,92%	1 1,09%	5 2,35%	0,1161
Confiança na inform. disponibilizada	19 37,25%	45 40,54%	80 34,78%	62 40,52%	44 47,83%	83 38,97%	
As outras fontes não atendem	2 3,92%	2 1,80%	3 1,30%	0 0,00%	0 0,00%	3 1,41%	
Conveniência e facilidade de uso	28 54,90%	54 48,65%	106 46,09%	74 48,37%	40 43,48%	111 52,11%	
Uso gratuito ou preço acessível	1 1,96%	5 4,50%	19 8,26%	8 5,23%	5 5,43%	10 4,69%	
Outro Motivo	1 1,96%	1 0,90%	10 4,35%	3 1,96%	2 2,17%	1 0,47%	

Gráfico 34: Gráfico de setor entre as variáveis relacionadas ao principal motivo que leva o usuário a usar a fonte de informação preferida e os estágios

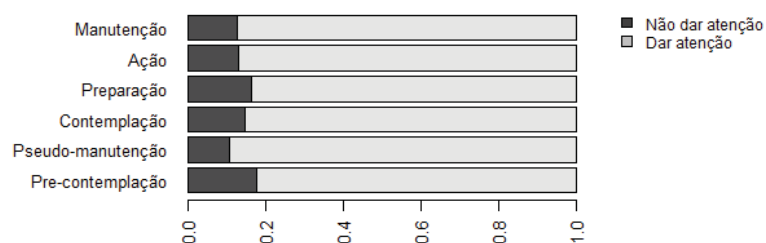


Em relação à aquisição de informação financeira pessoal de modo não esperado ou seja, por meio de encontro acidental de informação, pode-se verificar que não existe associação significativa entre a atenção dispensada à informação acidental sobre finanças pessoais e os estágios. Logo, infere-se que a distribuição de frequências entre as respostas “não dar atenção” e “dar atenção” são homogêneas entre os estágios e confirma-se a importância desse tipo de aquisição de informação no tema estudado.

Tabela 45: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis comportamento diante do encontro accidental de informação e estágio

Estágio	Tendência para quando chega informação inesperada				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não dar atenção		Dar atenção				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	9	17,6%	42	82,4%	0,7470	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	12	10,8%	99	89,2%		1,768	0,693	4,510
Contemplação	34	14,8%	196	85,2%		1,235	0,551	2,768
Preparação	25	16,3%	128	83,7%		1,097	0,475	2,536
Ação	12	13,0%	80	87,0%		1,429	0,557	3,663
Manutenção	27	12,7%	186	87,3%		1,476	0,647	3,370
Total	119	14,0%	731	86,0%				

Gráfico 35: Gráfico de barras entre as variáveis comportamento diante do encontro accidental de informação e estágio

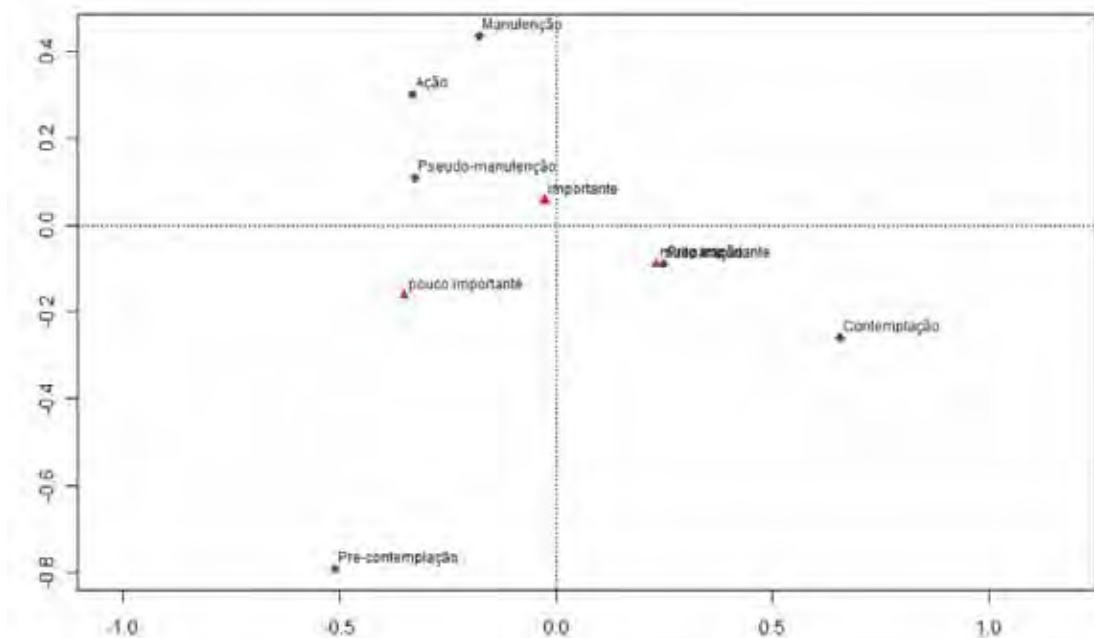


No entanto, verifica-se que existe associação significativa entre a importância dada ao adquirir informação financeira pessoal de modo espontâneo e os estágios, sendo que os estágios contemplação e preparação foram os que atribuíram maior importância. No mapa perceptual, pode-se visualizar essa associação, pois os estágios contemplação e preparação estão no mesmo quadrante que o nível “muito importante”. Os usuários nos estágios manutenção, ação e pseudo-manutenção também destacaram a importância do encontro accidental de informação. O único estágio que obteve associação com o item pouco importante foi o estágio pré-contemplação, devido a possuir 23,8% dos usuários deste estágio informando ser de pouca importância esta forma de adquirir informação, número este que se destaca ao olhar os números dos demais estágios, apesar de que a maioria ainda considere importante ou muito importante o encontro accidental de informação.

Tabela 46: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis impacto do encontro accidental de informação e estágio

Estágio	Adquirir informação financeira pessoal de modo espontâneo ou não esperado é:						P-valor
	Muito importante		Importante		Pouco importante		
Pré-contemplação	8	19,0%	24	57,1%	10	23,8%	<0,001
Pseudo-manutenção	18	18,2%	68	68,7%	13	13,1%	
Contemplação	62	31,6%	121	61,7%	13	6,6%	
Preparação	35	27,3%	82	64,1%	11	8,6%	
Ação	13	16,3%	57	71,3%	10	12,5%	
Manutenção	37	19,9%	130	69,9%	19	10,2%	

Gráfico 36: Mapa perceptual e Análise de Correspondência entre as variáveis impacto do encontro accidental de informação e estágio



Quanto à identificação de necessidades potenciais de informação e o comportamento informacional ligado aos grandes assuntos que formam o tema gestão financeira pessoal, sob a ótica dos estágios de mudança comportamental, pode-se verificar diferenças significativas.

Quanto ao assunto Gestão Financeira (GF) os índices obtidos na escala gestão financeira são estatisticamente diferentes entre pelo menos um dos estágios (tabela 47). Verifica-se que as menores médias foram obtidas pelos estágios contemplação e preparação. Já ação e manutenção destacam-se pela obtenção das maiores médias entre os estágios. A significância da diferença verificada nas medidas descritivas é confirmada pelo teste de

comparação múltipla de Nemenyi (Tabela 48), no qual pode-se verificar que apenas entre os estágios pseudo-manutenção e ação não foi encontrada diferença significativa entre as médias. Com isso, os usuários nos estágios de contemplação e preparação foram os que mais demonstraram possuir comportamentos inadequados em relação à Gestão financeira (GF) e, por consequência, foram identificados como os usuários com maior necessidade potencial⁴ deste tipo de informação, enquanto os usuários no estágio manutenção indicaram menor necessidade potencial.

Tabela 47: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para o índice Gestão Financeira entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Gestão Financeira	Pré-contemplação	50	0,642	0,039	0,50	0,67	0,84	< 0,001
	Pseudo-manutenção	110	0,751	0,021	0,58	0,75	0,92	
	Contemplação	228	0,501	0,015	0,33	0,50	0,67	
	Preparação	153	0,543	0,018	0,42	0,56	0,75	
	Ação	92	0,766	0,022	0,67	0,83	0,92	
	Manutenção	213	0,790	0,013	0,67	0,84	0,92	

⁴ O conceito de necessidade potencial de informação foi apresentado na revisão teórica. Um modo operacional de se identificar a necessidade potencial de informação é analisando o comportamento do usuário em relação a um assunto. Comportamentos considerados inadequados exprimem uma maior necessidade potencial de informação do que para aqueles usuários que demonstram comportamentos adequados. Para maior informação, consultar Matta(2007)

Tabela 48: Comparações múltiplas de Nemenyi para o constructo Gestão Financeira entre a variável estágios

Comparações Múltiplas	Variáveis relacionadas a questão 21				
	V-1	V-2	V-3	V-4	V-5
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	1,000	0,002	1,000	0,000	0,006
Contemplação - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pré-contemplação	0,024	0,061	0,856	0,000	0,000
Ação - Pré-contemplação	0,008	0,013	0,316	0,434	0,001
Manutenção - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,105	0,000
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pseudo-manutenção	0,054	0,000	0,866	0,000	0,000
Ação - Pseudo-manutenção	0,085	0,990	0,631	0,002	1,000
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,000	0,001	0,003	0,030	0,000
Preparação - Contemplação	0,044	0,008	0,002	1,000	0,004
Ação - Contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Preparação	0,000	0,000	0,102	0,000	0,000
Manutenção - Preparação	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Ação	0,000	0,000	0,108	0,914	0,000

V - 1 = Segue o orçamento mensal; V-2 = Estabelece metas financeiras; V-3 = Mantém anotações sobre gastos; V-4 = Tem utilizado cartões de credito (REV); V-5 = Gestão Financeira (índice)

Tabela 49: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis que formam o constructo gestão financeira entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Segue o orçamento mensal	Pré-contemplação	49	0,605	0,054	0,33	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	107	0,636	0,035	0,33	0,67	1,00	
	Contemplação	224	0,502	0,021	0,33	0,67	0,67	
	Preparação	148	0,547	0,027	0,33	0,67	0,67	
	Ação	91	0,774	0,032	0,67	1,00	1,00	
	Manutenção	213	0,828	0,017	0,67	1,00	1,00	
Estabelece metas financeiras	Pré-contemplação	49	0,578	0,051	0,33	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	103	0,758	0,031	0,67	1,00	1,00	
	Contemplação	222	0,486	0,021	0,33	0,33	0,67	
	Preparação	151	0,554	0,026	0,33	0,67	0,67	
	Ação	90	0,756	0,028	0,67	0,67	1,00	
	Manutenção	210	0,810	0,018	0,67	1,00	1,00	
Mantém anotações sobre gastos	Pré-contemplação	50	0,660	0,058	0,33	1,00	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	109	0,676	0,035	0,33	0,67	1,00	
	Contemplação	223	0,532	0,025	0,33	0,67	1,00	
	Preparação	150	0,645	0,028	0,33	0,67	1,00	
	Ação	90	0,771	0,032	0,67	1,00	1,00	
	Manutenção	213	0,781	0,020	0,67	1,00	1,00	
Tem utilizado cartões de credito (REV)	Pré-contemplação	47	0,724	0,048	0,67	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	101	0,918	0,018	1,00	1,00	1,00	
	Contemplação	219	0,496	0,025	0,33	0,33	0,67	
	Preparação	147	0,419	0,029	0,00	0,33	0,67	
	Ação	88	0,774	0,031	0,67	1,00	1,00	
	Manutenção	209	0,735	0,020	0,67	0,67	1,00	

Quanto ao assunto Utilização do Crédito (UC), o índice encontrado foi estatisticamente diferente entre pelo menos um dos estágios e os estágios que se apresentaram com maior índice de comportamentos indesejados neste assunto foram os estágios contemplação e preparação (tabelas 50 e 51). Pode-se verificar que as médias encontradas nestes estágios são menores que as encontradas nos demais estágios e as diferenças são confirmadas pelo teste de Nemenyi, onde há um alto p-valor entre os estágios contemplação e preparação (1,00), indicando similaridade entre eles e distinção entre esses estágios e os demais (p-valores < 0,05 nas demais combinações). Manutenção aparece com destaque entre os demais estágios como o estágio onde os usuários mais manifestaram comportamentos adequados à UC (média = 0,712).

Tabela 50: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para o índice Utilização do Crédito entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Utilização do crédito	Pré-contemplação	49	0,692	0,031	0,56	0,67	0,89	< 0,001
	Pseudo-manutenção	103	0,659	0,016	0,89	1,00	1,00	
	Contemplação	224	0,591	0,016	0,44	0,56	0,78	
	Preparação	152	0,560	0,019	0,44	0,56	0,67	
	Ação	91	0,706	0,023	0,56	0,67	0,89	
	Manutenção	213	0,712	0,015	0,56	0,78	0,89	

Tabela 51: Comparações múltiplas de Nemenyi para o constructo Utilização do Crédito entre a variável estágios

Comparações Múltiplas	Variáveis relacionadas a questão 21			
	V-6	V-7	V-8	V-9
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Contemplação - Pré-contemplação	0,045	0,104	0,000	0,000
Preparação - Pré-contemplação	0,091	0,095	0,000	0,000
Ação - Pré-contemplação	1,000	0,559	0,976	0,981
Manutenção - Pré-contemplação	0,502	0,633	0,744	0,303
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Pseudo-manutenção	0,000	0,013	0,001	0,000
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,033	0,026	0,033	0,003
Preparação - Contemplação	0,997	1,000	0,920	1,000
Ação - Contemplação	0,151	0,010	0,000	0,000
Manutenção - Contemplação	0,010	0,036	0,001	0,000
Ação - Preparação	0,273	0,006	0,000	0,000
Manutenção - Preparação	0,014	0,025	0,000	0,000
Manutenção - Ação	0,511	1,000	0,978	0,741

V-6 = Conseguir identificar custos; V-7 = Ao comprar a prazo, faz comparação; V-8 = Não incluindo financiamento (REV); V-9 = Utilização do crédito (índice)

Analisando-se os itens que formaram o assunto UC, verificou-se que os estágios contemplação e preparação são os que demandam maior necessidade potencial de informação nesse assunto.

Por fim, destaca-se a similaridade dos resultados obtidos entre os estágios manutenção e ação (estágios mais avançados no processo de mudança comportamental) com o estágio inicial pré-contemplação. Este é um fator interessante, pois pode se estranhar o fato de que pessoas em um estágio inicial tenham comportamentos similares a pessoas no estágio final, ou seja, após o processo de mudança comportamental elas chegam a um mesmo comportamento ao final do processo. Este número pode ser explicado pela forma como as pessoas foram argüidas sobre seu comportamento e pelas características psicológicas daqueles que estão no estágio pré-contemplação. Os usuários responderam aos itens da questão 21 informando a sua percepção sobre uma série de comportamentos ligados à finanças pessoais (GF, UC, CP, IP e AP). Uma vez que as pessoas em estado pré-contemplativo possuem a característica de negação do problema, elas podem possuir a tendência de omitir seus comportamentos o que é mais difícil ocorrer com aquelas que já tomaram ciência da necessidade de mudança e da realidade que enfrenta, ou seja, aquelas pessoas em estágio de contemplação e de preparação. Desta forma, o mesmo usuário tende a avaliar mais positivamente o seu comportamento, ou indicar que demonstra determinado comportamento com maior frequência quando no estágio pré-contemplação, do que quando ele se encontrar nos demais estágios.

Tabela 52: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis que formam o constructo utilização do crédito entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Consegue identificar custos	Pré-contemplação	47	0,717	0,039	0,67	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	94	0,651	0,024	1,00	1,00	1,00	
	Contemplação	221	0,629	0,024	0,33	0,67	1,00	
	Preparação	150	0,620	0,028	0,33	0,67	1,00	
	Ação	90	0,690	0,035	0,67	0,67	1,00	
	Manutenção	211	0,740	0,021	0,67	0,67	1,00	
Ao comprar a prazo, faz comparação	Pré-contemplação	44	0,712	0,048	0,50	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	78	0,694	0,021	1,00	1,00	1,00	
	Contemplação	213	0,669	0,024	0,33	0,67	1,00	
	Preparação	142	0,653	0,029	0,33	0,67	1,00	
	Ação	81	0,786	0,035	0,67	1,00	1,00	
	Manutenção	199	0,768	0,022	0,67	1,00	1,00	
Não incluindo financ. (REV)	Pré-contemplação	48	0,640	0,044	0,33	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	93	0,525	0,027	0,67	1,00	1,00	
	Contemplação	211	0,476	0,024	0,33	0,33	0,67	
	Preparação	143	0,387	0,028	0,00	0,33	0,67	
	Ação	86	0,640	0,035	0,33	0,67	1,00	
	Manutenção	208	0,619	0,022	0,33	0,67	1,00	

O índice Investimento e Poupança (IP) apresentou características similares ao índice UC e GF, ou seja, os estágios contemplação e preparação foram os que obtiveram menores médias no índice demonstrando serem os estágios com maior necessidade potencial deste tipo de informação (tabelas 53 e 54).

Tabela 53: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para o índice Investimento e Poupança entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Investimento e poupança	Pré-contemplação	51	0,609	0,046	0,39	0,67	0,89	< 0,001
	Pseudo-manutenção	110	0,445	0,018	0,67	0,89	1,00	
	Contemplação	224	0,367	0,020	0,11	0,33	0,67	
	Preparação	150	0,326	0,024	0,11	0,33	0,50	
	Ação	91	0,571	0,029	0,33	0,56	0,81	
	Manutenção	213	0,615	0,019	0,44	0,67	0,89	

Tabela 54: Comparações múltiplas de Nemenyi para o constructo Investimento e poupança entre a variável estágios

Comparações Múltiplas	Variáveis relacionadas a questão 21			
	V-10	V-11	V-12	V-13
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Contemplação - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Pré-contemplação	0,114	0,881	0,517	1,000
Manutenção - Pré-contemplação	0,000	0,020	0,384	0,025
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,007	0,009	0,011	0,019
Preparação - Contemplação	0,965	0,532	1,000	0,962
Ação - Contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Preparação	0,000	0,001	0,000	0,000
Manutenção - Preparação	0,000	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Ação	0,147	0,061	0,038	0,055

V-10 = Guarda dinheiro regularmente; V-11 = possui dinheiro aplicado; V-12 = Possui reserva financeira; V-13 = Investimento ou poupança (índice)

O estágio manutenção destacou-se como o estágio com melhores índices na escala e nos itens que formaram o assunto IP, sendo que houve indicação de similaridade pelo teste de Nemenyi com o estágio de ação ocorridos nos itens “guarda dinheiro regularmente” e “ possui dinheiro aplicado em mais de um tipo de aplicação financeira” e com o estágio pré-contemplação no item “possui reserva financeira maior ou igual a 3x a renda mensal”

Tabela 55: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis que formam o constructo investimento e poupança entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Guarda dinheiro regularmente	Pré-contemplação	50	0,607	0,045	0,33	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	108	0,580	0,018	0,67	1,00	1,00	
	Contemplação	223	0,438	0,022	0,33	0,33	0,67	
	Preparação	149	0,391	0,027	0,00	0,33	0,67	
	Ação	91	0,715	0,029	0,67	0,67	1,00	
	Manutenção	212	0,715	0,019	0,67	0,67	1,00	
Possui dinheiro aplicado	Pré-contemplação	44	0,584	0,058	0,33	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	85	0,508	0,033	0,67	1,00	1,00	
	Contemplação	182	0,267	0,025	0,00	0,00	0,33	
	Preparação	125	0,274	0,030	0,00	0,00	0,33	
	Ação	80	0,454	0,039	0,33	0,33	0,67	
	Manutenção	190	0,542	0,027	0,33	0,67	1,00	

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Possui uma reserva financeira	Pré-contemplação	47	0,624	0,058	0,33	0,67	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	94	0,301	0,021	1,00	1,00	1,00	
	Contemplação	197	0,350	0,028	0,00	0,33	0,67	
	Preparação	130	0,269	0,032	0,00	0,00	0,33	
	Ação	81	0,473	0,043	0,00	0,33	0,67	
	Manutenção	202	0,586	0,026	0,33	0,67	1,00	

O índice Consumo Planejado (CP) apresentou-se estatisticamente diferente entre pelo menos um dos estágios, sendo que a maior média do índice é no estágio manutenção e menor nos estágios preparação e contemplação.

Tabela 56: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para o índice Consumo Planejado entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Consumo Planejado	Pré-contemplação	51	0,724	0,019	0,67	0,78	0,78	< 0,001
	Pseudo-manutenção	111	0,702	0,012	0,78	0,78	0,89	
	Contemplação	229	0,660	0,012	0,56	0,67	0,78	
	Preparação	153	0,652	0,014	0,55	0,67	0,78	
	Ação	91	0,754	0,013	0,67	0,78	0,86	
	Manutenção	213	0,772	0,010	0,67	0,78	0,89	

O item relativo a comparar preços antes de fazer uma compra maior não apresentou diferenças significativas entre os estágios de acordo com o teste de Nemenyi (Tabela 58). Grande parte das comparações estágio x estágio não deram diferenças significativas, entendendo-se que as pessoas tendem a não possuir necessidade potencial de informação neste item, já que as médias encontradas nas medidas descritivas são próximas ao grau máximo da escala (Tabela 57). Deduz-se, portanto, que as pessoas possuem comportamento considerado satisfatório neste item independentemente do estágio comportamental em que se encontrem. Nos demais itens que compõem o assunto CP a análise se assemelha ao índice Consumo Planejado onde os estágios preparação e contemplação adquirem similaridades entre si (p-valor > 0,05) e possuem diferenças significativas com os demais estágios.

Tabela 57: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis que formam o constructo consumo planejado entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Compara preços ao fazer	Pré-contemplação	51	0,876	0,029	0,67	1,00	1,00	< 0,001
	Pseudo-manutenção	108	0,879	0,009	1,00	1,00	1,00	
	Contemplação	228	0,863	0,016	0,67	1,00	1,00	
	Preparação	152	0,880	0,017	0,67	1,00	1,00	
	Ação	90	0,956	0,012	1,00	1,00	1,00	
	Manutenção	211	0,923	0,012	1,00	1,00	1,00	
Compra por Impulso (REV)	Pré-contemplação	51	0,669	0,034	0,67	0,67	0,67	< 0,001
	Pseudo-manutenção	109	0,560	0,019	0,67	0,67	1,00	
	Contemplação	227	0,559	0,017	0,33	0,67	0,67	
	Preparação	150	0,561	0,022	0,33	0,67	0,67	
	Ação	90	0,657	0,019	0,67	0,67	0,67	
	Manutenção	210	0,685	0,014	0,67	0,67	0,67	
Quando deseja adquirir um produto	Pré-contemplação	48	0,612	0,031	0,33	0,67	0,67	< 0,001
	Pseudo-manutenção	107	0,543	0,022	0,67	0,67	1,00	
	Contemplação	227	0,554	0,020	0,33	0,67	0,67	
	Preparação	150	0,511	0,024	0,33	0,33	0,67	
	Ação	90	0,645	0,029	0,33	0,67	1,00	
	Manutenção	212	0,712	0,016	0,67	0,67	1,00	

Tabela 58: Comparações múltiplas de Nemenyi para o constructo consumo planejado entre a variável estágios

Comparações Múltiplas	Variáveis relacionadas a questão 21			
	V-14	V-15	V-16	V-17
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	0,301	0,001	0,001	0,000
Contemplação - Pré-contemplação	0,206	0,000	0,014	0,000
Preparação - Pré-contemplação	0,875	0,001	0,001	0,000
Ação - Pré-contemplação	0,119	0,999	0,939	0,838
Manutenção - Pré-contemplação	0,595	0,159	0,000	0,070
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Pseudo-manutenção	0,008	0,002	0,030	0,001
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,009	0,003	0,001	0,007
Preparação - Contemplação	0,912	0,702	1,000	0,881
Ação - Contemplação	0,002	0,000	0,004	0,000
Manutenção - Contemplação	0,049	0,000	0,000	0,000
Ação - Preparação	0,040	0,013	0,000	0,000
Manutenção - Preparação	0,278	0,000	0,000	0,000
Manutenção - Ação	1,000	0,163	0,006	0,007

V-14 = Compara preços ao fazer; V-15 = Compra por Impulso (REV); V-16 = Quando deseja adquirir um produto; V-17 = Consumo Planejado (índice)

Por fim, as variáveis participantes do último grande assunto a compor o tema Finanças Pessoais, Aposentadoria, obtiveram associações significativas com os estágios, pois os p-valores do teste qui-quadrado foram inferiores a 0,05, sendo que:

- Os indivíduos que estão nos estágios de preparação e contemplação são os que menos tendem a utilizarem o plano de previdência auto-administrado.
- Os indivíduos em estágio de preparação e ação são os que menos tendem a possuir o plano de previdência complementar;
- Os indivíduos que estão nos estágios de ação e manutenção são os que mais tendem a utilizarem o plano de previdência obrigatórios;
- Os indivíduos que estão nos estágios de ação e manutenção são os que menos tendem a não terem planos ou não terem pensado sobre aposentadoria.

Tabela 59: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis relacionadas a aposentadoria e estágio

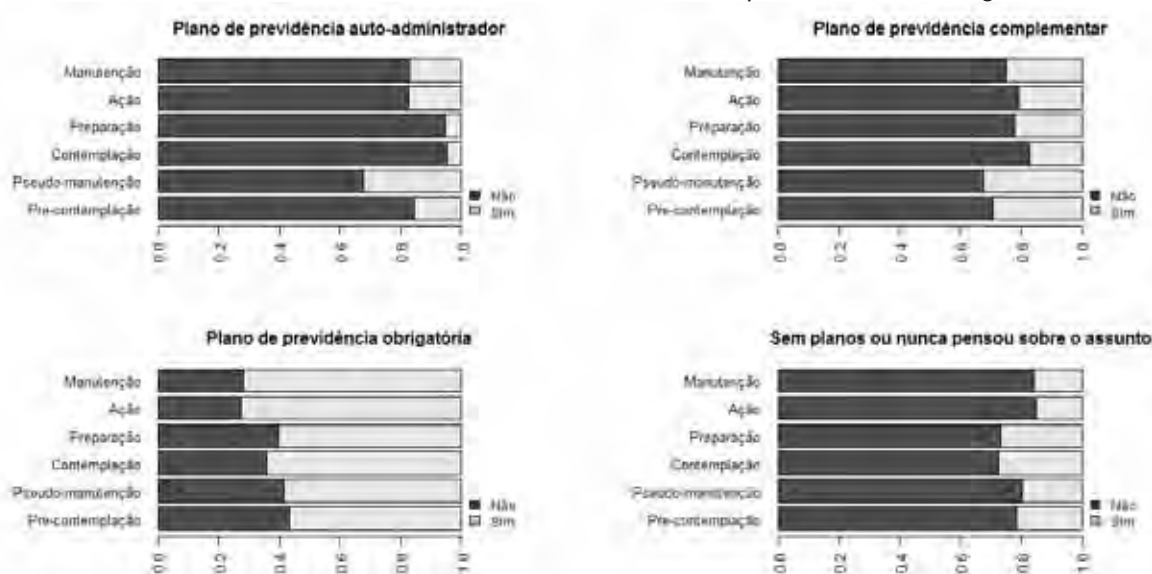
(continua)

Estágio	P. de P. auto-administrador				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	43	84,3%	8	15,7%	0,0000	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	75	67,6%	36	32,4%		2,580	1,100	6,054
Contemplação	219	95,2%	11	4,8%		0,270	0,103	0,710
Preparação	145	94,8%	8	5,2%		0,297	0,105	0,837
Ação	76	82,6%	16	17,4%		1,132	0,448	2,861
Manutenção	177	83,1%	36	16,9%		1,093	0,474	2,521
Total	735	86,5%	115	13,5%				
Estágio	P. de P. complementar				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	36	70,6%	15	29,4%	0,0420	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	75	67,6%	36	32,4%		1,152	0,560	2,371
Contemplação	190	82,6%	40	17,4%		0,505	0,253	1,010
Preparação	119	77,8%	34	22,2%		0,686	0,336	1,399
Ação	73	79,3%	19	20,7%		0,625	0,285	1,371
Manutenção	160	75,1%	53	24,9%		0,795	0,404	1,566
Total	653	76,8%	197	23,2%				
Estágio	P. de P. obrigatório				P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não		Sim				L.I.	L.S.
Pré-contemplação	22	43,1%	29	56,9%	0,0350	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	46	41,4%	65	58,6%		1,072	0,548	2,096
Contemplação	82	35,7%	148	64,3%		1,369	0,739	2,536
Preparação	61	39,9%	92	60,1%		1,144	0,602	2,174
Ação	32	34,2%	60	65,8%		1,833	0,990	4,176
Manutenção	60	28,2%	153	71,8%		1,934	1,031	3,630
Total	296	34,8%	554	65,2%				

(conclusão)

Estágio	Sem planos/nunca pensou		P-valor	Odds	I.C. 95%	
	Não	Sim			L.I.	L.S.
Pré-contemplação	40	78,4%	0,0200	1,000	-	-
Pseudo-manutenção	89	80,2%		0,899	0,398	2,029
Contemplação	167	72,6%		1,372	0,663	2,839
Preparação	112	73,2%		1,331	0,624	2,838
Ação	78	84,8%		0,653	0,272	1,569
Manutenção	179	84,0%		0,691	0,323	1,479
Total	665	78,2%				

Gráfico 37: Gráfico de barras entre as variáveis relacionadas a aposentadoria e estágio



Ressalta-se que foi possível notar na análise dos gráficos de barras dos itens que compõem o assunto Aposentadoria, que a instituição de previdência obrigatória prevaleceu como o principal comportamento dos usuários em relação à aposentadoria. As medidas descritivas foram em todos os estágios, no mínimo 80 % maiores que as medidas verificadas no uso de previdência complementar e, no mínimo, 170% maiores que os planos auto-administrado. Tal dado indica uma grande necessidade potencial de uso de informações financeiras pessoais tratando sobre aposentadoria, pois o comportamento dos usuários pesquisados tende a expressar contentamento e restringir-se à previdência obrigatória.

Em complemento, identificou-se que nenhum estágio apresentou média relativa à quantidade de ações voltadas à aposentadoria igual ou superior a 2 ações (tabela 60), indicando que é insuficiente o número de pessoas que recorrem a mais de um tipo de ação voltada a aposentadoria, apesar do teste de Kruskal-Wallis e as comparações de Nemenyi terem identificado diferenças significativas entre os estágios preparação e contemplação com os demais estágios.

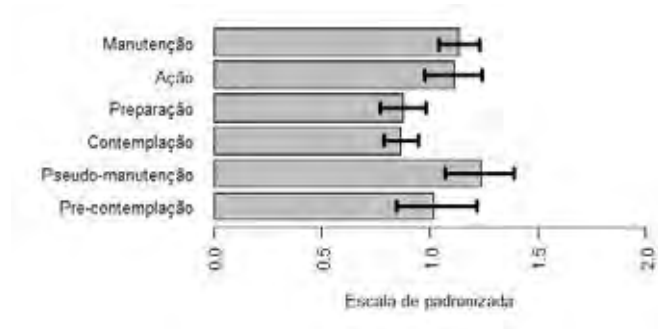
Tabela 60: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para a quantidade de ações relacionadas a aposentadoria entre a variável estágio

Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Pré-contemplação	51	1,020	0,095	1,00	1,00	1,00	0,0000
Pseudo-manutenção	111	1,234	0,083	1,00	1,00	2,00	
Contemplação	230	0,865	0,041	0,00	1,00	1,00	
Preparação	153	0,876	0,053	0,00	1,00	1,00	
Ação	92	1,109	0,068	1,00	1,00	1,00	
Manutenção	213	1,136	0,050	1,00	1,00	1,00	

Tabela 61: Comparações Múltiplas de Nemenyi para a quantidade de ações relacionadas a aposentadoria entre a variável estágio

Comparações Múltiplas	P-valor
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	0,2220
Contemplação - Pré-contemplação	0,0250
Preparação - Pré-contemplação	0,2121
Ação - Pré-contemplação	0,8833
Manutenção - Pré-contemplação	0,2509
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,0002
Preparação - Pseudo-manutenção	0,0043
Ação - Pseudo-manutenção	0,9100
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,9998
Preparação - Contemplação	0,9586
Ação - Contemplação	0,0063
Manutenção - Contemplação	0,0026
Ação - Preparação	0,0472
Manutenção - Preparação	0,0097
Manutenção - Ação	0,8574

Gráfico 38: Gráfico de barras entre as variáveis quantidade de ações visando a aposentadoria e estágio



Quanto à variável auto-eficácia, o teste Kruskal-Wallis identificou diferenças estatísticas significativas entre os estágios (tabela 62). O teste de Nemenyi comprovou que há diferença significativa entre todos os estágios de mudança comportamental em relação à auto-estima com exceção da comparação manutenção x pseudo-manutenção que apresentou índice 0,994. Dessa forma, as médias encontradas constituem um sólido item de medida da auto-estima entre os estágios de mudança comportamental, sendo que contemplação e preparação possuem médias próximas ao centro da escala, sendo que com as comparações múltiplas, pode-se verificar que existe diferença estatística entre contemplação e preparação, logo, pode-se afirmar que o estágio contemplação possui usuários com menor auto-estima.

Tabela 62: Medidas descritivas e teste de Kruskal-Wallis para as variáveis do constructo autopercepção entre a variável estágio

Variáveis	Estágio	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	P-valor
Capaz de administrar bem minhas finanças	Pré-contemplação	51	0,343	0,059	0,00	0,50	0,50	0,0000
	Pseudo-manutenção	111	0,716	0,030	0,50	0,50	1,00	
	Contemplação	230	0,065	0,031	-0,50	0,00	0,50	
	Preparação	153	0,042	0,042	-0,50	0,00	0,50	
	Ação	92	0,527	0,032	0,50	0,50	0,50	
	Manutenção	213	0,570	0,023	0,50	0,50	1,00	
Minhas finanças não ficam do modo (REV)	Pré-contemplação	51	0,206	0,078	0,00	0,50	0,50	0,0000
	Pseudo-manutenção	111	0,689	0,031	0,50	0,50	1,00	
	Contemplação	230	-0,133	0,033	-0,50	-0,25	0,50	
	Preparação	153	-0,101	0,042	-0,50	0,00	0,50	
	Ação	92	0,370	0,044	0,00	0,50	0,50	
	Manutenção	213	0,498	0,031	0,50	0,50	1,00	
É difícil achar soluções eficazes (REV)	Pré-contemplação	51	0,284	0,074	0,00	0,50	0,50	0,0000
	Pseudo-manutenção	111	0,671	0,039	0,50	0,50	1,00	
	Contemplação	230	0,028	0,035	-0,50	0,00	0,50	
	Preparação	153	0,072	0,042	-0,50	0,00	0,50	
	Ação	92	0,478	0,039	0,50	0,50	0,50	
	Manutenção	213	0,521	0,029	0,50	0,50	1,00	

Considera-se capaz de realizar ações	Pré-contemplação	51	0,314	0,061	0,00	0,50	0,50	0,0000
	Pseudo-manutenção	111	0,532	0,042	0,50	0,50	1,00	
	Contemplação	230	0,274	0,031	0,00	0,50	0,50	
	Preparação	153	0,343	0,039	0,00	0,50	0,50	
	Ação	92	0,380	0,046	0,00	0,50	0,50	
	Manutenção	213	0,458	0,028	0,50	0,50	0,50	
Auto-eficácia	Pré-contemplação	51	0,287	0,052	0,13	0,38	0,50	0,0000
	Pseudo-manutenção	111	0,652	0,024	0,50	0,63	0,88	
	Contemplação	230	0,059	0,024	-0,25	0,00	0,38	
	Preparação	153	0,089	0,031	-0,13	0,13	0,38	
	Ação	92	0,439	0,029	0,25	0,50	0,50	
	Manutenção	213	0,512	0,019	0,38	0,50	0,75	

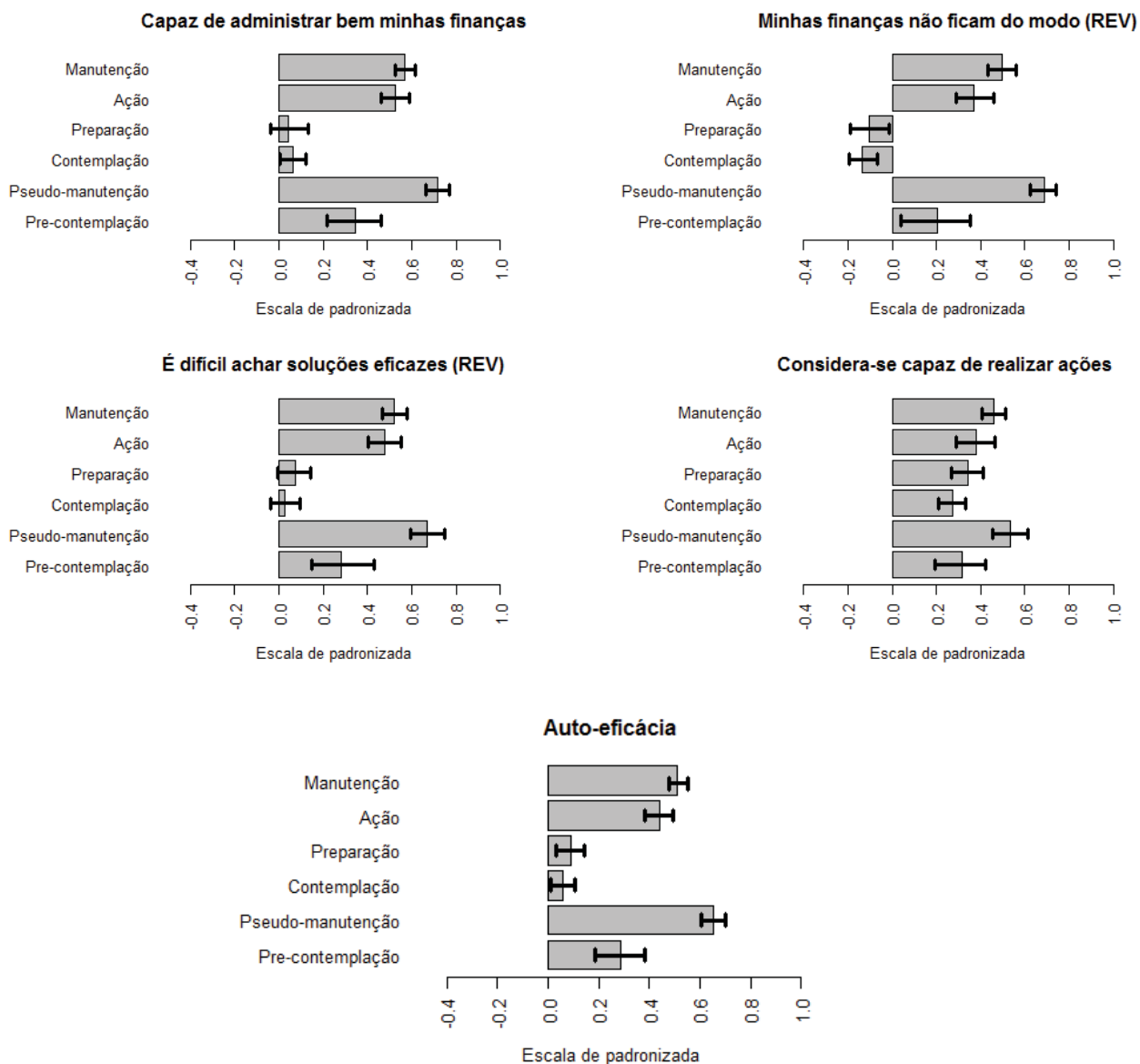
Tabela 63: Comparações Múltiplas de Nemenyi para as variáveis do constructo autopercepção entre a variável estágio

Comparações Múltiplas	Questão 22				
	V-1	V-2	V-3	V-4	V-5
Pseudo-manutenção - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000
Contemplação - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,034	0,000
Preparação - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	1,000	0,000
Ação - Pré-contemplação	0,041	0,336	0,128	0,385	0,045
Manutenção - Pré-contemplação	0,000	0,000	0,000	0,037	0,000
Contemplação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Preparação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,000	0,018	0,000
Ação - Pseudo-manutenção	0,000	0,000	0,001	0,036	0,000
Manutenção - Pseudo-manutenção	0,996	0,984	1,000	1,000	0,994
Preparação - Contemplação	0,178	0,033	0,091	0,210	0,008
Ação - Contemplação	0,000	0,000	0,000	0,022	0,000
Manutenção - Contemplação	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ação - Preparação	0,000	0,000	0,000	0,987	0,000
Manutenção - Preparação	0,000	0,000	0,000	0,142	0,000
Manutenção - Ação	0,001	0,000	0,008	0,248	0,000

V-1 = Capaz de administrar bem minhas finanças; V-2 = Minhas finanças não ficam do modo (REV); V-3 = É difícil achar soluções eficazes (REV); V-4 = Considera-se capaz de realizar ações; V-5 = Auto-eficácia.

Nos gráficos a seguir, pode-se visualizar as informações apresentadas nas tabelas anteriores.

Gráfico 39: Gráfico de barras representando a média com seus respectivos Intervalos Percentílico Bootstrap de 95% de confiança para as variáveis relacionadas à auto-eficácia entre os estágios

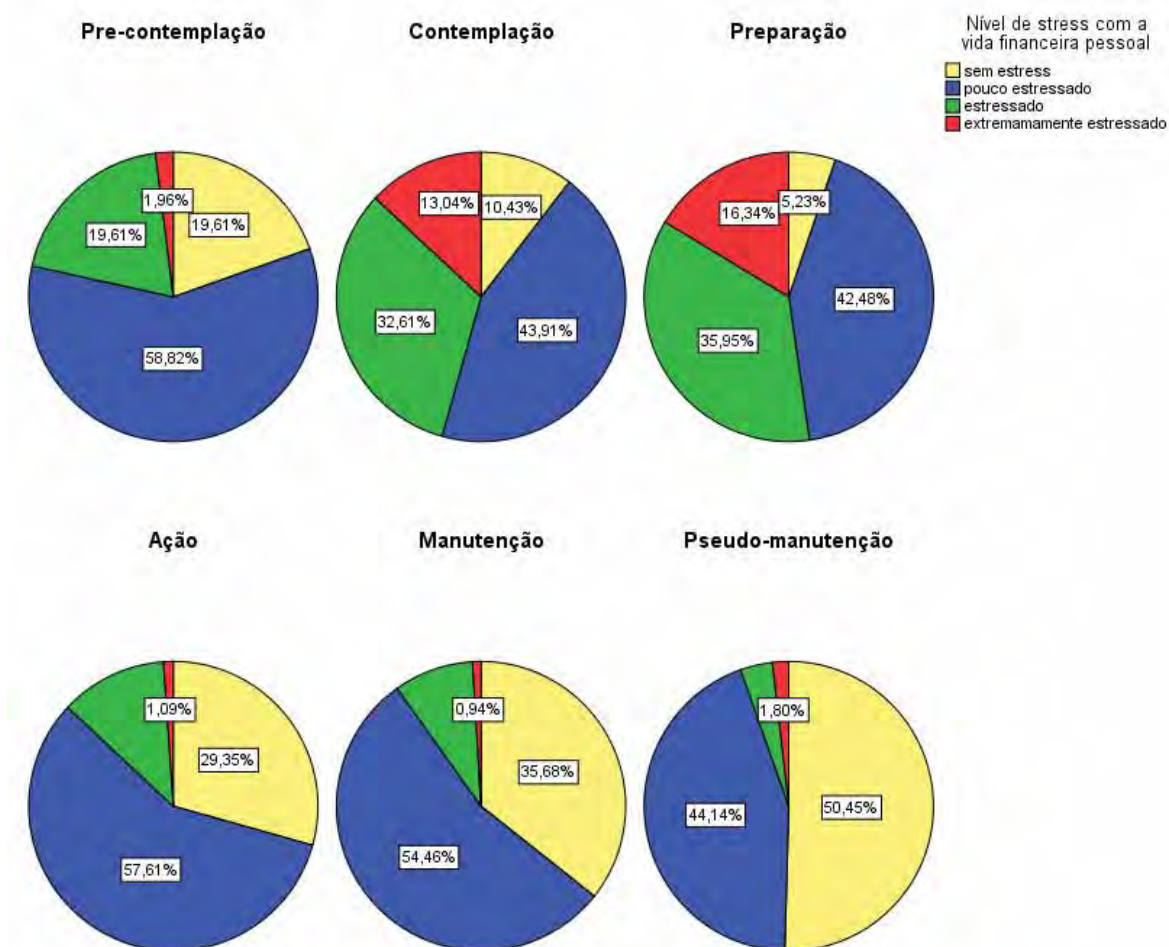


Por fim, investigou-se a possibilidade da existência de associação significativa das variáveis nível de estresse com a variável estágio. Tal hipótese configurou-se como verdade. A tabela de contingência mostra um aumento no nível de stress concentrado nos estágios contemplação e preparação.

Tabela 64: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado para variável estresse na vida financeira entre a variável estágio

Estágio	Nível de Estresse								P-valor
	Sem Estresse		Pouco estressado		Estressado		Muito estressado		
Pré-contemplação	10	19,6%	30	58,8%	10	19,6%	1	2,0%	<0,001
Pseudo-manutenção	56	50,5%	49	44,1%	4	3,6%	2	1,8%	
Contemplação	24	10,4%	101	43,9%	75	32,6%	30	13,0%	
Preparação	8	5,2%	65	42,5%	55	35,9%	25	16,3%	
Ação	27	29,3%	53	57,6%	11	12,0%	1	1,1%	
Manutenção	76	35,7%	116	54,5%	19	8,9%	2	0,9%	

Gráfico 40: Gráfico de setores para variável estresse na vida financeira entre a variável estágio

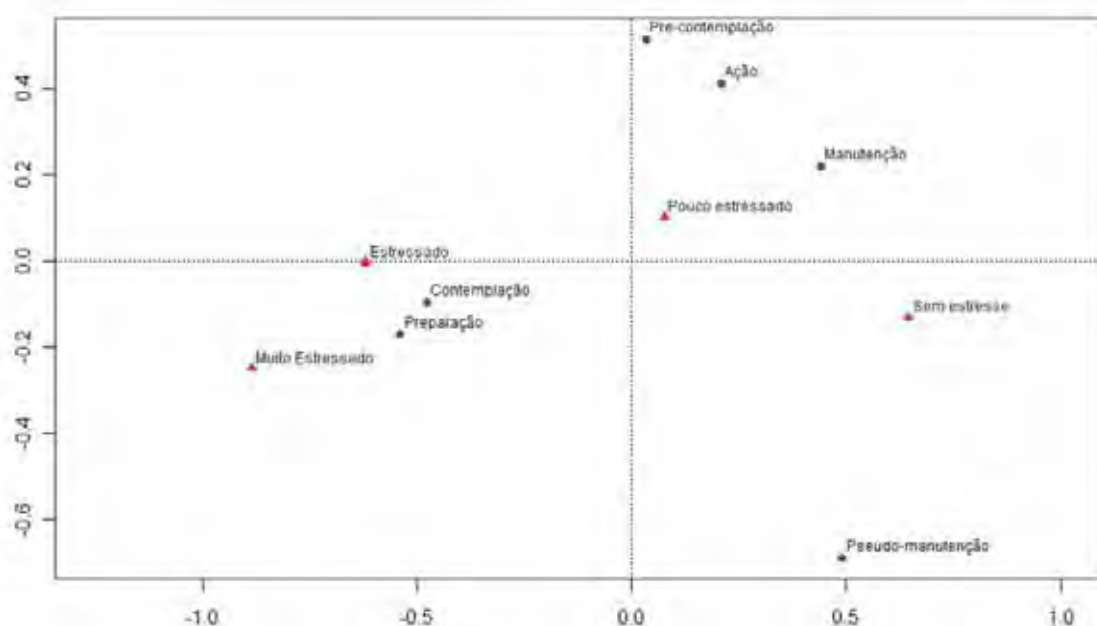


Este comportamento pode ser entendido como uma reação à conscientização da necessidade de mudança que ocorre no estágio contemplação e pela ansiedade de busca de informação enfrentada no estágio de preparação. É interessante notar que o aumento no nível de stress e na

ansiedade por informação é algo conhecido. O Modelo ISP indica que na fase de exploração na busca por informação, a confusão, frustração e dúvida são sentimentos comuns aos usuários. Os dados demonstraram que estes mesmos estágios apresentam os usuários com maior demanda consciente de informação em comparação com os demais estágios em 7 dos doze itens ligados à necessidade consciente de informação. Logo, são os usuários nestes estágios que estão em processo de busca informacional mais intenso e por consequência sentem-se mais estressados com suas finanças pessoais.

Com o mapa perceptual abaixo, confirma-se visualmente que os estágios contemplação e preparação são os que apresentam maior nível de estresse.

Gráfico 41: Mapa perceptual da Análise de Correspondência entre as variáveis estresse e estágio



6.4 Análise conjunta do Comportamento Informacional dos usuários e do Comportamento Informacional sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento

As análises demonstraram a existência de diferenças no comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal quando se analisa uma variável sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento. Um determinado comportamento informacional pode ser atribuído aos usuários de informação financeira pessoal ao serem analisados como um grupo único, sem divisões, no entanto, verificou-se que tal comportamento pode adquirir tanto aspectos similares como possuir diferenças significativamente diferentes daquelas encontradas para o grupo a depender do estágio de mudança comportamental em que o usuário se encontrar.

Sendo assim, nesta etapa procurou-se reunir os dados anteriormente apresentados de modo a organizar os comportamentos comuns a todos os estágios e, conseqüentemente, representativos da população como um todo e aqueles comportamentos característicos de um ou mais estágios que divergem do comportamento comum.

6.4.1 Identificação das características do comportamento informacional existente em cada estágio de mudança comportamental

A análise do comportamento informacional sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança do Comportamento identificou diferenças significativas em diversas variáveis ligadas ao comportamento informacional dos usuários pesquisados (tópico 6.2 e 6.3). A depender do estágio em que se encontravam, os usuários de informação apresentaram diferenças comportamentais. Sendo assim, apresenta-se, a seguir, sistematização das características que cada estágio de mudança comportamental apresentou em relação aos demais estágios e ao comportamento geral dos usuários estudados.

6.4.1.1 Pré-contemplação

Finanças pessoais é um assunto que está presente na vida de todos aqueles que de alguma forma precisam lidar com recursos financeiros, sejam eles próprios ou emprestados. É fato que as pessoas precisam, em algum nível, despender atenção a este tema. No entanto, o nível de interesse e importância que se dá ao assunto é decisão e característica individual de cada um e do momento em que a pessoa se encontra.

Verificou-se na amostra, que os usuários de informação financeira pessoal atribuíram destaque ao tema Finanças Pessoais, pois a maioria (96,4%) informou considerar o tema importante ou muito importante. Quando analisada a importância do tema dentro dos estágios de mudança comportamental, pode-se averiguar que, o primeiro estágio, pré-contemplação, distinguiu-se significativamente dos demais. 12% dos usuários neste estágio atribuiu pouca ou nenhuma importância ao tema. Ainda comparando-se com os demais estágios, nota-se que a maior parte dos seus respondentes consideraram o tema importante (51%), sendo que nos demais estágios a maioria indicou o tema como muito importante (Tabela 65).

Tabela 65: Importância dada a obtenção de informação sobre finanças pessoais

Estágio/população	Obter informações voltadas à educação financeira pessoal é:								P-valor
	Sem		Pouca		Importante		Muito importante		
	importância		importância						
População total	6	0,7%	23	2,7%	329	38,7%	492	57,9%	0,0043
Pré-contemplação	1	2%	5	10%	26	51%	19	37%	
Pseudo-manutenção	1	1%	5	5%	34	31%	71	64%	
Contemplação	0	0%	5	2%	105	46%	120	52%	
Preparação	0	0%	2	1%	57	37%	94	61%	
Ação	2	2%	1	1%	32	35%	57	62%	
Manutenção	2	1%	5	2%	75	35%	131	62%	

Dessa forma, pode-se concluir que os usuários pré-contemplativos tendem a diferenciar o seu comportamento dos demais usuários, tendendo a não atribuir tanta importância ao tema quanto os demais usuários.

As necessidades conscientes de informação dos usuários no estágio pré-contemplação apresentaram-se, em regra, com níveis inferiores aos demais estágios. Os usuários neste estágio demonstraram menos interesse em

adquirir informações em nove dentre os doze itens sobre informação financeira pessoal (Tabela 22 a 29).

Os usuários neste estágio obtiveram destaque por possuir baixo índice de pessoas que possuem o hábito de buscar informação financeira pessoal. A frequência de pessoas que informaram possuir este hábito foi menor do que a frequência média encontrada na amostra estudada e este número, comparativamente aos estágios mais avançados (ação e manutenção), mostrou-se significativamente diferente (Tabela 7 e Tabela 31). No entanto, tal conclusão não se apresenta de modo surpreendente, já que a necessidade consciente de informação demonstrada por este estágio foi, comparativamente, inferior aos demais estágios o que justifica a tendência de não possuir incorporado o hábito de buscar informações a respeito do tema.

Seguindo o mesmo raciocínio, em termos gerais, o estágio pré-contemplação indicou índices inferiores nas variáveis relacionadas ao uso de fontes de informação e à quantidade de fontes de informação utilizadas (Tabela 39 e Tabela 41). É uma constatação aguardada, já que as pessoas neste estágio possuem baixa necessidade consciente de informação se comparada aos demais estágios.

Em relação ao encontro acidental de informação financeira pessoal, não houve distinção dos dados dos usuários em estágio pré-contemplação com os demais quando argüidos sobre a atenção dispensada à informação diante de um encontro acidental. No entanto, a importância dada a este tipo de uso de informação diferiu dos índices encontrados para a amostra como um todo. Os usuários no estágio de pré-contemplação tenderam a dar menos importância às informações adquiridas por meio do encontro acidental de informação.

Este estágio também apresentou destaque em relação aos demais como o estágio que menos possui interesse em participar de eventos formais ligados à educação financeira pessoal. 43,1% dos usuários em estágio pré-contemplação informaram não possuir interesse. Número superior em quase 4 vezes daqueles que demonstraram interesse em participar (Tabela 38).

6.4.1.2 Contemplação

Este estágio é caracterizado pela conscientização de um determinado problema e o vislumbre de que talvez seja necessário uma mudança comportamental. No entanto, existe a indecisão sobre iniciar ou não este processo. Verifica-se uma distinção do comportamento em relação ao estágio anterior no momento em que os usuários em estágio de contemplação, atribuíram níveis de importância maior e significativamente distintos, aliando-se à importância dada ao tema finanças pessoais pelos demais estágios (Tabela 21).

Os usuários em estágio contemplação juntamente com aqueles em preparação, foram os que mais demonstraram necessidades conscientes de informação.

Os usuários em estágio contemplação destacaram-se em 5 dos 9 itens que foram verificadas diferenças significativas na demanda por informação, quais sejam: Uso do cartão de crédito (UC), uso do cheque especial (UC), Consumo Planejado (CP), empréstimos pessoais (UC) e Gerenciamento de dívidas e crédito (GF). Pode-se verificar que, dentre os 5 grandes assuntos que o tema finanças pessoais foi dividido nesta pesquisa (GF, CP, IP, UC e AP), estes usuários tenderam a se sobressair dos demais estágios, principalmente quanto à necessidade consciente por informação ligados à Utilização do Crédito (UC), no momento em que houve destaque significativo em todos os itens que abordavam o assunto UC. Também é a partir deste estágio que as pessoas demonstraram maior interesse por informação ligada a orçamento financeiro pessoal (GF) que se mantém ao longo dos demais estágios.

Quanto ao hábito de busca por informação financeira pessoal, os usuários neste estágio ainda apresentam fraca incorporação se comparada com estágios mais avançados (ação e manutenção) e não se distinguiram significativamente do estágio pré-contemplação (Tabela 31).

Ao observar os motivos ou razões para escolha de uma fonte de informação considerando-se os estágios de mudança comportamental, verifica-se que os estágios de preparação e contemplação tendem a citar o desconhecimento de outras fontes significativamente mais do que os demais

estágios. É natural que nesta etapa usuários que antes não possuíam interesse em informações deste tipo, não conheçam muitos locais onde encontrá-las. Tal razão, também é vista como barreira, na qual houve diferença significativa da indicação de desconhecimento de outras fontes de informação como uma barreira ao uso de informação financeira o que implica que, os usuários de informação que estejam no estágio contemplação são usuários com maior demanda de auxílio externo para obtenção de sucesso no processo de busca informacional.

Seguindo esta linha de raciocínio, foi identificado que a quantidade de barreiras para uso de informação financeira pessoal possui comportamento não uniforme quando considerado os estágios de mudança comportamental. Notou-se um movimento ondular dentro dos estágios, onde o estágio de contemplação destacou-se significativamente como o estágio que os usuários possuem, em média, maior número de barreiras par ao uso de informação financeira pessoal. No próximo estágio (preparação) inicia-se o processo de diminuição do número de barreiras informadas pelos usuários que tende a diminuir, sendo que no estágio de ação, os índices encontrados já não são mais significativamente diferentes do que no estágio inicial (pré-contemplação) (Tabela 35).

Também são os usuários em contemplação, juntamente com aqueles em preparação, que apresentam tendência a possuir maior nível de preocupação ou de stress com sua vida financeira. Foi identificado nestes estágios aumento de mais de 50% no nível estressado e de mais de 600% no nível muito estressado (Tabela 64) se comparado com o estágio pré-contemplação e diferenças ainda maiores são encontradas entre estes estágios e os estágios mais avançados no processo de mudança comportamental (ação e manutenção).

Outro item que obteve destaque significativo caracterizando o comportamento informacional dos usuários neste estágio foi a auto-percepção. No entanto, o destaque se dá por meio de uma diminuição deste índice em relação aos demais estágios (exceto preparação que obteve diminuição similar). O índice padronizado para auto-percepção foi significativamente menor nos estágios contemplação e preparação e, observando-se dois dos quatro itens que formaram a escala auto-percepção, a escala padronizada

obteve valor negativo (Tabela 32). Vale salientar que, em média, os usuários estudados não atingiram valores negativos em nenhuma medida de auto-percepção o que indica completa mudança comportamental dos usuários visto de modo geral e considerando-se o estágio em que se encontra.

Quanto à necessidade potencial de informação demonstrada pelos usuários em relação às suas finanças pessoais, o estágio contemplação e preparação, destacaram-se como os estágios que contêm os usuários com maior nível de necessidade potencial em 4 dos 5 grandes assuntos no qual o tema finanças pessoais foi dividido (GF, UC, IP, CP). Assim como foram detectados aumento significativo na necessidade consciente por informação financeira pessoal, os comportamentos demonstrados pelos usuários nestes estágios confirmam grande carência informacional que necessita ser saciada para que seja possível a continuação do processo de mudança de comportamento. É importante lembrar que os usuários em estágio contemplação e preparação foram identificados com maior necessidade consciente de informação na maior parte dos itens investigados, porém não em todos, como ocorreu com a necessidade potencial indicando que a carência por informação dos usuários destes estágios é alta em todos os assuntos, sejam elas percebidas ou não pelos próprios usuários.

Por fim, a auto-eficácia dos usuários em estágio de contemplação obteve o pior índice dentre todos os estágios.

6.4.1.3 Preparação

Ao se sentir convencido de que é necessária uma mudança comportamental e toma a real decisão de fazê-la, o Modelo Transteórico indica que a pessoa entra no estágio de preparação.

Os dados coletados mostraram que, em relação à necessidade consciente de informação financeira pessoal, este estágio mantém altos índices quando comparado aos demais. Neste estágio foi verificado que, além dos 5 itens sobre finanças pessoais que o estágio obteve, junto com o estágio contemplação, diferença significativa na necessidade consciente de informação financeira pessoal em relação aos demais estágios, mais um item é

incorporado como associado significativamente a este estágio, qual seja redução e cortes de gastos (GF). Destaca-se, ainda, o fato de que comparativamente, o estágio preparação apresentou maior necessidade consciente de informação que os indivíduos no estágio de contemplação em todos os itens que obtiveram destaque.

Desse modo, vale a observação feita ao estágio contemplação, no qual os usuários destes estágios tenderam a se sobressair aos demais estágios quanto à necessidade consciente de informação, principalmente quanto à necessidade consciente por itens ligados à Utilização do Crédito (UC), no momento em que houve destaque significativo em todos os itens que abordavam o assunto UC.

Quanto à necessidade potencial de informação, o estágio de preparação obteve similaridade significativa com o estágio contemplação e são válidos para este estágio os mesmos comentários feitos para os usuários em contemplação.

Já o hábito em buscar informação financeira pessoal, não se apresenta incorporado aos usuários neste estágio, assim como nos estágios pré-contemplação e contemplação. Comparando-se as frequências da amostra com as frequências obtidas nesses estágios, verifica-se que o número de pessoas que afirmam possuir hábito de busca por este tipo de informação é sempre inferior ao número de pessoas que negam possuir o hábito.

Tabela 66: Tabela de contingência e teste Qui-Quadrado entre as variáveis hábito de buscar informações sobre finanças pessoais e estágio

Estágio	Hábito de buscar informações finanças pessoais						P-valor
	Sim		Não		Em situação específica		
População	266	31,3%	227	26,7%	357	42,0%	<0,001
Pré-contemplação	13	25,5%	14	27,5%	24	47,1%	
Pseudo-manutenção	49	44,1%	17	15,3%	45	40,5%	
Contemplação	48	20,9%	76	33,0%	106	46,1%	
Preparação	36	23,5%	60	39,2%	57	37,3%	
Ação	35	38,0%	25	27,2%	32	34,8%	
Manutenção	85	39,9%	35	16,4%	93	43,7%	

Esta ausência de hábito era esperada no estágio pré-contemplação que não demonstrou altos índices de necessidade consciente, no entanto, os

estágios contemplação e preparação apresentaram números significativamente altos para necessidade consciente de informação financeira pessoal. Infere-se, portanto, que os usuários nestes estágios estão em fase de incorporação deste hábito, pois os dados indicam que os estágios seguintes, ação e manutenção, apresentaram fortes hábitos de busca. É importante atentar para a necessidade de se incentivar o hábito de busca nestes primeiros estágios, já que o não despertar pode atuar como causa para que as pessoas não consigam avançar para o estágio seguinte.

A segunda principal fonte de informação utilizada pelos usuários foram familiares e amigos, que são fontes informais. Essa importância manteve-se em destaque ao se analisar o seu uso dentro dos estágios de mudança comportamental. Fato interessante é que a identificação de aumento significativo do uso dessa fonte, deu-se a partir do estágio de preparação, ou seja, já a partir desse estágio, pode-se afirmar que as pessoas tendem a utilizar mais este tipo de fonte de informação. Pode-se também concluir dos dados que, dentre os tipo de fonte de informação estudados, este foi o único cujo incremento de uso pode ser identificado em estágio intermediário do processo de mudança e que se manteve até o final do processo. Cabe salientar que o uso de fontes informais é reconhecidamente importante quando o tema é relacionado com o cotidiano das pessoas (SAVOLAINEN, 1995; WILLIAMSON, 1998; BAR-ILAN, 2006), e os dados indicam confirmação dessa importância no comportamento informacional em Finanças pessoais.

O interesse demonstrado pelos usuários no estágio preparação em adquirir informação financeira pessoal é confirmado pelo fato destes usuários se destacarem quanto ao interesse em obter instrução formal a respeito do tema. Como em período de preparação em que se encontram, o comportamento informacional relacionado à instrução formal cresce significativamente neste estágio demonstrando alinhamento com os aspectos psicológicos descritos pelo Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento que é de definição de estratégias e atitudes que os auxiliem na mudança desejada e de certeza e determinação quanto ao caminho escolhido (Tabela 38).

Outra característica deste estágio é o fato dos usuários, de modo similar aqueles dispostos no estágio anterior (contemplação), apresentarem

altos níveis de stress com sua vida financeira e baixos níveis de auto-percepção, diferenciando-se significativamente dos demais estágios.

Os usuários no estágio preparação demonstraram baixos índices de auto-estima, sendo superior significativamente, apenas aqueles que se encontravam no estágio contemplação.

6.4.1.4 Ação

O estágio de ação manteve a importância dada ao tema aumentada nos estágios anteriores e obteve destaque significativo entre os demais estágios quanto a necessidade consciente de informação financeira pessoal em relação ao item investimento e poupança (IP) apresentando maior demanda por esse tipo de informação, tendo mais de 80% dos usuários neste estágio de mudança indicado desejo em obter informação financeira sobre o assunto. É interessante notar que os usuários neste estágio demonstraram maior consciência sobre o “valor do amanhã” (GIANNETTI, 2005) e procuram obter mais informações sobre instrumentos que lidam com a postergação do consumo em prol de uma recompensa no futuro.

Os usuários em estágio ação destacam-se apresentando uma diminuição significativa na necessidade consciente de informação, no entanto ela se manteve em níveis mais altos que os do estágio pré-contemplativo. Similar diminuição significativa foi experimentada quanto às necessidades potenciais de informação, pois, como é característico do estágio ação, os usuários estão efetivamente colocando em prática os novos comportamentos desejados, mais adequados às suas vidas financeiras, implicando em uma redução natural das necessidades potenciais. Outra característica desses usuários é que eles demonstram maior importância que os demais estágios na necessidade de se ter confiança na informação disponibilizada para uso de uma fonte de informação.

O comportamento informacional dos usuários em estágio ação também merece destaque quanto ao hábito de busca por informação financeira pessoal. Em todos os estágios o hábito eventual de busca por este tipo de informação predominou tanto sobre a ausência de hábito como sobre a

presença do hábito regular de busca. Exceção foi encontrada no estágio ação (Tabela 31). Verificou-se que os usuários neste estágio possuem tendência a incorporar este hábito em suas vidas. Este estágio foi o único cujo o número de pessoas que afirmaram manter o hábito de busca por este tipo de informação superou aqueles que possuem o hábito de busca apenas quando motivados por uma situação específica.

6.4.1.5 Manutenção

Pessoas classificadas no estágio de manutenção, em tese, possuem maior índice de comportamentos desejáveis do que as pessoas em estágios iniciais.

A necessidade consciente de informação apresenta características de estabilização trazida pelo estágio antecessor e possui diferença significativa com este apenas no item gerenciamento de dívida e crédito (GF). Quanto à necessidade potencial de informação, o fato dos usuários deste estágio terem obtido, em tese, os comportamentos almejados pelo processo de mudança comportamental, foi identificado como os usuários que menos apresentaram necessidade potencial de informação financeira pessoal.

É interessante verificar o uso de fontes de informação neste estágio que apresentou características distintas ao se olhar os usuários sob a ótica dos estágios de mudança comportamental. A quantidade de fontes utilizadas pelos usuários em suas buscas por informação financeira pessoal tende a ser significativamente maior no estágio de manutenção (Tabela 41). Este fato vem a solidificar a análise do uso das fontes de informação realizada anteriormente, na qual o referido estágio obteve destaque no uso de 6 tipos dentre 8 tipo de fonte de informação estudadas, a saber: internet, Seminários e cursos presenciais, Televisão e rádio, Revistas jornais e impressos em geral, Cursos e palestras on-line e Especialistas. O uso dessas fontes de informação experimenta um crescente aumento ao longo do processo de mudança comportamental até culminar com uma diferença significativa entre os estágios de pré-contemplação x manutenção. Os dados não permitem informar se existe um crescimento linear do uso dessas fontes de informação a medida que o

usuário avança de estágio, ou se há variações aleatórias para mais ou menos nos estágios intermediários. No entanto, a diferença significativa ora relatada indica que o processo de mudança comportamental tende a terminar com um aumento significativo do número de fontes de informação utilizados pelos usuários.

Linguagem técnica excessiva/complicada e desconhecimento de locais onde se buscam informações sobre finanças pessoais foram as barreiras mais indicadas pelos usuários no uso de informações sobre o tema. Das barreiras pesquisadas, justamente estes dois itens obtiveram comportamentos diferenciados entre os estágios e foi o estágio de manutenção que apresentou-se com associação significativa à linguagem técnica excessiva como barreira para o uso de informação financeira pessoal.

6.4.1.6 Pseudo-Manutenção

Os usuários deste estágio criado provisoriamente são aqueles cujos comportamentos estavam bem aquém do desejado, medido por um teste quantitativo e que haviam sido, erroneamente, classificados no estágio manutenção.

O referido estágio foi incorporado após o estágio pré-contemplativo para fins de estudo. Porém, a mais adequada posição deste estágio, ou mesmo a sua real necessidade de existir como estágio, dependeria dos resultados fornecidos e da análise efetuada sobre os dados coletados.

Observou-se que os indivíduos neste estágio tendem a atribuir alto nível de importância a informação financeira pessoal, apresentando significativa diferença com os usuários em estágio pré-contemplação e estando alinhado com os demais estágios.

Quanto à necessidade consciente de informação, os usuários em pseudo-manutenção obtiveram associação significativa no item investimento e poupança, acompanhando os usuários no estágio de ação. No entanto, é possível verificar que em três itens (orçamento financeiro pessoal, compras a vista e a prazo, gerenciamento de dívidas e créditos) as razões de chances

(*odds*) indicaram associação maior do estágio pseudo-manutenção com o estágio pré-contemplação, pois nestes casos, os demais estágios mostraram-se similares entre si e diferentes do pré-contemplação.

Por outro lado, quanto aos hábitos de busca, o mapa perceptual (Gráfico 27) indicou que o referido estágio encontra-se mais alinhado aos estágios de manutenção e ação do que os demais estágios iniciais e alinhado com o estágio manutenção quanto à auto-percepção e auto-eficácia (Gráfico 28 e Gráfico 39).

Desse modo, com os dados disponíveis, o estágio pseudo-manutenção não apresentou um comportamento definido o suficiente para que pudesse ser considerado similar a algum dos estágios existentes nem tão pouco pode ser enquadrado de maneira confiável na sequência dos demais estágios de mudança comportamental. Ora o referido estágio apresentou-se com características dos estágios iniciais do processo de mudança, outras vezes com características de estágios avançados.

Prochaska, Norcross e Diclemente (1994) relatam que durante o processo de mudança comportamental existem aqueles indivíduos que estão em relapso, caracterizado pela saída do estágio de mudança comportamental em que se encontravam para algum dos estágios. Este é um momento, no qual o comportamento dessas pessoas assume características muito voláteis. Essa volatilidade no comportamento dos relapsos, atrapalhou a identificação do uso dos processos de mudança pelos estágios de mudança comportamental, ainda no início da criação do Modelo Transteórico, como afirmam os pesquisadores.

Quando eventualmente alimentamos todos os dados no nosso computador, o resultado foi uma caótica tabela de números... as diferenças não faziam sentido. Não conseguíamos detectar nenhuma relação significativa entre os processos de mudança que havíamos mensurado e os estágios de mudança. Eram 50 diferentes índices e nenhum padrão previsível... processos que esperávamos ser usado no estágio contemplação eram usados do mesmo modo pelos relapsos, que também utilizavam processos que pensávamos ser exclusivos do estágio ação. Nosso analista e dados anunciava que o estudo foi um fracasso. Ele afirmava que nossa crença em usar os estágios de mudança para integrar os poderosos processos de mudança de sistemas concorrentes de psicoterapia não era apoiada pelos números...quando estávamos beirando o desespero, decidimos retirar o grupo dos relapsos dos dados. Talvez os relapsos estivessem atrapalhando os nossos resultados da mesma maneira que muitas vezes atrapalham os esforços das pessoas para mudar. Uma vez removidos o grupo dos relapsos tudo veio a clarear. Justamente o que esperávamos que ocorresse aconteceu e verificamos relações entre os estágios de mudança e os processos de

mudança (PROCHASKA, NORCROSS; DICLEMENTE, 1994, p.52 e 53).

Considerando-se a experiência dos criadores do Modelo Transteórico e diante do comportamento informacional instável demonstrado pelos usuários enquadrados no estágio pseudo-manutenção que ora se assemelha a estágios iniciais e ora a estágios finais do caminho de mudança comportamental, especula-se que, talvez, estes usuários não sejam elementos formadores de um novo estágio, mas sim usuários que no momento da pesquisa estavam em uma fase de relapso, ainda mantendo características do estágio em que se encontravam antes do relapso acontecer e com características do estágio no qual ele deva ser reenquadrado (características de estágios avançados e de estágios iniciais).

Esta é uma pesquisa que possui caráter descritivo e exploratório. Pesquisas exploratórias deparam-se com novos acontecimentos e problemas não previsíveis no momento de seu planejamento. Os dados coletados nesta pesquisa não permitiram identificar características comportamentais nesses usuários que pudessem justificar a criação do novo estágio. No entanto, a instabilidade encontrada neste grupo trouxe características similares ao relatado por Prochaska, Norcross e Diclemente (1994) para os indivíduos em relapso no processo de mudança comportamental. Felizmente o grupo foi separado antes do início da análise dos dados. Caso essas pessoas tivessem sido reclassificadas em outros estágios existentes, haveria potencial delas interferirem nos dados dos demais estágios ao ponto de ocorrer problema similar ao relatado por esses pesquisadores.

Dessa forma, devido a limitação dos dados coletados, dos resultados alcançados para este grupo de usuários e por características similares encontradas nos grupos de relapsos das pesquisas originais do Modelo Transteórico, foi de escolha deste pesquisador, não mais considerar este grupo como um novo estágio de mudança comportamental característico quando se lida com finanças pessoais, mas considerá-los como usuários em momento de relapso.

6.4.2 Características do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal comuns aos estágios de mudança comportamental

Entende-se nesta pesquisa, como comportamento informacional comum ou geral dos usuários de informação financeira pessoal, aquelas características demonstradas pelos usuários cujo comportamento não foi alterado pela classificação dos mesmos nos estágios de mudança comportamental. Desse modo, estas características podem ser atribuídas aos usuários de informação financeira pessoal, independentemente do estágio de mudança comportamental em que se encontram. Outro modo de exprimir esse constructo é afirmando que o comportamento informacional comum ou geral é formado pelo conjunto de características comportamentais dos usuários ligadas à informação financeira pessoal que não sofrem alteração ao longo do processo de mudança comportamental.

Desse modo, o primeiro aspecto a salientar no comportamento informacional geral está no fato de que, em regra, as pessoas possuem necessidades conscientes de informação distintas a depender do estágio de mudança comportamental em que se encontram. Observa-se que nos estágios que obtiveram associações significativas com algum assunto, a demanda apresentada foi, em termos percentuais, maior que a demanda geral da população naquele assunto ao menos em um dos estágios com associação significativa, conforme pode ser visto na Tabela 67. No entanto, três assuntos tiveram índices semelhantes em todos os estágios de mudança comportamental: Aposentadoria (AP), Financiamentos (UC) e Juros (GF)

Tabela 67: Medidas descritivas para a variável necessidade consciente de informação entre a variável estágios

	População total	Pré- contem plação	Contempla ção	Prepar ação	Ação	Manuten ção	Pseudo- manuten ção
orçamento financeiro pessoal	51,1%	26,5%	62,4%	67,3%	45,7%	43,1%	36,0%
redução de gastos	46,9%	40,8%	51,1%	68,6%	38,0%	37,3%	36,0%
gerenciamento de dívidas e crédito	25,3%	4,1%	34,1%	43,1%	15,2%	18,7%	12,6%
Juros	27,9%	22,4%	28,8%	33,3%	27,2%	26,3%	24,3%
uso do cartão de crédito	34,9%	18,4%	44,1%	47,7%	29,3%	29,2%	20,7%
empréstimos pessoais	15,3%	2,0%	20,5%	24,2%	10,9%	11,5%	9,0%
uso do cheque especial	15,4%	2,0%	24,0%	27,5%	9,8%	6,7%	8,1%
financiamento	33,0%	16,3%	33,6%	35,9%	38,0%	33,5%	29,7%
consumo planejado	44,4%	28,6%	48,0%	60,1%	38,0%	39,7%	36,0%
compras a vista e a prazo	31,4%	14,3%	30,6%	37,3%	38,0%	32,5%	25,2%
investimento e poupança	71,3%	63,3%	68,6%	66,7%	80,4%	72,2%	77,5%
aposentadoria	50,4%	55,1%	49,8%	39,2%	52,2%	56,5%	52,3%
outras necessidades - agrupada	0,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Em vermelho – itens que obtiveram destaque significativo em um ou mais estágios em relação ao comportamento geral
Em azul – itens que não tiveram destaque significativo em nenhum estágio.

Os dados coletados não permite maiores comentários sobre as necessidades dos usuários por informação sobre financiamentos e juros. No entanto, quanto à informações sobre aposentadoria, observa-se carência informacional ampla, pois ao analisar a necessidade potencial de informação a respeito desse assunto (Tabela 30 e Tabela 59), verificou-se que os usuários também mantiveram o seu comportamento ao longo de todo o processo de mudança comportamental em relação a planos auto-administrados e planos complementares visando a aposentadoria. Tanto a necessidade consciente quanto a potencial, em ambos os casos, os índices superam em média 50% de pessoas que demonstraram carência informacional neste assunto.

Pesquisa anterior envolvendo apenas universitários (MATTA, 2007), chegou a conclusão de que existe um alto grau de analfabetismo dos estudantes em relação ao assunto Aposentadoria. Na ocasião, não havia dados para se dizer, se o analfabetismo era consequência da pouca idade, falta de emprego e renda própria, ou mesmo, inexperiência na gestão

financeira pessoal, características de pessoas no início de sua vida produtiva como era o caso da maioria dos universitários pesquisados na ocasião (alunos de graduação). No entanto, os dados agora apresentados, não apenas confirmaram o analfabetismo a respeito do assunto, como permite dizer que aumenta a tendência de que o analfabetismo em assuntos relacionados à aposentadoria não é dependente das variáveis citadas anteriormente, pois a amostra agora estudada possui não apenas estudantes, mas representação de vários seguimentos da sociedade e, mesmo assim, o índice de necessidade consciente de informação e de atitudes indesejadas (necessidade potencial) em relação à aposentadoria mantiveram-se altos, indicando uma área que merece atenção urgente para que seja revertido esse quadro.

Além do assunto Aposentadoria, em relação à necessidades potenciais de informação, apenas um item a mais mereceu destaque comum a todos os estágios, qual seja o comportamento de se comparar preços em compras de maior valor. Este assunto foi o que menos demonstrou usuários com comportamentos indesejados, demonstrando que, em termos gerais, estes usuários possuem pouca necessidade potencial de informação sobre esse assunto específico.

Quanto à fonte de informação preferida pelos usuários de informação financeira pessoal, observou-se que os estágios de mudança comportamental não trouxeram diferenças significativas entre si, indicando que os resultados obtidos na análise da amostra em geral (Tabela 10) possui representatividade ao longo de todo processo de mudança comportamental, ou seja, Internet e Familiares e pessoas conhecidas são as fontes preferidas dos usuários de informação financeira pessoal. É importante destacar as características dessas duas fontes. A fonte de maior preferência, Internet, é uma fonte nova se comparada às fontes tradicionais de informação como livros, revistas e impressos, televisão e rádio dentre outras. Com sua popularização, entende-se que ações relativas à alfabetização financeira da população deve passar necessariamente por este meio. Outro aspecto importante, consiste na segunda fonte de maior preferência (familiares e pessoas conhecidas) ser uma fonte informal. Fontes informais são importantes quando se tratam de informações ligadas ao cotidiano e não devem ser desprezadas. No caso do tema finanças pessoais, estas fontes tornam-se especialmente relevantes,

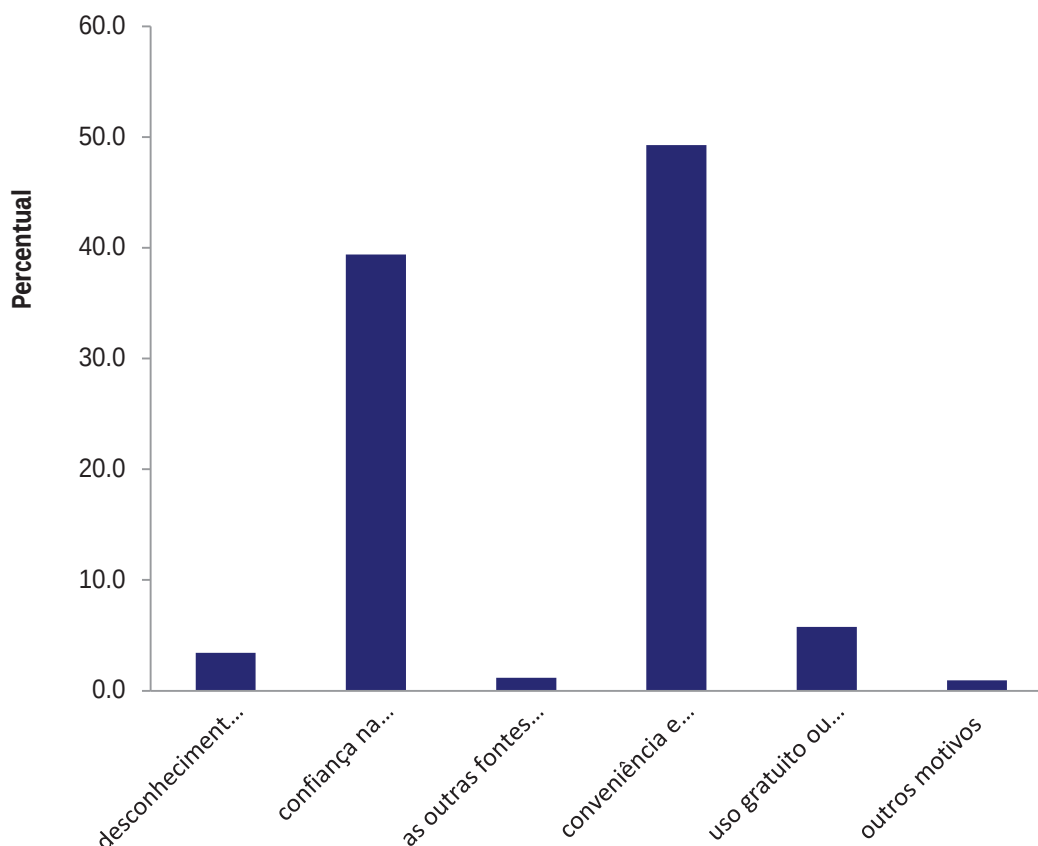
quando se analisam as principais razões que os usuários indicaram para se eleger uma fonte de informação como preferida: conveniência /facilidade de uso e confiança na informação disponibilizada. É propício lembrar, que os resultados obtidos para razões de preferência de fonte de informação também foram válidos para todos os estágios. É interessante notar a correspondência entre as razões de preferência e as fontes que se destacaram como preferidas. A Internet é uma fonte que é caracterizada pela conveniência e facilidade de uso. A cada dia, mais usuários tem acesso a esta fonte e ela pode ser acessada em diversos locais (casa, trabalho, computadores públicos, comércios, telefones celulares etc) com um nível de comodidade maior que fontes tradicionais como as impressas.

Por outro lado, a confiança na informação pode não encontrar ligação clara, a primeira vista, para uma fonte informal como familiares e pessoas conhecidas. Talvez se possa argumentar que informação confiável é mais provável de se encontrar em fontes formais e mesmo assim que se conheçam os autores dos textos ali disponibilizados, indicando não haver muita ligação entre si. No entanto, um assunto delicado como finanças pessoais por vezes gera constrangimento ao usuário em buscar este tipo de informação em fontes formais. A conversa com pessoas pode ser uma solução viável para suprir sua carência por informação. No entanto, as pessoas desejam obter informações confiáveis, já que é um tema que envolve recursos financeiros em suas maior parte. Então, pergunta-se a quem os usuários podem recorrer senão às pessoas em que possuem, em tese, maior índice de confiança (familiares e pessoas conhecidas)? Dessa forma, apesar de não poder com os dados da pesquisa afirmar cientificamente, entende-se que seja uma hipótese plausível o usuário encontrar confiança na informação por meio da confiança que ele possui nestas pessoas, justificando, ao menos em parte a escolha deste tipo de fonte de informação.

Ainda em relação à razão principal para escolha da fonte de informação preferida, os dados demonstraram que a pouca importância dada à gratuidade para escolha da fonte preferida de informação é uma característica comum aos usuários de informação financeira pessoal em todo o processo de mudança. Tal acontecimento é importante, pois quando o assunto é finanças pessoais, na amostra estudada, a gratuidade perdeu em importância para os

motivos conveniência e facilidade de uso e a confiança na informação disponibilizada.

Gráfico 42: Razão principal para preferência de uso de uma fonte de informação



Por fim, é característica comum na amostra estudada o estado dos usuários relativo à instrução formal sobre finanças pessoais. A grande maioria (71,9%) dos usuários não possuem experiência com aquisição desse tipo de informação por meio de instruções formais. Interessante notar que o índice manteve-se não significativamente diferente entre os estágios, inclusive nos estágio mais avançados (ação e manutenção). Isto indica que o usuário de informação financeira pessoal, atualmente, ou é um autodidata ou recebe informações por meio de ações informais. É possível, que parte desse quadro seja devido à ausência efetiva do Estado brasileiro neste tipo de assunto e que, as ações formais voltadas ao ensino de finanças pessoais no Brasil ainda é pequena ou ao menos ineficiente. Também pode-se especular que os usuários não tenham consciência de que este tipo de informação possa ser adquirida por meios formais. Seja por estes ou outros motivos, o fato é que ações devem

ser feitas para que o conhecimento seja transmitido também de modo formal aos usuários deste tipo de informação no Brasil, como acontece em outros países(MATTA, 2007).

6.5 Sistematização dos dados levantados nas etapas anteriores e descrição do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal

A análise dos dados coletados apresentou indícios significativos de que o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal pode ou não sofrer alterações conforme o estágio de mudança que ele se encontra, ou seja, o comportamento informacional dessas pessoas não segue necessariamente todos os aspectos do comportamento informacional caso ele seja analisado como um grupo coeso, sem divisões.

O Quadro 16 apresenta um resumo do comportamento desses usuários considerando-se cada variável estudada.

Quadro 16: Quadro resumo do comportamento geral aos usuários de informação financeira pessoal e comportamentos significativamente distintos entre os estágios

(continua)

Variável	Comportamento geral dos usuários estudados	Associações significativas com estágio(s)?	Qual(is) estágio(s) tenderam a se destacar?	Qual o comportamento da variável observado neste(s) estágio(s).
Importância dada ao tema	Muito importante	Sim	Pré-contemplação	Atribui níveis de importância inferior aos atribuídos pelos demais estágios
Necessidade consciente – orçamento financeiro pessoal (GF)	Demandado por 51,1% dos casos	Sim	Pré-contemplação e Pseudo-manutenção	Apresentaram necessidades significativamente diferentes dos demais estágios e numericamente inferiores aos apresentados pela amostra em geral
Necessidade consciente – redução de gastos (GF)	Demandado por 46,9% dos casos	Sim	Preparação	Aumento significativo na necessidade consciente de informação em relação aos demais estágios
Necessidade consciente – gerenciamento de dívidas e crédito (GF)	Demandado por 25,3% dos casos	Sim	Contemplação , Preparação e Manutenção	Aumento significativo na necessidade consciente de informação em relação aos demais estágios
Necessidade consciente – juros (GF)	Demandado por 27,9% dos casos	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação consciente neste item
Necessidade consciente – uso do cartão de crédito (UC)	Demandado por 34,3% dos casos	Sim	Contemplação e Preparação	Apresentaram necessidade consciente significativamente diferentes dos demais estágios e numericamente superiores aos apresentados pela amostra em geral
Necessidade consciente – empréstimos pessoais (UC)	Demandado por 15,3% dos casos	Sim	Contemplação e Preparação	Apresentaram necessidade consciente significativamente diferente dos demais estágios e numericamente superiores aos apresentados pela amostra em geral

Cont. Quadro 16: Quadro resumo do comportamento geral aos usuários de informação financeira pessoal e comportamentos significativamente distintos entre os estágios

(continuação)

Necessidade consciente - uso do cheque especial (UC)	Demandado por 15,4% dos casos	Sim	Contemplação e Preparação	Apresentaram necessidade consciente significativamente diferente dos demais estágios e numericamente superiores aos apresentados pela amostra em geral
Necessidade consciente - financiamento (UC)	Demandado por 33,0% dos casos	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação consciente neste item
Necessidade consciente - consumo planejado (CP)	Demandado por 44,4% dos casos	Sim	Contemplação e Preparação	Apresentaram necessidade consciente significativamente diferentes dos demais estágios e numericamente superiores aos apresentados pela amostra em geral
Necessidade consciente - compras a vista e a prazo (CP)	Demandado por 31,4% dos casos	Sim	Pré-contemplação e Pseudo-manutenção	Apresentaram necessidades significativamente diferentes dos demais estágios e numericamente inferiores aos apresentados pela amostra em geral
Necessidade consciente - investimento e poupança (IP)	Demandado por 71,3% dos casos	Sim	Ação e Pseudo-manutenção	Apresentaram necessidade consciente significativamente diferente dos demais estágios e numericamente superiores aos apresentados pela amostra em geral
Necessidade consciente - aposentadoria (AP)	Demandado por 50,4% dos casos	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação consciente neste item
Hábito de busca de informação	Maior parte possui hábito de busca diante de uma situação específica	Sim	Pré-contemplação, contemplação e preparação	Tendência significativamente maior em não possuir hábitos de busca de informação
Quantidade de fontes utilizadas	Média de 2,95 fontes utilizadas	Sim	Manutenção	Média significativamente maior que o estágio pré-contemplação indicando tendência a aumento do número de fontes utilizadas

Cont. Quadro 16: Quadro resumo do comportamento geral aos usuários de informação financeira pessoal e comportamentos significativamente distintos entre os estágios

(continuação)

Tipos de fontes utilizadas –Internet,	Fonte com maior frequência de uso	Sim	Manutenção	Aparecimento de diferença significativa em relação ao estágio pré-contemplação indicando aumento do uso da fonte no término do processo de mudança
Tipos de fontes utilizadas - Familiares e pessoas conhecidas	Segunda fonte com maior frequência de uso	Sim	Preparação, Ação e Manutenção	Aumento significativo do uso desta fonte no estágio Preparação, sendo transferido o aumento para os demais estágios
Tipos de fontes utilizadas –Revistas jornais e impressos em geral	Terceira fonte com maior frequência de uso	Sim	Manutenção	Aparecimento de diferença significativa em relação ao estágio pré-contemplação indicando aumento do uso da fonte no término do processo de mudança
Tipos de fontes utilizadas –Seminários e cursos presencias, Televisão e rádio, cursos e palestras on-line e Especialistas	Fontes com índices baixos de uso na população (média na escala padronizada <0,5)	Sim	Manutenção	Aparecimento de diferença significativa em relação ao estágio pré-contemplação indicando aumento do uso da fonte no término do processo de mudança
Tipos de fontes utilizadas – Livros especializados	Fonte com índice baixo de uso na população (média na escala padronizada <0,5)	Sim	Pseudo-Manutenção	Aparecimento de diferença significativa em relação ao estágio pré-contemplação, no entanto a diferença não foi sustentada ao longo dos demais estágios
Características de fontes utilizadas	Destaques para o uso de fontes formais e informais	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação consciente neste item
Fonte de informação preferida	Internet e Familiares e pessoas conhecidas (mais de 50% das preferências)	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação consciente neste item

Cont. Quadro 16: Quadro resumo do comportamento geral aos usuários de informação financeira pessoal e comportamentos significativamente distintos entre os estágios

(continuação)

Motivos de preferência para o uso de fontes de informação	Três motivos principais: Conveniência e facilidade de uso, confiança na informação disponibilizada e gratuidade da informação	Sim	Contemplação e preparação	Aumento significativo do motivo “desconhecimento de outras fontes
			Pseudo-manutenção e ação	Aumento significativo do motivo “confiança na informação disponibilizada”
Razão principal para preferência de uma fonte de informação	Dois motivos principais: Conveniência e facilidade de uso, confiança na informação disponibilizada	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação consciente neste item
Barreiras para o uso de informação financeira pessoal	Duas principais: linguagem técnica excessiva/complicada e desconhecimento de locais onde se buscar informação	Sim	Manutenção	Associação significativa com a barreira “linguagem técnica excessiva”
			Contemplação, Preparação e Ação	Associação significativa com a barreira “desconhecimento de locais onde se buscar informações”
Quantidade de barreiras	Maioria indicou 1 a duas barreiras	Sim	Contemplação	Tendência significativa ao aumento no número de barreiras
Comportamento diante do encontro acidental de informação	Hábito de prestar atenção à informação acidental	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação consciente neste item
Impacto do encontro acidental de informação na educação financeira pessoal	Importante	Sim	Pré-contemplação	O estágio tende atribuir menor impacto deste tipo de informação para sua educação financeira
Instrução formal sobre finanças pessoais	A maioria não possui	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação consciente neste item

Cont. Quadro 16: Quadro resumo do comportamento geral aos usuários de informação financeira pessoal e comportamentos significativamente distintos entre os estágios

(continuação)

Interesse em participar de instrução formal	Há interesse	Sim	Pré-contemplação	Os usuários neste estágio tendem a ter menos interesse do que os demais usuários
			Preparação	Os usuários neste estágio tendem a ter significativamente mais interesse do que os demais usuários
Estresse com a vida financeira	Baixo nível de estresse	Sim	Contemplação e preparação	Aumento significativo do stress em relação aos demais estágios
Auto-percepção	Índices positivos nos usuários estudados	Sim	Contemplação e preparação	Decréscimo significativo na auto-percepção relação aos demais estágios, alcançando índices negativos em 2 dos 4 itens que formaram o índice
Necessidade potencial de informação – índices padronizados para GF	Média do índice GF = 0,652	Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
Necessidade potencial de informação – Elabora e segue orçamento mensal (GF)	Média do índice = 0,647	Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
Necessidade potencial de informação – mantém anotação dos gastos (GF)	Média do índice = 0,668	Sim	Pré-contemplação, contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
Necessidade potencial de informação – estabelece metas financeiras (GF)	Média do índice = 0,650	Sim	Pré-contemplação, contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral, exceto no estágio pré-contemplação
Necessidade potencial de informação – Utilização de crédito por não possuir dinheiro para despesas mensais (GF)	Média do índice = 0,640	Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral

Cont. Quadro 16: Quadro resumo do comportamento geral aos usuários de informação financeira pessoal e comportamentos significativamente distintos entre os estágios

(continuação)

Necessidade potencial de informação – índices padronizados para UC	Média do índice UC = 0,672		Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
Necessidade potencial de informação – todos os 3 itens que compuseram o assunto UC		0,698	Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
	Médias dos índices =	0,735			
		0,566			
Necessidade potencial de informação – índices padronizados para IP	Média do índice IP = 0,522		Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
Necessidade potencial de informação – todos os 3 itens que compuseram o assunto IP		0,598	Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
	Médias dos índices =	0,448			
		0,499			
Necessidade potencial de informação – índices padronizados para CP	Média do índice CP = 0,722		Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
Necessidade potencial de informação – compara preços em compras de maior valor (CP)	Baixa necessidade potencial de informação Média do índice = 0,907		Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação potencial neste item
Necessidade potencial de informação – compra por impulso (CP)	Média do índice = 0,634		Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral
Necessidade potencial de informação – preferência por comprar a vista (CP)	Média do índice = 0,624		Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral

Cont. Quadro 16: Quadro resumo do comportamento geral aos usuários de informação financeira pessoal e comportamentos significativamente distintos entre os estágios

(conclusão)

Necessidade potencial de informação – Plano de previdência obrigatório (AP)	Maioria dos usuários pesquisados possuem	Sim	Manutenção	Houve diferença significativa para mais comparando-se aos demais estágios
Necessidade potencial de informação – demais itens relacionados a AP	Minoria dos usuários pesquisados possuem	Não	Não houve indícios de diferenças significativas entre os estágios	Os resultados obtidos para os usuários em geral refletem a necessidade de informação potencial neste item
Auto-eficácia	Índice significativamente positivo	Sim	Contemplação e preparação	Índices significativamente inferiores aos dos demais estágios e inferior ao da média dos usuários em geral, sendo que o índice do estágio contemplação é também significativamente inferior ao do estágio preparação

Fonte: Elaborado pelo autor

O modelo Transteórico de Mudança de Comportamento ensina que os comportamentos dos indivíduos durante um processo de mudança comportamental varia conforme o estágio de mudança em que este indivíduo se encontra. De posse dessa premissa e com base nos dados coletados e analisados a respeito do comportamento informacional de usuários de informação financeira pessoal, pode-se chegar a uma descrição do comportamento informacional destes usuários sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança de comportamento, a saber:

Comportamento informacional comum: em média, os usuários de informação financeira pessoal são indivíduos que possuem consciência da importância de se obter informação sobre finanças pessoais para suas vidas, no entanto apresentam níveis muito baixo de educação formal a respeito do tema. Em geral, os usuários identificam necessidades consciente de informação, porém, elas variam ao longo do processo de mudança comportamental, com exceção dos assuntos ligados à financiamento, juros e aposentadoria. Também é característica desses usuários comportamento inadequado quanto à aposentadoria, aumentando sua carência informacional (necessidade potencial) neste assunto. Em contrapartida, os usuários de informação financeira costumam comparar preços antes de efetuarem compras de alto valor, caracterizando alto nível de conscientização sobre a importância desse comportamento. Quanto às fontes de informação, os usuários utilizam tanto fontes formais quanto fontes informais e as principais razões que levam os usuários a escolherem uma determinada fonte são a conveniência e facilidade de uso, seguida da confiança na informação disponibilizada. O custo pela informação (gratuidade) não é visto como uma barreira importante que impeça a aquisição deste tipo de informação já que outras barreiras (linguagem técnica excessiva/complicada e desconhecimento de locais onde se buscar informação) apresentaram-se substancialmente mais importantes. No entanto, os usuários demonstram que a gratuidade é elemento de destaque para a sua participação em eventos formais sobre finanças pessoais. Por fim, é de comportamento comum aos usuários de informação financeira pessoal prestar atenção na informação financeira pessoal quando ela chega de modo inesperado ou de modo acidental até eles.

Pré-contemplação: os usuários que se encontram neste estágio tendem a dar menos importância ao tema que os usuários dos demais estágios, apresentam menor necessidade consciente de informação financeira pessoal e são os que menos usam fontes de informação. Em comparação aos estágios finais (ação e manutenção), estes usuários possuem menos hábito em buscar informação financeira pessoal incorporado em suas vidas e apresentam linguagem técnica excessiva e o desconhecimento de locais onde buscar informação como as principais barreiras na busca por informação financeira pessoal. É o grupo de usuários que menos possui interesse em participar de eventos formais sobre o tema e, apesar de darem atenção às informações que lhes chegam de modo acidental, os usuários em estágio pré-contemplação tendem a não dar muita importância para este tipo aquisição de informação em suas vidas. Como são usuários que não querem ou não tem consciência sobre necessidade de mudança, informações voltadas à conscientização do seu estado e de incentivo à mudança são necessárias a este grupo e são mais prioritárias do que as informações de cunho técnico a respeito do tema.

Contemplação: os usuários no estágio de contemplação possuem maior consciência da importância do tema finanças pessoais em suas vidas e tendem a ver o tema como algo muito importante. Caracterizam-se pelo aumento significativo dos níveis de necessidade consciente de informação financeira pessoal e demonstram necessidades potenciais igualmente altas. São os usuários com menor índice de auto-eficácia, ou seja, possuem menores expectativas de que são aptas a dominar/alterar seu comportamento e, apesar de demonstrarem alta necessidade informacional, ainda possuem menor hábito de busca por informação financeira incorporado em suas vidas do que os usuários em estágios finais (ação e manutenção). O limitado conhecimento sobre as várias fontes de informação é motivo significativamente destacado para escolha de uma determinada fonte e apresenta-se, também, como a principal barreira encontrada por estes usuários na busca por informação financeira. Estes usuários encontram maior dificuldade para adquirir este tipo de informação (possuem maior quantidade de barreiras) do que os dos demais estágios. São usuários que apresentam altos níveis de estresse com sua vida financeira e possuem auto-percepção extremamente baixa. Neste estágio, os usuários aumentam o interesse por informações técnicas a respeito de finanças

peçoais (necessidade consciente), no entanto, é característica desses usuários a indecisão sobre iniciar o processo de mudança comportamental, indicando também, forte necessidade por informações ligadas ao comportamento que os auxiliem a tomar a decisão definitiva pela mudança comportamental.

Preparação: Usuários de informação financeira pessoal em estágio de preparação apresentam os maiores níveis de necessidade consciente de informação, bem como mantém os altos níveis de necessidade potencial de informação do estágio anterior. Apesar disso, os usuários ainda não apresentam mudanças significativas quanto aos hábitos de busca evidenciados nos estágios posteriores, ou seja, o estágio possui alta proporção de usuários que não possuem hábito de buscar informação financeira pessoal e/ou buscam apenas em situação específica. Sendo assim, informações técnicas e informações ligadas às emoções são necessárias nesta fase em igual intensidade, já que os usuários estão preocupados em saber quais são as melhores ações a serem tomadas em sua administração financeira e, ao mesmo tempo, necessitam manterem-se firmes no propósito de mudança.

Neste estágio há um aumento pelo uso de fontes informais de informação (familiares e pessoas conhecidas) e também é verificado aumento significativo do interesse por instrução formal por parte desses usuários. No entanto, os usuários em estágio de preparação continuam demonstrando alto nível de estresse com sua vida financeira e apresentando baixos níveis de auto-percepção. São usuários com auto-estima abaixo da média geral, sendo superiores significativamente apenas aos do estágio anterior, indicando início da recuperação da auto-estima.

Ação: Os usuários em estágio ação caracterizam-se pelo aumento do hábito de se buscar informação financeira pessoal. Verifica-se uma diminuição significativa do índice de necessidades consciente e potencial, cujo pico se dá no estágio anterior. No entanto, os usuários continuam demonstrando altos níveis de interesse em adquirir este tipo de informação e não retornam aos baixos níveis encontrados no primeiro estágio (pré-contemplação). São também, os usuários mais interessados em informações sobre investimento e poupança demonstrando maturidade e maior consciência sobre o valor do dinheiro no tempo. São usuários que experimentam

maturidade no comportamento informacional voltado a finanças pessoais e que adquirem aumento significativo na sua auto-percepção e auto-eficácia. São usuários que demonstram ter menor dificuldade em obter informação sobre o tema e enfrentam menor quantidade de barreiras para se informar e ainda, experimentam baixos níveis de estresse quanto á sua vida financeira pessoal.

Manutenção: Os usuários em estágio de manutenção possuem mais comportamentos desejáveis em relação à suas finanças pessoais do que os dos demais estágios, indicando menor índice de necessidade potencial. No entanto, os usuários possuem necessidades consciente por informação financeira pessoal semelhantes às necessidades do estágio anterior (ação) e mantém a tendência de incorporação do hábito de se informar sobre o tema. Estes usuários possuem o comportamento de utilizar um número maior de fontes de informação do que os usuários dos estágios anteriores. São usuários que experimentam a linguagem técnica complicada e excessiva como maior barreira no uso de informação financeira pessoal. São indivíduos carentes de informações técnicas e de informações que os ajudem a manter os comportamentos desejados alcançados e os auxiliem a não terem recaídas ou relapsos.

7 CONCLUSÕES

O objetivo geral da pesquisa foi alcançado ao verificar a viabilidade da aplicação do Modelo Transteórico de Mudança de comportamento para descrever o comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal.

A pesquisa foi realizada em quatro etapas que abrangeram todos objetivos específicos propostos.

A primeira etapa consistiu na identificação do comportamento informacional da amostra estudada, sem levar em consideração os estágios de mudança comportamental do Modelo Transteórico de Mudança de comportamento. Por meio dos resultados obtidos nesta etapa, foi possível descrever as características demográficas dos usuários estudados, além de identificar e descrever um parâmetro geral do comportamento dos usuários de informação financeira pessoal.

Em seguida, procedeu-se a segunda etapa com a adequação da amostra para o estudo do comportamento informacional sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento. Para isso, foram criados e aplicados instrumentos específicos que possibilitaram a classificação dos usuários nos estágios de mudança comportamental adequado.

O primeiro instrumento consistiu em um algoritmo de classificação dos usuários nos estágios de mudança comportamental. Este algoritmo é composto de quatro perguntas de caráter subjetivo que identificam o sentimento do usuário em relação a sua vida financeira pessoal, seu nível de satisfação e intenção em modificar seu comportamento em relação ao tema. Essas perguntas tiveram como base as questões que formam o algoritmo original do Modelo Transteórico e foram adaptadas conforme as características do tema de pesquisa.

Devido à complexidade do tema finanças pessoais, que abrange não apenas um comportamento mas um conjunto deles e para minimizar possibilidade de erros na classificação das respostas das perguntas que compuseram o algoritmo já que as respostas foram dadas segundo a percepção que o próprio respondente possuía sobre o tema, foi aplicado um

teste quantitativo sobre o comportamento dos respondentes relativo às suas finanças pessoais.

Do cruzamento dos dados fornecidos pelo algoritmo e pelo teste quantitativo, foi possível identificar distorções na classificação de 111 usuários classificados no estágio de manutenção. Os comportamentos demonstrados por esses usuários no teste quantitativo eram inadequados para uma pessoa que se encontrasse no estágio final do processo de mudança comportamental. Sendo assim, esses usuários foram reclassificados, a princípio, em um novo estágio de mudança denominado pseudo-manutenção.

No entanto, verificou-se ao longo da pesquisa que o comportamento informacional apresentado pelos usuários reclassificados não continha características suficientemente estáveis para se justificar a criação de um novo estágio e tão pouco identificar a sua posição no processo de mudança comportamental. Em análise detalhada sobre o problema, identificou-se que esses usuários não formavam um novo estágio, mas sim eram usuários que estavam em situação de relapso no processo de mudança comportamental, podendo assumir comportamento ora característicos de estágios mais avançados, ora de estágios iniciais. Desse modo, a criação do estágio pseudo-manutenção foi desconsiderada.

A terceira etapa da pesquisa concentrou-se na análise do comportamento informacional dos usuários considerando-se sua classificação nos estágios de mudança comportamental. Sendo assim, cada variável foi estudada separadamente em cada um dos estágios de mudança comportamental com a finalidade de se identificar se havia ou não a presença de comportamento informacional distintos entre os estágios. Testes específicos foram aplicados para que fosse possível a identificação da existência ou não de diferenças significativas entre os dados encontrados em cada estágio. Em caso positivo, a análise buscou identificar em qual(is) estágio(s) ocorriam tais diferenças.

Com os resultados dos testes foi possível identificar a existência de comportamentos informacionais distintos entre os usuários de informação financeira pessoal a depender do estágio de mudança comportamental que ele se encontrava.

Por fim, a última etapa da pesquisa consistiu na sistematização dos dados encontrados identificando o comportamento informacional geral ou comum a todos os usuários e o comportamento característico de cada estágio de mudança comportamental, culminando na descrição do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança Comportamental.

A utilização de construtos do Modelo Transteórico possibilitou o desenvolvimento de uma pesquisa que unisse duas características que, normalmente, não são encontradas em um mesmo estudo sobre comportamento informacional. Um grupo de estudos procura descrever o comportamento informacional dos usuários de informação por meio de características comuns aos indivíduos estudados. Não há uma preocupação em analisar ou identificar subgrupos que possam existir no universo estudado, ou se há, não se acredita que sejam suficientemente importantes para que haja uma descaracterização do comportamento descrito para os usuários estudados como um todo. São estudos que buscam uma caracterização generalizada do comportamento informacional (WILSON, 1981, 1997; KULTHAL, 1991; BELKIN, 1980; DERVIN, 1992). Por outro lado, existe o grupo de estudos que possui entendimento de que os usuários de informação podem apresentar diversidades de comportamentos ligados à informação a depender de características contextuais ou dos próprios usuários. Desse modo, são descritas características comportamentais próprias a cada grupo de usuários identificados no estudo, porém, não é comum encontrar nestes estudos a descrição de comportamentos informacionais que sejam comuns aos integrantes desses grupos. As características comportamentais genéricas ou comuns que sejam aplicáveis a todos os grupos não são claramente disponibilizadas (SAVOLAINEN, 2005; BAR-ILAN, 2006).

Não existe aqui uma discussão comparativa para se saber qual seria a melhor forma de estudo do comportamento informacional, apenas apresenta-se a identificação dessas duas visões de estudo que são válidas e trazem contribuições importantes para o entendimento deste complexo tema. Neste ponto que se destaca aplicação do Modelo Transteórico, já que foi possível obter a descrição de comportamentos generalizados, ou seja, comuns a todos os usuários de informação financeira pessoal, que podem descrever o seu

comportamento como um grupo uniforme de usuários e, ao mesmo tempo, com a utilização dos estágios de mudança comportamental, atentar para as especificidades e necessidades próprias destes mesmos usuários identificando características comportamentais únicas, distintas daquelas apresentadas para o grupo inteiro dando maior detalhamento e entendimento do comportamento informacional desses indivíduos. É interessante que seja possível o estudo dos usuários com estas duas visões pois cada uma delas tem aplicabilidade prática a depender dos objetivos que se queria alcançar.

O conhecimento do comportamento informacional comum aos usuários de informação financeira pessoal pode ser útil para o desenvolvimento de ações generalizadas para este segmento. É o caso de ações governamentais visando a educação financeira da população. Conhecendo-se as características genéricas dos usuários de informação como os tipos de fontes que eles costumam utilizar, as principais barreiras encontradas, as necessidades informacionais comuns, as formas como recebem e usam a informação dentre outros aspectos possibilita que sejam planejadas ações de amplo alcance e que estejam adequadas a maior parte desses usuários. Por exemplo, esta pesquisa identificou que o encontro acidental de informação é capaz de obter atenção desses usuários em todo o processo de mudança comportamental, o que aumenta a justificativa em utilizar mídias de massa para a divulgação de informação financeira pessoal para a população, pois ela costuma atingir este tipo de usuário. Já o conhecimento mais detalhado do usuário que atente para as diferenças comportamentais existentes entre eles, permite maior adequação e individualização das informações voltadas a estas pessoas. É o caso de profissionais como psicólogos, assistente sociais, consultores financeiros dentre outros que podem lidar com o usuário de informação financeira pessoal de modo individual. O conhecimento do comportamento informacional comum a este tipo de usuário é útil, no entanto, a depender do estágio de mudança comportamental que esta pessoa se encontre, tais características podem ser intensificadas, diminuídas ou mesmo serem totalmente opostas. Como exemplo, tem-se a auto-percepção sobre o tema finanças pessoais que os usuários de informação financeira pessoal em geral possuem índices positivos. Caso visto apenas sob essa ótica geral, o preparo e distribuição de informações voltadas a melhoria dessa auto-

percepção não seria, a princípio, um item que fosse necessário muita atenção. No entanto, caso este usuário esteja em estágio contemplação ou em preparação, este tipo de informação assume importância prioritária já que os usuários nestes estágios apresentam índices muito inferiores aos da maioria. De posse desses tipos de dados, esses profissionais são capazes de suprir carência específica dos usuários afloradas naquele determinado momento de sua vida, que pode fazer a diferença entre o sucesso ou fracasso em sua tentativa de mudança comportamental.

Outro aspecto que demonstra a aplicabilidade do Modelo Transteórico para o estudo do comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal consiste no fato de que as pesquisas envolvendo o tema finanças pessoais costumam utilizar como parâmetros de análise e formação de grupos de estudo os fatores demográficos dos indivíduos como renda, grau de escolaridade e classe social. Apesar dessas pesquisas apresentarem resultados satisfatórios, alguns problemas são encontrados como a dificuldade de coletar dados tão íntimos, principalmente aqueles relacionados à renda e endividamento. No caso do comportamento informacional, a divisão dos usuários por fatores demográficos talvez não seja a melhor divisão para estudo. Pesquisa anterior (MATTA, 2007) apresentou fortes indícios de que fatores demográficos não estão diretamente ligados ao analfabetismo financeiro pessoal dos usuários. A parcela de pessoas com acesso ao ensino universitário ainda é pequena no país se comparada com a população em geral. Este seleto grupo representa uma elite na população brasileira quanto ao acesso à educação e principalmente quanto ao nível de escolaridade que pode ser considerado avançada. No entanto, naquela ocasião, a pesquisa identificou alto nível de analfabetismo financeiro pessoal, o que contraria o senso comum de que quanto maior o nível de escolaridade mais as pessoas saberão lidar com seus recursos financeiros, indicando que este fator demográfico não constitui bom indicativo para o estudo do tema. O estudo ora desenvolvido vem a oferecer uma alternativa a esta visão tradicional, no momento em que não se toma como fator determinante para definição de grupos de estudo os fatores demográficos, mas sim, os estágios de mudança comportamental que os usuários se encontram. Desta maneira é possível minimizar o constrangimento do usuário em participar de uma

pesquisa envolvendo seus hábitos em relação às suas finanças no momento em que não é necessário que ele forneça nenhum dado relacionado ao seu nível de renda, escolaridade ou outro fator demográfico que possa criar barreiras para sua participação. Nesta pesquisa, apesar de ter sido coletados dados demográficos, estes foram apenas para fins de determinação das características da amostra estudada e não para definição dos estágios de mudança comportamental, tão pouco para definição do comportamento desses usuários indicando um caminho útil para o desenvolvimento de estudos neste tema que entenda o ser humano conforme características individuais ligadas ao seu comportamento em relação a este tipo de informação e não devido à sua caracterização ou posição na sociedade.

Em 2010 foi aprovada a Estratégia Nacional de Educação Financeira no país. A ausência governamental e a falta de organização das suas ações na educação financeira da população financeira brasileira começa a dar lugar à utilização inteligente e planejada dos recursos organizacionais, materiais e humanos disponíveis no sistema de governo brasileiro para a melhoria do conhecimento dos brasileiros sobre a gestão de seus recursos financeiros. Este é um passo importante que o Brasil tomou a exemplo de economias com economias estáveis a mais tempo que a brasileira como a dos Estados Unidos, Canadá, Japão, Portugal dentre outros que identificaram a importância de se conhecer as características e deficiências da população em relação às suas finanças pessoais e de atuar ativamente para sua melhoria.

Quanto ao desenvolvimento de pesquisas sobre finanças pessoais, algumas áreas da Ciência no Brasil já manifestam interesse pelo tema e começam a aumentar o número de estudos, o que não é o caso da Ciência da Informação. Este quadro deve ser alterado o mais breve possível, pois caso a Ciência da Informação não se posicione assumindo o seu papel de modo a dar sua contribuição, é provável que profissionais de outras áreas assumam este papel gerando perdas tanto para a pesquisa sobre o tema na Ciência da Informação quanto para os próprios usuários que serão privados de usufruir da potencialidade de conhecimentos específicos voltados ao entendimento e adequação da informação já desenvolvidos pela Ciência da Informação.

Como sugestão para o fomento das pesquisas em finanças pessoais na Ciência da informação, novos estudos podem ser inspirados a partir dos

resultados obtidos nesta pesquisa de doutorado como o aprimoramento do algoritmo de classificação dos usuários dentro dos estágios de mudança comportamental, a descrição do comportamento informacional dos usuários em momentos de relapso, a criação de modelo de comportamento informacional dos usuários de informação financeira pessoal com base no modelo transteórico de mudança de comportamento, a realização de estudos longitudinais com usuários de informação financeira pessoal, acompanhando seu comportamento ao longo do tempo, a criação e avaliação de cursos de gestão financeira pessoal sob a ótica do Modelo Transteórico de Mudança de Comportamento, bem como o desenvolvimento de fontes de informação adequadas aos comportamentos informacionais característicos em cada estágio de mudança comportamental.

Por fim, espera-se que esta pesquisa possa fornecer subsídios para o desenvolvimento de estudos de cunho nacional, sob uma ótica alternativa que possa auxiliar o processo de alfabetização da população brasileira e também que contribua para que a Ciência da Informação despenda maior atenção a estes usuários de informação que, no momento, não têm sido contemplados por esta área da Ciência. Nos dias atuais a informação é essencial para a vida de todas as pessoas. Pesquisas voltadas ao estudo do comportamento informacional de usuários de informação ligados ao cotidiano vêm crescendo e tomando destaque. É importante que esta parte da vida dos usuários de informação não seja desprezada e que conhecimentos, instrumentos e materiais informativos sejam produzidos e corretamente administrados de modo a obter maior adequação da informação a estes usuários e não há profissional mais adequado que o cientista da informação para assumir este papel.

REFERÊNCIAS

- AAKER, D. A.; BATRA, R.; MYERS, J. G. **Advertising management**, 4th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1992.
- AGRESTI, A. **Analysis of Ordinal Categorical Data**. New York: Wiley, 1984.
- ANDRÉS, Ana; GÓMEZ, Juana; SALDAÑA, Carmina. The Transtheoretical Model and obesity: a bibliometric study. **Scientometrics**, v.73, n.3, p. 289-301, 2007.
- ANDRADE, Marli T. M. **O Shopping Center na sociedade globalizada e sua complexidade**. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.
- ARAÚJO, Ellany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONG) brasileiras. **Ciência da informação**. Brasília, n.2, v.29, p. 155-167, mai./ago. 1999.
- AVEYARD, P. et al. The effect of Transtheoretical Model based interventions on smoking cessation. **Soc. Sci Med**, v 68, n. 3, p. 404-406, 2009.
- BABBIE, E. **Métodos de Pesquisa de Survey**. Belo Horizonte, Ed. UFMG, 1999.
- BANDURA, A. Self efficacy: towards a unifying theory of behavioural change. **Psychological Review**, v. 84, p. 191-215, 1977.
- BAR-ILAN, Judit. et. Al. The role of information in a life time process: a model of weight maintenance by women over long time periods. **Information Research**, v. 11, n.4, 2006.
- BAWDEN, David. Users, user studies and human information behaviour: a three-decade perspective on Tom Wilson's "On user studies and information needs". **Journal of documentation**, v.62, n.6, 2006, p.671-679.
- BELKIN, Nicholas. Anomalous states of knowledge as a Basis for information retrieval, **Canadian Journal of Information and Library Science**, n.5, 1980, p.133-143.
- BELKIN, Nicholas J. Anomalous State of Knowledge. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; McKECHNIE, **Theories of information behaviour**. ASIS&T: New Jersey, 2005, p.44-48.
- BERNHEIN, B. Douglas; GARRET, Daniel M. The effects of financial education in the workplace: evidence from a survey of households. **Journal of Public Economics**, v.87, p. 1487-1519, 2003.

BRASIL. **Estratégia nacional de educação financeira**. Brasília, 2010.

BRASIL. Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização. **O que é ENEF?**. Disponível em <<http://www.vidaedinheiro.gov.br>> Acesso em 20 ago 2011.

BURNKRANT, R. E. A motivational model of information-processing intensity. **Journal of Consumer Research**, v. 3, p. 21-30, 1976.

CALVA GONZALES, J. J. **Las necesidades de información**. Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

CAMERON, P.; CORBETT, K.; DUNCAN, C.; HEGYI, K.; MAXWELL, H.; BURTON, P. E (1994). Information needs of hospital patients: a survey of satisfaction levels in a large city hospital. **Journal of Documentation**, v. 50, 1994, p.10-23

CASE, Donald O. **Looking for information**: a survey of research on information seeking needs and behaviour. 2. ed. Elsevier, 2002.

CHATMAN, E. A. A Theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, n.50, p. 207 – 217, 1999.

CHEN, Haiyang; VOLPE, Ronald P. An analysis of personal financial literacy among college students. **Financial Services Review**, v. 7, n. 2, p. 107-128, 1998

CONNELL, C. M.; CRAWFORD, C. O. How people obtain their health information: a survey in two. **Public Health Reports**, v. 103, 1988, p.189-195.

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. **Information Storage and Retrieval**, v.7, n. 1, p. 21-29, 1971.

COSTA, Sely Maria de Souza; GASQUE, Kelly C. G. Dias. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. **Ciência da informação**, v.32, n. 3, 2004. p. 54 – 61.

COZBY, Paul C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. São Paulo: Atlas, 2003.

CRUZ, Fernando Willian. **Necessidades de informação musical de usuários leigos não-especializados**. Tese. Universidade de Brasília, 2008

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. 316 p.

DERR, R. L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing and Management**, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In **International Communications Association Annual Meeting**. Dallas, Texas, 1983.

_____. From the mind's eye of the user: the sense making qualitative-quantitative methodology. N GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. **Qualitative research in information management**. Englewood: Ed. Libraries Unlimited, 1992, p.61-84.

DERVIN, B.; DEWDNEY, P. Neutral Questioning: a new approach to the reference interview. **Research Quarterly**, v. 25, n. 4, p. 506-513, 1986.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**. NY: Knowledge industry publications, v.21, p. 03-33, 1986.

DEWEY, J. Context and thought. In R. Bernstein. **On experience, nature and freedom**. Bobbdmerril, 95p., 1960.

DICLEMENTE, Carlo C., PROCHASKA, James O. Stages and processes of self-change of smoking: toward on integrative model of change. **Journal of consulting and clinical psychology**, v.51, n.3, p. 390 – 395, 1983.

DICLEMENTE, Carlo C., PROCHASKA, James O. Transteoretical Therapy: Toward a more integrative model of change. **Psychotherapy: theory research and practice**, v.19, n.3, p. 276-288 outono 1982.

EFRON, B., e TIBSHIRANI, R. **An Introduction to the Bootstrap**. Chapman & Hall, 1993

ELLIS, David. Behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, 1989, p. 171-212.

ENGEL, James F.; BLACKWELL, Roger; WINIARD, Paul W. **Consumer behavior**. Orlando: Dryden Press, 1993.

ERDELEZ, S. Information encountering: a conceptual framework for accidental information Discovery. In VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. **Information Seeking in Context: proceedings of an international conference on research in information needs, seeking, and use in difference contexts**. Tampere, Finlândia, 1997, p. 412-421

FAUAT, Ana Matilde. **Comunicação organizacional e padrões de comportamento informacional de gestores e analistas de risco de crédito em instituições financeiras governamentais**. Dissertação. Universidade de Brasília, 2007.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**. V.25, n2, 1995. Disponível em < <http://www.ibict.br/cionline/include/getdoc.php?id=819&article=481&mode=pdf>>. Acesso em 20 fev 2006.

FESTINGER, L. **A theory of cognitive dissonance**. Stanford, California, Stanford University Press, 1957.

FIALHO, Janaína Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênio Albino. Comportamento informacional de crianças e adolescentes: uma revisão da literatura estrangeira. **Ciência da informação**, v. 36, n. 1, jan/abr 2007, p. 20-34.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudo de uso e usuários de informação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 7-10.

_____. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis; APB, 1999. 168 p.

FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; McKECHNIE, **Theories of information behaviour**. ASIS&T: New Jersey, 2005.

FISKE, J. **Introduction to communication studies**. 2ª ed. Londres: ed. Routledge, 1990.

FOLKMAN, S. Personal control and stress and coping process: A theoretical analysis. **Journal of Personality and Social Psychology**, v.46, 1984, p. 839-852

GIANETTI, Eduardo. **O Valor do amanhã**: ensaio sobre a natureza dos juros. Companhia das letras: São Paulo, 2005.

GARCIA, Rodrigo M. **Modelos de Comportamento de busca de informação**: contribuições para a organização da informação. Dissertação (mestrado) – Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho – UNESP, Marília, 2007.

GELMAN, Andrew; HILL, Jennifer. **Data Analysis Using Regression and Multilevel/Hierarchical Models**. New York: Cambridge University Press, 2007

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2003. 159 p.

GREENACRE, M. **Correspondence Analysis in Practice**. London: Chapman & Hall / CRC, 2007.

GREENSPAN, Alan. The importance of financial education today. **Social Education**, v. 69, n.2, p. 64-67, Mar. 2005.

HIRA, Tahira K.; LOIBL, Cazilia. Understanding the impact of employer-provides financial education on workplace satisfaction. **The Journal of Consumer Affairs**, v.39, n.1, p. 173-194, Summer 2005.

HJORLAND, Biger. Epistemology and the Socio-Cognitive Perspective in Information Science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 53, n. 4, 2002, p. 257-270.

HOFSTEDE, G. **Culture's consequences: international differences in work-related values**. Beverly Hills: Sage, 1980.

HUANG S.J.; HUNG W.C.; CHANG M.; et al. The Effect of an Internet-Based, Stage-Matched Message Intervention on Young Taiwanese Women's Physical Activity. **Journal of Health Communication**, v.14, n. 3, p. 210-227, 2009.

IZQUIERDO ALONZO, Mônica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. **Investigación bibliotecológica** México, D.F., v.13, nº 26, enero/junio 1999, p. 112 - 134. Disponível em < <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol13-26/IBI02608.pdf> > Acesso em 4 de julho de 2006.

JOHNSON, Alena C. **Evaluating a financial assessment tool: the financial checkup**. Dissertação. Universidade estadual de Utah, Estados Unidos, 2001.

JOHNSON, J. D. e MEISCHKE, H. Women's preferences for cancer information from specific communication channels. **American Behavioral Scientist**, n.34, 742-755, 1991.

KIDDER, Louise H. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo, EPU, 1987. 133 p.

KOTLER, P. **Marketing management: analysis, planning, implementation and control**, 7 ed. Englewood Cliffs, 1991.

_____. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 1978. 430 p.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LANCASTER, F. W. **The measurement and evaluation of library services**. Washington, Information Resources, 1977.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da Informação**. 2ª ed. Brasília: editora Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

LECHNER, L. et al. Stages of change for fruit, vegetable and fat intake: consequences of misconception. **Health Education Research**, v. 13, p. 1-11. 1998.

LUCEY, Thomas A.; GIANNANGELO, Duane M. Short changed: the importance of facilitating equitable financial education in urban society. **Education and Urban Society**, v.38, n. 3, p. 268-287, May 2006.

MA, J.; BETTS, N.; HORACEK, T.; GEORGIU, C. Assessing stages of change for fruit and vegetable intake in young adults: a combination of traditional staging algorithms and food-frequency questionnaires. **Health Education Res** 2003; v.18, n. 2, p. 224-236.

MACLEAN, Paul D. **The triune brain in evolution: role in paleocerebral functions.** New York: Plenum Press, 1989, 604 p.

MARTINEZ-SILVEIRA, Marta S.; **A informação científica na prática médica: estudo do comportamento informacional do médico-residente.** Dissertação. Universidade Federal da Bahia, 2005.

MARTINS, José do Prado. **Gestão educacional: uma abordagem critica do processo administrativo em educação.** Rio de Janeiro: Wak editora, 2007.

MATTA, Rodrigo Octávio Beton. **Oferta e demanda de informação financeira pessoal: O Programa de Educação Financeira do Banco Central do Brasil e os universitários do Distrito Federal.** 2007. 201f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação), Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

McQUAIL, D. **Sociology of mass communications.** Ed. Harmondsworth: Penguin, 1972

MISCHEL, W., AYDUK, O.; MENDOZA-DENTON, R. Sustaining delay of gratification over time: A hot-cold systems perspective. In G. Loewenstein; D. Read; R. Baumeister (Eds.), **Time and decision: Economic and psychological perspectives on intertemporal choice:**New York: Russell Sage Foundation.p. 175-200. 2003.

MIWA, M. Bandura's Social Cognition. In: FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; McKECHNIE, **Theories of information behaviour.** ASIS&T: New Jersey, 2005, p.54-57.

MURRAY. K. B.. A test of services marketing theory: consumer information acquisition activities, **Journal of Marketing**, v. 55, 1991, p.10-25.

MUTSHEWA, Athulang. A theoretical exploration of information behaviour: a Power perspective. **Aslib Preceedings: new information**, v.59, n.3, 2007, p.249-263.

OLIVEIRA, et al. Estudo dos estágios motivacionais em sujeitos adultos dependentes do álcool. **Psicologia Reflexões. Críticas**, vol.16, n.2. Porto Alegre, 2003.

OLIVEIRA, Francisco Djalma de. **Busca e uso de informação para o desenvolvimento regional sustentável nos níveis estratégico, tático e operacional no Banco do Brasil.** Tese. Universidade de Brasília, 2008.

PÁLSDÓTTIR, Áugustá. **Health and life style: Icelander's everyday life Information behaviour.** Abo. Abo Akademi. Tese de doutorado, 2005.

PEREIRA, Maria de N. Freitas; GOMES, Hagar E.; PINHEIRO, Lena V. R.; OLIVEIRA; Regina M. S. de. A aplicação da técnica do incidente crítico em estudos de usuários da informação técnico científica; uma abordagem comparativa. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v.8, n. 1, p. 25-47, 1979.

PETTIGREW, K; FIDEL, R.; BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behaviour. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 35, 2001. p.43-78.

POVEY, R. et al. A critical examination of the application of the Transtheoretical Model's stages of change to dietary behaviours. **Health Education Res**, 1999, v.14, n.5, p. 641-651.

PROCHASKA, J. O. **Systems of psychotherapy: a transtheoretical analysis**. Dorsey press, 1979. 407 p.

_____, J. Flaws in the theory or flaws in the study: a commentary on "The effect of Transtheoretical Model based interventions on smoking cessation". **Soc. Sci Med**, v 68, n. 3, p. 404-406, fev. 2009.

PROCHASKA, J. O.; NORCROSS, J. C.; DICLEMENTE, C.C. **Changing for good**. Harper Collins Books, 1994. P. 304.

PROCHASKA, James O.; NORCROSS, John C.; DICLEMENTE, Carlo C. In Search of how people change. **American Psychologist**, v.47, n. 9, p. 1102-1114, set 1992

PROCHASKA, Janice M.; PROCHASKA, James O.; LEVESQUE, Deborah A. A transtheoretical approach to changing organizations. **Administration and policy in mental health**, v.28, n.4, p. 247-261, mar 2001.

PROCHASKA, James O.; VELICER, Wayne F.; ROSSI, Joseph S.; et. al. Stages of Change and decisional balance for 12 problem behaviors. **Health Psychology**, v. 13, n. 1, p. 39-46, 1994.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

RIEMSMA, R.P. et al. Systematic review of the effectiveness of stage based interventions to promote smoking cessation. **BMJ**, v. 31, maio 2003.

ROBREDO, J. **Da ciência da Informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: thesaurus; SRR Informações, 2003, 216p.

RODRIGUES, Carlos Zalberto. **A necessidade de informação dos conselheiros de saúde**. Tese. Universidade de Brasília, 2009.

ROGERS, E. M. **Diffusion of Innovation**, 3 ed. New York: The Free Press, 1983.

SAMPIERE, Roberto H.; COLLADO, Carlos F. e LUCIO, Pilar B. **Metodologia de Pesquisa**. 3 ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SAVOIA, José R. F.; SAITO, André T.; SANTANA, Flávia de A. Paradigmas da educação financeira no Brasil. **RAP**, n.41, v.6, p. 1121-1141.

- SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of way of life. **Library and Information Science Research**, n.17, 1995, p.259-294.
- SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking. In. FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sandra; McKECHNIE, **Theories of information behaviour**. ASIS&T: New Jersey, 2005, p.143-148.
- SAYÃO, Luís Fernando. Modelos teóricos em ciência da informação: abstração e método científico. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.1, p.82-91, jan./abr. 2001.
- SELLTIZ, C. et al. **Métodos de investigación em las relaciones sociales**. 9 ed. Madrid: RIALP, 1980.
- SETTLE, R. B.; ALRECK, P. Reducing buyers sense of risk. **Marketing Communications**, janeiro, 1989, p. 34-40.
- SHETH, Jagdish N.; MITTAL, Banwari; NEWMAN, Bruce I. **Comportamento do cliente: indo além do comportamento do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2001
- SHOCKEY, Susan Smith. **Low-wealth adults financial literacy**. Money management behavior and associates factors, including critical thinking. Tese. Universidade Estadual de Utah, Estados Unidos, 2002.
- SORRENTINO, R.; SHORT, J.. Uncertainty orientation, motivation, and cognition. In SORRENTINO, R.; HIGGINS, E., **Handbook of Motivation and Cognition**. New York: The Guilford Press, 1990.
- STANCHOWIAC, H. **Models Scientific thought**: concepts, methods and procedures. Paris: UNESCO, 1972, p. 145-166.
- STIGLER, G. The economics of information. **Journal of Political Economy**, v.69, 1961, p. 213-225.
- TALJA, S.; KESO, H.; PIETLAINEN, T. The production of context in information seeking research: a metatheoretical view. **Information processing and management**, v. 35, p. 751-763, 1999.
- TANG, R.; SOLOMON, P. Toward an understanding of the dynamics of relevance judgment: an analysis of one person's search behavior. **Information Processing and Management**, v. 34, n. 2, p. 237-256, 1988.
- TAYLOR, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. **College and Research Libraries**, 1968, v.29, p.178-194.
- TORAL, Natascha. **Estágios de mudança de comportamento e sua relação com o consumo alimentar de adolescentes**. Tese. Universidade de São Paulo, 2006.

UNITED NATIONS (ONU) - Department of Economic and Social Affairs. **United Nations Guidelines for Consumer Protection**. Nova York, 2003.

VAKKARI, P. Task complexity, problem structure and information actions: integrating studies on information seeking and retrieval. **Information Processing and Management**, v. 35, p. 819-837, 1999.

VENÂNCIO, Ludmila Salomão. **O caminhar faz a trilha: o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada**. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, 2007.

WILLIAMSON, Kirsty. Discovered by chance: the role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. **Library & Information Science Research**, V.20, N.1, 1998, p. 23-40

WILSON, Patrick. **Public knowledge, private ignorance**. Westport, CT: Ed. Greenwood Press, 1977.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.37, n.1, 1981, p.3-15.

_____. Information behaviour, an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, v. 33, n. 4, p. 551 – 572, 1997.

_____. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, 1999, p.249-270.

_____. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. **Information Research**, v.5, n.3, 2000.

_____. Evolution in information behavior modeling: Wilson's model. In FISCHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; McKECHNIE, Lynne. **Theories of information behavior**. ASIS&T: New Jersey, 2005. p.31-36

_____. Revisiting user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.62, n.6, p. 680 – 684, 2006.

_____. The information user: past, present and future. **Journal of Information Science**, v.34, n.4, 2008. p.457-464.

WITTE, K., STOKOLS, D., ITURATE, P. e SCHEANDER, M. Testing the health belief model in a field study to promote bicycle safety helmets. **Communication Research**, n. 20, 564-586, 1993.

Apêndice A

**Questionário sobre comportamento informacional dos usuários de
informação financeira pessoal**

Comportamento em Finanças Pessoais

Olá, seja bem vindo(a)!!!

Muito obrigado pela sua participação nesta pesquisa que tem por objetivo identificar o comportamento das pessoas ao lidarem com suas finanças pessoais. Trata-se de uma tese de doutorado em Ciência da Informação em desenvolvimento na Universidade Estadual Paulista - UNESP.

Gostaria de informá-lo(a) que:

A) Todos os dados aqui coletados serão utilizados exclusivamente nesta pesquisa e os resultados serão divulgados em relatórios e em publicações de cunho científico.

B) O propósito do estudo não é avaliá-lo, mas sim caracterizar genericamente o comportamento das pessoas quanto ao assunto finanças pessoais.

C) Não é necessário que você se identifique, assim seu anonimato será preservado.

D) Não existe alternativa correta ou incorreta para as questões. Sendo assim, solicito que seja o mais honesto possível ao responder o questionário.

E) O tempo estimado para preenchimento do questionário é de 10 a 20 minutos.

Certo de poder contar com sua colaboração, coloco-me à disposição para os esclarecimentos que forem necessários.

RESPONSÁVEL PELA PESQUISA: Me. Rodrigo Octávio Beton Malta
Doutorando em Ciência da Informação
E-mail: robmalta@gmail.com - tel.: (16) 8129-8857

ORIENTADORA: Dra. Helen de Castro S. Casarín
E-mail: heleno@marilia.unesp.br - tel.: (14) 3402-1370
Departamento de Ciência da Informação – UNESP

*1. Qual seu grau de satisfação em relação à forma com que você tem conduzido sua vida financeira?

☐ Insatisfeito

☐ Pouco satisfeito

☐ Nem satisfeito, nem
Insatisfeito

☐ Satisfeito

☐ Muito satisfeito

*2. Você possui intenção em modificar o modo como conduz suas finanças?

☐ Não

☐ Sim

Comportamento em Finanças Pessoais

*3. Quando pretende colocar em pratica as mudanças que julga necessárias?

- ☐ Em até 1 mês
 ☐ Dentro de 1 a 2 meses
 ☐ Dentro de 3 a 6 meses
 ☐ Em mais de 6 meses
 ☐ Não sei

*4. Há quanto tempo você possui este nível de satisfação com sua administração financeira:

- ☐ há mais de um ano
 ☐ a menos de 1 ano

Entende-se "Informação sobre Finanças Pessoais ou Informação Financeira Pessoal" como o conjunto de informações que auxiliam as pessoas a gerenciar melhor sua disponibilidade financeira.

*5. Na sua opinião, obter informações voltadas à educação financeira pessoal é:

- ☐ Sem importância
 ☐ Pouco importante
 ☐ Importante
 ☐ Muito importante

*6. Assinale o(s) tema(s) que você tem interesse em obter mais informações.

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Uso do cartão de crédito | ☐ Gerenciamento de dívidas e créditos | ☐ Juros |
| ☐ Uso de cheque especial | ☐ Financiamentos | ☐ Empréstimos pessoais |
| ☐ Investimentos e poupança | ☐ Consumo planejado | ☐ Compras a vista e a prazo |
| ☐ Orçamento financeiro pessoal | ☐ Aposentadoria | ☐ Redução/corte de gastos |
| ☐ Outros assuntos (especifique) | | |

*7. Você possui hábito de buscar informações sobre finanças pessoais?

- ☐ Sim, eu costumo buscar informações sobre o assunto
☐ Não, raramente busco este tipo de informação
☐ Procuro apenas quando motivado por uma situação específica

*8. Você considera o seu conhecimento sobre gestão financeira pessoal como sendo:

- ☐ Excelente
 ☐ Bom
 ☐ Regular
 ☐ Ruim
 ☐ Muito ruim

*9. Como você avalia o modo como você gerencia as suas finanças?

- ☐ Excelente
 ☐ Bom
 ☐ Regular
 ☐ Ruim
 ☐ Muito ruim

Comportamento em Finanças Pessoais

***10. Comparando-se a outras pessoas que você conhece, o quanto você sabe sobre gestão financeira pessoal?**

- ☐ Mais do que a maioria
 ☐ Aproximadamente, o mesmo que eles
 ☐ Menos do que a maioria

***11. Indique a(s) dificuldade(s) que você costuma encontrar para obter informações sobre finanças pessoais**

- ☐ Dificuldade de acesso às informações
 ☐ Desconhecimento de locais onde buscar informações desse tipo
☐ Linguagem técnica excessiva e complicada
 ☐ Não encontro dificuldades
☐ Custo financeiro
☐ Outras dificuldades (especifique)

***12. Você já participou de algum evento formal cujo tema era relacionado à finanças pessoais (curso, palestra, seminário etc)?**

- ☐ Sim
 ☐ Não

***13. Você tem interesse em participar deste tipo de evento?**

- ☐ Sim
 ☐ Sim, mas se for gratuito
 ☐ Não

***14. Marque a frequência com que você utiliza as fontes de informação abaixo relacionadas quando deseja obter informações sobre finanças pessoais.**

	Sempre	Quase sempre	Quase nunca	Nunca
Famíliares e pessoas conhecidas	☐	☐	☐	☐
Internet	☐	☐	☐	☐
Seminários/cursos presenciais	☐	☐	☐	☐
Televisão e rádio	☐	☐	☐	☐
Revistas, jornais e impressos em geral	☐	☐	☐	☐
Livros especializados	☐	☐	☐	☐
Cursos e palestras on-line	☐	☐	☐	☐
Especialistas (ex.: consultor, gerente de banco, vendedor)	☐	☐	☐	☐
Outras fontes				

Outras fontes

***15. Das opções de fontes que você assinalou acima, qual delas é a sua preferida?**

Comportamento em Finanças Pessoais

***16. Pense na sua fonte de informação preferida e assinale qual (is) o(s) motivo(s) que o levam a usar esta fonte de informação.**

- ☐ Desconhecimento de outras fontes
 ☐ Conveniência e facilidade de uso
 ☐ Confiança na informação disponibilizada
- ☐ As outras fontes não atendem minhas necessidades
 ☐ Uso gratuito ou preço de uso acessível
- ☐ Outro(s) motivo(s)

***17. Do(s) motivo(s) acima assinalado(s), qual você classifica como mais importante?**

***18. Para fins de sua aposentadoria, você:**

- ☐ Possui um plano de previdência auto-administrado (você mesmo criou e administra uma reserva econômica com o objetivo de ter uma reserva financeira ou uma fonte de renda complementar após se aposentar)
- ☐ Possui plano de previdência complementar. (ex.: PGBL, VGBl, fundos de pensão abertos ou fechados, etc)
- ☐ Possui plano de previdência obrigatória (ex.: INSS, previdência pública)
- ☐ Não tenho planos ou nunca pensei sobre o assunto

Outras ações (especifique)

Por vezes, quando estamos lendo revistas, assistindo um programa de TV ou de rádio, navegando na internet, conversando com uma pessoa, enfim, quando estamos realizando as mais diversas tarefas, chegam-nos informações sobre assuntos que não estamos necessariamente interessados naquele instante.

***19. Quando chega a você espontaneamente uma informação sobre finanças pessoais, sem que você esteja esperando, você tende a:**

- ☐ Não dar atenção a este tipo de informação
- ☐ Prestar atenção na informação para ver se existe algo de interesse

***20. Para você, adquirir informação financeira pessoal de modo espontâneo ou não esperado é:**

- ☐ Muito importante. A maior parte dos meus conhecimentos sobre o assunto foram adquiridos a partir deste tipo de situação
- ☐ Importante. Este tipo de situação costuma complementar o meu conhecimento prévio sobre finanças pessoais
- ☐ Pouco importante. É raro este tipo de situação me fornecer informação útil para minha gestão financeira pessoal

Comportamento em Finanças Pessoais

***21. Por favor, indique com que frequência você costuma realizar as ações abaixo relacionadas:**

	Nunca	Quase nunca	Quase sempre	Sempre	Não possui / não se aplica
Elabora e segue um orçamento mensal.	☐	☐	☐	☐	☐
Estabelece metas financeiras que influenciam na administração de suas finanças. (ex. Poupar uma quantia em 1 ano, sair do cheque especial em 3 meses).	☐	☐	☐	☐	☐
Mantém anotações sobre seus gastos financeiros possibilitando identificar onde foram gastos ou aplicados seus recursos (ex.: planilha de receitas e despesas)	☐	☐	☐	☐	☐
Tem utilizado cartões de crédito ou crédito bancário automático (ex. cheque especial) por não possuir dinheiro disponível para as despesas mensais.	☐	☐	☐	☐	☐
Consegue identificar os custos que paga ao comprar um produto a prazo (ex. juros embutido, taxa de financiamento etc).	☐	☐	☐	☐	☐
Ao comprar a prazo, você faz comparação entre as opções de créditos que tem disponível (ex. financiamento da loja x financiamento do cartão de crédito).	☐	☐	☐	☐	☐
Não incluindo os gastos com financiamento de imóvel, mais de 20% da sua renda mensal fica comprometida com prestações de compras realizadas a prazo.	☐	☐	☐	☐	☐
Guarda (economiza) dinheiro regularmente.	☐	☐	☐	☐	☐
Possui dinheiro aplicado em mais de um tipo de aplicação financeira.	☐	☐	☐	☐	☐
Possui uma reserva financeira que seja maior ou igual a 3 vezes a sua renda mensal, que possa ser usada em casos inesperados (ex. desemprego, doença).	☐	☐	☐	☐	☐
Compara preços ao fazer uma compra de maior valor.	☐	☐	☐	☐	☐
Compra por impulso.	☐	☐	☐	☐	☐
Quando deseja adquirir um produto, você prefere comprá-lo a vista, mesmo que para isso necessite adiar esta compra por algum tempo.	☐	☐	☐	☐	☐

***22. Abaixo estão algumas afirmações relacionadas à gestão financeira pessoal.**

Assinale para cada item o quanto você concorda ou discorda de cada afirmação. Não existe resposta certa ou errada, apenas assinale as alternativas que mais se adequam ao seu caso:

	Discordo fortemente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo fortemente
Eu sou capaz de administrar bem minhas finanças	☐	☐	☐	☐	☐
Não importa o quanto eu tente, minhas finanças simplesmente não ficam do modo como eu desejo	☐	☐	☐	☐	☐
É difícil para mim achar soluções eficazes para os problemas financeiros que aparecem em minha vida	☐	☐	☐	☐	☐
Eu me considero tão capaz quanto as demais pessoas para realizar ações visando uma boa saúde financeira pessoal	☐	☐	☐	☐	☐

***23. De um modo geral, o quanto você se sente estressado com sua vida financeira?**

☐ Não me sinto estressado ☐ Pouco estressado ☐ Estressado ☐ Extremamente estressado

Comportamento em Finanças Pessoais

***24. Idade**

- ☐ 25 ou menos
 ☐ 26 a 35
 ☐ 36 a 45
 ☐ 46 a 55
 ☐ 56 a 65
 ☐ 66 ou mais

***25. Sexo:**

- ☐ Masculino
 ☐ Feminino

***26. Estado civil:**

- ☐ solteiro
 ☐ casado ou em união estável
 ☐ separado ou divorciado
 ☐ viúvo

***27. Você possui independência financeira (sustenta-se sem o auxílio de outras pessoas)?**

- ☐ Sim
 ☐ Não

***28. Quantas pessoas dependem financeiramente de você (filhos, enteados, pais, etc.)?**

- ☐ 0
 ☐ 1
 ☐ 2
 ☐ 3
 ☐ 4
 ☐ 5
 ☐ 6 ou mais

***29. Qual é o seu principal vínculo empregatício?**

- ☐ Servidor ou empregado público
☐ Empregado de empresa do setor privado
☐ Profissional liberal ou autônomo sem vínculo de empregado
☐ Proprietário de empresa ou de firma individual ou empregador-titular
☐ Aposentado
☐ Estudante
☐ Desempregado

***30. Qual alternativa melhor descreve a sua média de renda bruta mensal?**

- ☐ R\$ 700,00 ou menos
 ☐ R\$ 1.501,00 a R\$ 3.500,00
 ☐ R\$ 8.001,00 a R\$ 16.000,00
☐ R\$ 701,00 a R\$ 1.500,00
 ☐ R\$ 3.501,00 a R\$ 8.000,00
 ☐ mais que R\$16.000,00

Apêndice B

Categorias utilizadas para análise estatística

Questão	Enunciado	Categoria		Significado
1	Qual seu grau de satisfação em relação à forma com que você tem conduzido sua vida financeira?	1	Insatisfeito	
		2	Pouco satisfeito	
		3	Nem satisfeito, nem insatisfeito	
		4	Satisfeito	
		5	Muito satisfeito	
2	Você possui intenção em modificar o modo como conduz suas finanças?	0	Não	
		1	Sim	
		9	Não aplicável	
3	Quando pretende colocar em pratica as mudanças que julga necessárias?	0	Não aplicável	
		1	Em até 1 mês	
		2	Dentro de 1 a 2 meses	
		3	Dentro de 3 a 6 meses	
		4	Em mais de 6 meses	
		5	Não sei	
4	Há quanto tempo você possui este nível de satisfação com sua administração financeira?	0	Não aplicável	
		1	Há mais de um ano	
		2	Há menos de 1 ano	
5	Na sua opinião, obter informações voltadas à educação financeira pessoal é:	1	Sem importância	
		2	Pouco importante	
		3	Importante	
		4	Muito importante	
6	Assinale o(s) tema(s) que você tem interesse em obter mais informações.	1	Necessidade consciente - uso do cartão de crédito	
		2	Necessidade consciente - uso do cheque especial	
		3	Necessidade consciente - investimento e poupança	
		4	Necessidade consciente - orçamento financeiro pessoal	
		5	Necessidade consciente - gerenciamento de dívidas e crédito	
		6	Necessidade consciente - financiamento	
		7	Necessidade consciente - consumo planejado	
		8	Necessidade consciente - aposentadoria	
		9	Necessidade consciente - juros	

		10	Necessidade consciente - empréstimos pessoais
		11	Necessidade consciente - compras a vista e a prazo
		12	Necessidade consciente - redução de gastos
6	Outras necessidades	1	Necessidade consciente - Finanças em família
		2	Necessidade consciente - Fiscalização/impostos
		3	Necessidade consciente - Relacionamento com banco e inst. financeira
		4	Necessidade consciente - Consultoria financeira
		5	Outras respostas não relacionadas com o tema
7	Você possui hábito de buscar informações sobre finanças pessoais?	1	Sim, eu costumo buscar informações sobre o assunto
		2	Não, raramente busco este tipo de informação
		3	Procuro apenas quando motivado por uma situação específica
8	Você considera o seu conhecimento sobre gestão financeira pessoal como sendo:	1	Muito ruim
		2	Ruim
		3	Regular
		4	Bom
		5	Excelente
9	Como você avalia o modo como você gerencia as suas finanças?	1	Muito ruim
		2	Ruim
		3	Regular
		4	Bom
		5	Excelente
10	Comparando-se a outras pessoas que você conhece, o quanto você sabe sobre gestão financeira pessoal?	1	Menos do que a maioria
		2	Aproximadamente o mesmo que eles
		3	Mais do que a maioria
11	Indique a(s) dificuldade(s) que você costuma encontrar para obter informações sobre finanças pessoais	1	Barreira - Dificuldade de acesso às informações
		2	Barreira - Linguagem técnica excessiva e complicada
		3	Barreira - custo financeiro
		4	Barreira - desconhecimento de locais onde buscar informação
		5	Barreira - não há dificuldade em usar ou buscar informação

11	Outras barreiras	1	Barreira - Sem interesse
		2	Barreira - Falta de tempo
		3	Barreira - Superficialidade das informações
		4	Barreira - Ausência governamental
		5	Barreira - Falta de confiança nas informações
		6	Outras respostas não relacionadas com o tema
12	Você já participou de algum evento formal cujo tema era relacionado à finanças pessoais (curso, palestra, seminário etc)?	0	Não
		1	Sim
13	Você tem interesse em participar deste tipo de evento?	1	Sim
		2	Sim, mas se for gratuito
		3	Não
14	Marque a frequência com que você utiliza as fontes de informação abaixo relacionadas quando deseja obter informações sobre finanças pessoais.	1	Frequência de uso de fonte de informação - familiares e pessoas conhecidas
		2	Frequência de uso de fonte de informação - internet
		3	Frequência de uso de fonte de informação - seminários e cursos presenciais
		4	Frequência de uso de fonte de informação - televisão e rádio
		5	Frequência de uso de fonte de informação - jornais, revistas e impressos em geral
		6	Frequência de uso de fonte de informação - livros especializados
		7	Frequência de uso de fonte de informação - seminários e cursos <i>online</i>
		8	Frequência de uso de fonte de informação - Especialistas
14	Outras fontes de informação	9	Outras respostas não relacionadas com o tema
15	Das opções de fontes que você assinalou acima, qual delas é a sua preferida?	1	seminários e cursos presenciais
		2	revistas, jornais e impressos em geral
		3	familiares e pessoas conhecidas
		4	televisão e rádio
		5	internet (sites)
		6	livros especializados
		7	cursos e palestras <i>online</i>
		8	especialistas
		9	outras fontes

16	Pense na sua fonte de informação preferida e assinale qual (is) o(s) motivo(s) que o levam a usar esta fonte de informação.	1	Razões para preferência de fonte de informação - desconhecimento de outras fontes
		2	Razões para preferência de fonte de informação - as demais fontes não atendem as necessidades
		3	Razões para preferência de fonte de informação - Conveniência e facilidade de uso
		4	Razões para preferência de fonte de informação - gratuito ou com preço acessível
		5	Razões para preferência de fonte de informação - confiança na fonte
16	Outros motivos	1	Razões para preferência de fonte de informação - Falta de tempo
		2	Razões para preferência de fonte de informação - Envolvimento emocional com a fonte
		3	Razões para preferência de fonte de informação - Outras razões
		4	Outras respostas não relacionadas com o tema
17	Do(s) motivo(s) acima assinalado(s), qual você classifica como mais importante?	1	desconhecimento de outras fontes
		2	confiança na informação disponibilizada
		3	as outras fontes não atendem
		4	conveniência e facilidade de uso
		5	uso gratuito ou preço acessível
		6	outros motivos
18	Para fins de sua aposentadoria, você:	1	Ações visando a aposentadoria - plano autoadministrado
		2	Ações visando a aposentadoria - previdência complementar
		3	Ações visando a aposentadoria - previdência obrigatória
		4	Ações visando a aposentadoria - não possui
18	Outras ações	1	Formação de patrimônio
		2	Continuar trabalhando
		3	Negócio próprio
		4	Não possui recursos
		5	Outras respostas não relacionadas com o tema
19	Quando chega a você espontaneamente uma informação sobre finanças pessoais, sem que você esteja esperando, você tende a:	0	Não dar atenção
		1	Prestar atenção

20	Para você, adquirir informação financeira pessoal de modo espontâneo ou não esperado é:	0	não aplicável
		1	Pouco importante
		2	Importante
		3	Muito importante
21_GF	Por favor, indique com que frequência você costuma realizar as ações abaixo relacionadas:	1	Necessidade potencial - Gestão financeira - orçamento mensal
21_GF		2	Necessidade potencial - Gestão financeira - metas financeiras
21_GF		3	Necessidade potencial - Gestão financeira - Controle de gastos e receitas
21_GF		4	Necessidade potencial - Gestão Financeira - balanço negativo
21_UC		5	Necessidade potencial - Utilização do crédito - identificação do custo do crédito
21_UC		6	Necessidade potencial - Utilização do crédito - comparação entre as opções de crédito
21_UC		7	Necessidade potencial - Utilização do crédito - nível de endividamento
21_IP		8	Necessidade potencial - Investimento e poupança - economiza regularmente
21_IP		9	Necessidade potencial - Investimento e poupança - variedade de aplicações
21_IP		10	Necessidade potencial - Investimento e poupança - reserva financeira de emergência
21_CP		11	Necessidade potencial - Consumo planejado - compara preços
21_CP		12	Necessidade potencial - Consumo planejado - compra por impulso
21_CP		13	Necessidade potencial - Consumo planejado - Preferência por compra a vista
22	Abaixo estão algumas afirmações relacionadas à gestão financeira pessoal. Assinale para cada item o quanto você concorda ou discorda de cada afirmação. Não existe resposta certa ou errada, apenas assinale as alternativas que mais se adequam ao seu caso:	1	Auto-eficácia - capacidade de administrar suas próprias finanças
		2	Auto-eficácia - fracasso nas tentativas de gerir suas finanças pessoais
		3	Auto-eficácia - dificuldade em achar soluções eficazes
		4	Auto-eficácia - capacidade comparativa
23	De um modo geral, o quanto você se sente estressado com sua vida financeira?	1	Sem estresse
		2	Pouco estressado
		3	Estressado

		4	Extremamente estressado
24	Idade	1	25 ou menos
		2	26 a 35
		3	36 a 45
		4	46 a 55
		5	55 a 65
		6	66 ou mais
25	Sexo:	1	Masculino
		2	Feminino
26	Estado civil:	1	Solteiro
		2	Casado ou união estável
		3	Separado ou divorciado
		4	Viúvo
27	Você possui independência financeira (sustenta-se sem o auxílio de outras pessoas)?	0	Não
		1	Sim
28	Quantas pessoas dependem financeiramente de você (filhos, enteados, pais, etc.)?	1	0
		2	1
		3	2
		4	3
		5	4
		6	5
		7	6 ou mais
29	Qual é o seu principal vínculo empregatício?	1	Servidor ou empregado público
		2	Empregado do setor privado
		3	Profissional liberal ou autônomo
		4	Proprietário de empresa
		5	Aposentado
		6	Estudante
		7	Desempregado
30	Qual alternativa melhor descreve a sua média de renda bruta mensal?	1	R\$700,00 ou menos
		2	R\$701,00 a R\$1.500,00
		3	R\$1.501,00 a R\$3.500,00
		4	R\$3.501,00 a R\$8.000,00
		5	R\$8.001,00 a R\$16.000,00
		6	Mais que R\$16.000,00