

6 Análise dos resultados

6.1. Análise gráfica dos dados

Na Tabela 1. Apresenta-se a frequência com que ocorreram as emoções e as reações comportamentais nas 210 entrevistas realizadas, considerando os 19 códigos estabelecidos.

	1° JUIZ	2° JUIZ	%	%	
Embaraço	131	107	7%	6%	
Resignação	75	72	4%	4%	
Insatisfação	143	145	8%	8%	
Irritação	95	94	5%	5%	
Reclamação	115	110	6%	6%	
Tensão	46	43	3%	2%	
Ofensa	334	326	19%	19%	
Vergonha	191	198	11%	12%	
Tolerância	35	38	2%	2%	
Sufrimento	8	10	0%	1%	
Preocupação	157	131	9%	8%	
Boicote	86	86	5%	5%	
Mágoa	122	118	7%	7%	
Agressividade	35	35	2%	2%	
Orgulho	11	9	1%	1%	
Medo	23	26	1%	2%	
Tristeza	52	53	3%	3%	
Evasão	30	32	2%	2%	
Temor opinião Terceiros	95	88	5%	5%	
TOTAL	1784	1721	100%	100%	3,5%

Tabela 1. Análise de confiabilidade e consistência no julgamento
Fonte: Própria

De acordo com a metodologia adotada, a diferença de interpretação dos juízes não deveria ser superior a 10% para o julgamento ser considerado consistente. O resultado da avaliação é consistente, pois a diferença entre juízes, no presente estudo, foi de 3,5%.

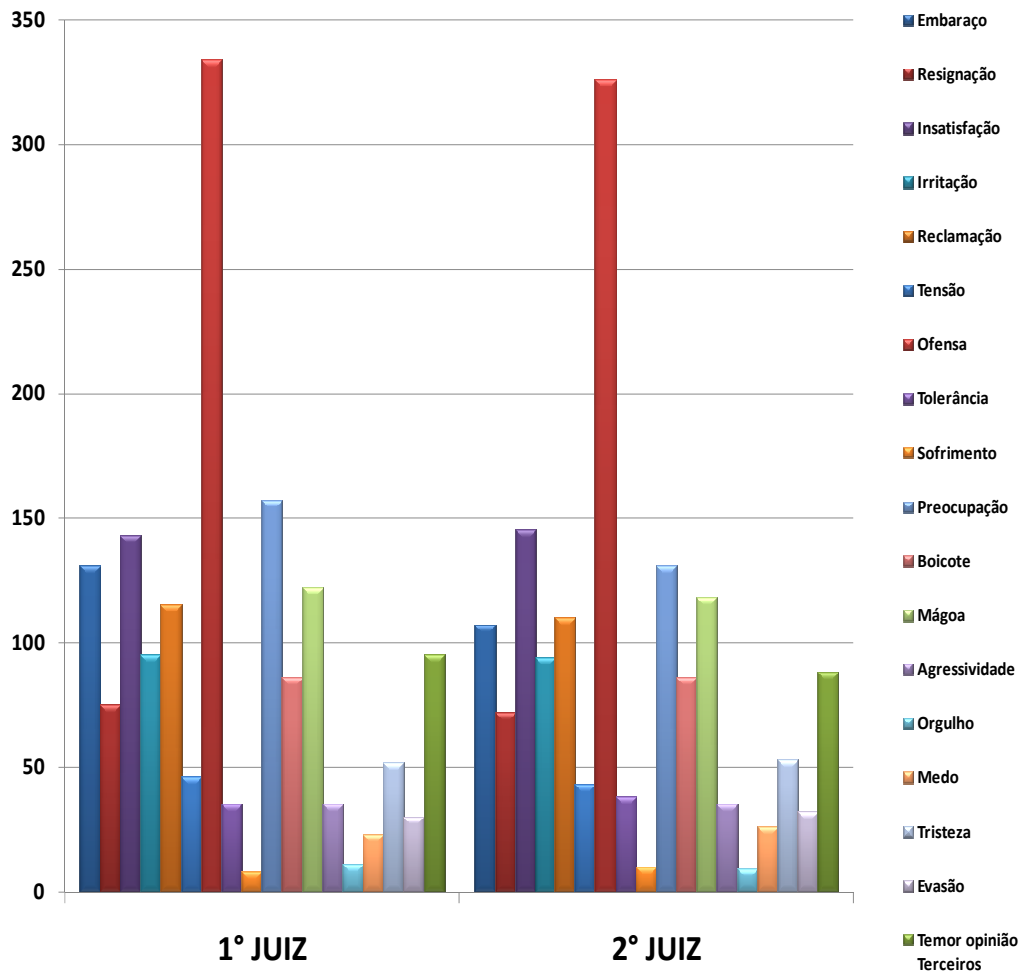


Gráfico 2. Análise comparativa das interpretações dos juízes
Fonte: Própria

No Gráfico 2, faz-se uma comparação gráfica da análise dos dois juízes que comprova serem bastante parecidas as suas interpretações. Depois da primeira tabulação, nova tabulação foi feita de acordo com a classificação (grupos de emoções) dos códigos pré-estabelecidos na Tabela 2.

	1° JUIZ	2° JUIZ	%	%
EMOÇÃO PRIMÁRIA	1022	997	100%	100%
Mágoa	122	118	12%	12%
Tristeza	52	53	5%	5%
Ofensa	334	326	33%	33%
Insatisfação	143	145	14%	15%
Medo	23	26	2%	3%
Preocupação	157	131	15%	13%
Vergonha	191	198	19%	20%
EMOÇÃO SECUNDÁRIA	185	164	100%	100%
Embaraço	131	107	71%	65%
Tolerância	35	38	19%	23%
Orgulho	11	9	6%	5%
Sufrimento	8	10	4%	6%
EMOÇÃO TERCÍARIA	141	137	100%	100%
Tensão	46	43	33%	31%
Irritação	95	94	67%	69%
REAÇÃO COMPORTAMENTAL	436	423	100%	100%
Reclamação	115	110	26%	26%
Agressividade	35	35	8%	8%
Evasão	30	32	7%	8%
Resignação	75	72	17%	17%
Boicote	86	86	20%	20%
Temor opinião Terceiros	95	88	22%	21%

Tabela 2. Classificação das emoções por frequência
Fonte: Própria

Como verificado na Tabela 2, as emoções primárias são sempre mais frequentes (57%) que as secundárias (10%) e as terciárias (8%). As reações comportamentais, por se tratar de respostas a incidentes críticos de alguma forma marcantes, também são mais frequentes (24%).

No Gráfico 3, agruparam-se os dados e forma-se uma curva com os dados em sequência. Nota-se, nesta figura, a predominância das emoções primárias e, posteriormente, a sequência evolutiva das emoções e das reações comportamentais.

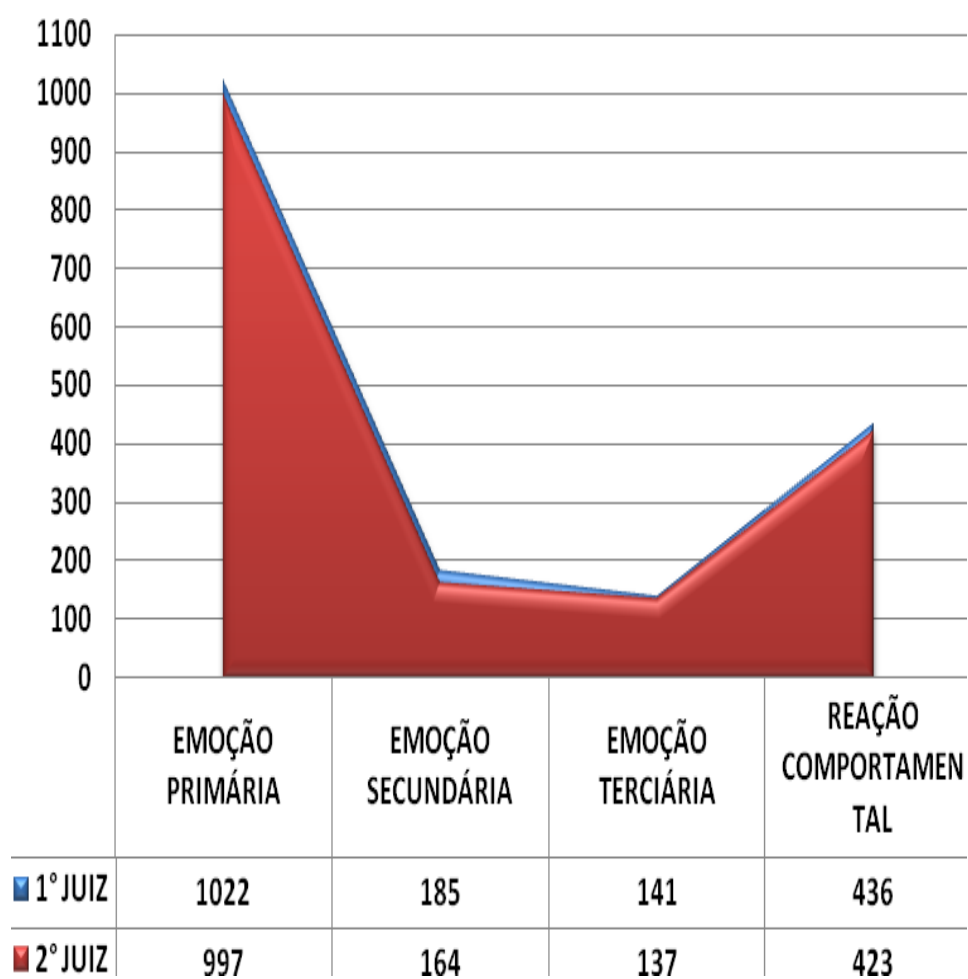


Gráfico 3. Curva da evolução das emoções e reações
Fonte: Própria

6.2. Emoções x gênero

masculino	feminino	Total
79	131	210
38%	62%	100%

Tabela 3. Distribuição dos entrevistados por gênero
Fonte: Própria

A distribuição dos entrevistados por gênero foi predominantemente feminina (62%) na amostra escolhida.

	Masculino	%	Feminino	%	Total	%
EMOÇÃO PRIMÁRIA	319	100,00%	678	100,00%	997	100,0%
Mágoa	33	10,34%	85	12,54%	118	11,8%
Tristeza	1	0,31%	52	7,67%	53	5,3%
Ofensa	101	31,66%	225	33,19%	326	32,7%
Insatisfação	56	17,55%	89	13,13%	145	14,5%
Medo	12	3,76%	14	2,06%	26	2,6%
Preocupação	55	17,24%	76	11,21%	131	13,1%
Vergonha	61	19,12%	137	20,21%	198	19,9%

Tabela 4. Emoções Primárias por gênero

Fonte: Própria

Na Tabela 4. se observa que a ofensa é a emoção primária mais presente nos relatos masculinos (32%), depois seguida da vergonha (19%), com insatisfação e preocupação quase iguais (17%). Nos relatos femininos, os dados são bastante semelhantes com a ofensa em primeiro lugar (33%), e a vergonha, em segundo (20%).

São emoções diretamente ligadas ao sentimento de injustiça que encontra fundamento na Teoria da Equidade (ADAMS, 1963). A mágoa e a tristeza são mais encontradas nas narrativas femininas do que nas masculinas (Gráfico 4).

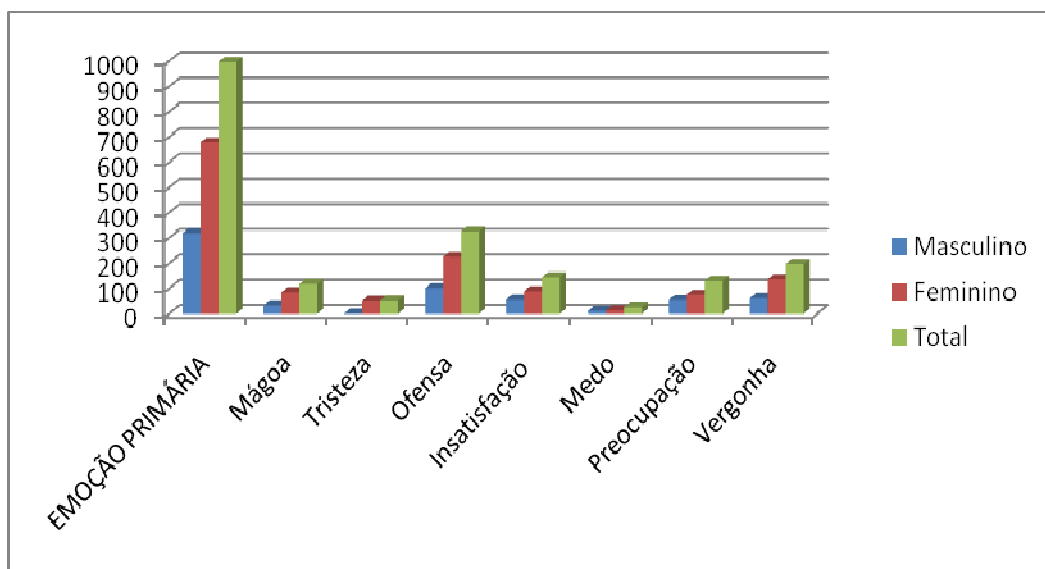


Gráfico 4. Representação gráfica das emoções primárias por gênero

Fonte: Própria

	Masculino	%	Feminino	%	Total	%
EMOÇÃO SECUNDÁRIA	67	100,00%	97	100,00%	164	100,0%
Embaraço	48	71,64%	59	60,82%	107	65,2%
Tolerância	16	23,88%	22	22,68%	38	23,2%
Orgulho	1	1,49%	8	8,25%	9	5,5%
Sofrimento	2	2,99%	8	8,25%	10	6,1%

Tabela 5. Emoções Secundárias por gênero

Fonte: Própria

O embaraço aparece como a emoção secundária mais presente nos dois gêneros, provavelmente como emoção subsequente da ofensa e da vergonha. Ainda serve como importante antecedente para as reações e respostas comportamentais (Tabela 5.). Em segundo lugar, aparece a tolerância, que a literatura sugere encontrar-se alinhada ao perfil social do brasileiro (CHAUVEL, 1999, p.220). O orgulho e o sofrimento têm uma participação maior nas narrativas femininas do que nas masculinas.

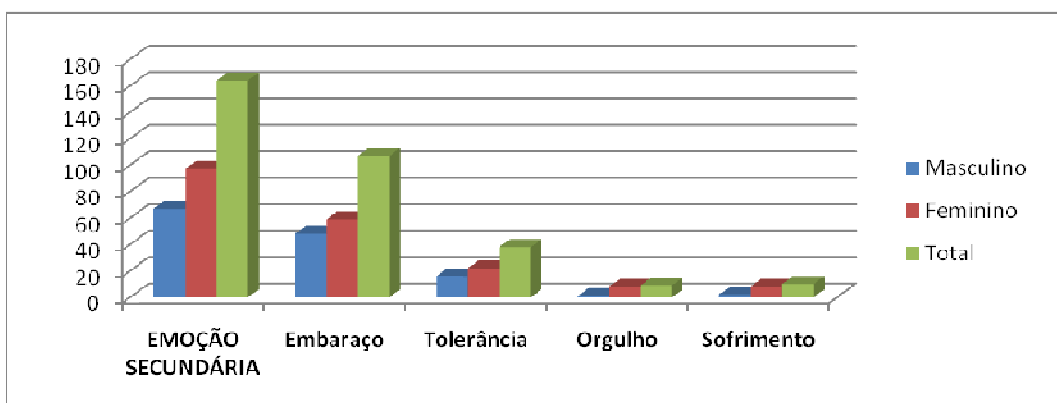


Gráfico 5. Representação gráfica das emoções secundárias por gênero

Fonte: Própria

	Masculino	%	Feminino	%	Total	%
EMOÇÃO TERCIÁRIA	37	100,00%	100	100,00%	137	100,0%
Tensão	9	24,32%	34	34,00%	43	31,4%
Irritação	28	75,68%	66	66,00%	94	68,6%

Tabela 6. Emoções Terciárias por gênero

Fonte: Própria

A irritação tem forte presença nos dois gêneros, mas é um pouco mais presente nas narrativas masculinas (75% no masculino e 66% no feminino).

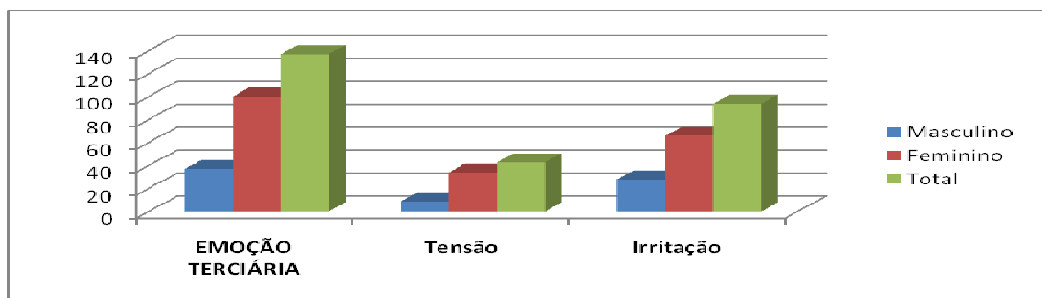


Gráfico 6. Representação gráfica das emoções terciárias por gênero
Fonte: Própria

	Masculino	%	Feminino	%	Total	%
REAÇÃO COMPOR.	130	100,00%	293	100,00%	423	100,0%
Reclamação	42	32,31%	68	23,21%	110	26,0%
Agressividade	12	9,23%	23	7,85%	35	8,3%
Evasão	7	5,38%	25	8,53%	32	7,6%
Resignação	23	17,69%	49	16,72%	72	17,0%
Boicote	31	23,85%	55	18,77%	86	20,3%
Temor opinião Terceiros	15	11,54%	73	24,91%	88	20,8%

Tabela 7. Reações comportamentais por gênero
Fonte: Própria

A Tabela 7. mostra que a reclamação é a reação mais comum nos dois gêneros, mais presente nos homens (32%) do que nas mulheres (23%). O temor pela opinião de terceiros é bem mais significativo para as mulheres (25%) do que para os homens (12%). Interessante notar que os homens reclamam mais e estão menos preocupados com que a sociedade perceba que sofrem a estigmatização do que as mulheres. O boicote e a agressividade também estão mais presentes nos relatos masculinos. A evasão é mais presente nos relatos femininos do que nos masculinos.

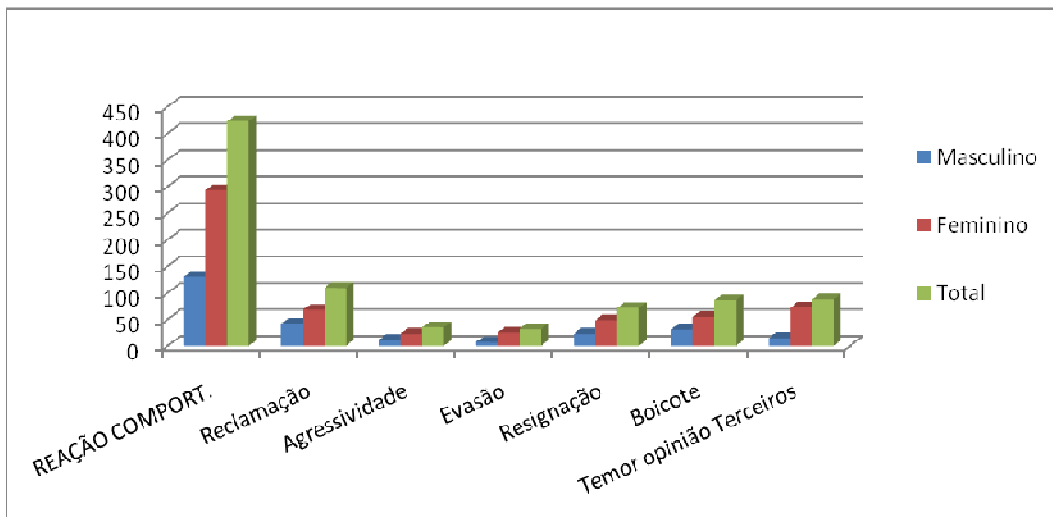


Gráfico 7. Representação gráfica das Reações Comportamentais por gênero
Fonte: Própria

6.3. Testes

Após os testes de consistência nas classificações dos juízes nas expressões e nos textos de acordo com os códigos estabelecidos, realizou-se uma análise de frequência dos dados encontrados. Como buscou-se controle na variável gênero, foi aplicado o teste do qui-quadrado em todas as emoções por grupo, para avaliar as diferenças observadas contra aquelas esperadas.

Entre as variáveis sócio-demográficas do estudo, a variável gênero parece ser aquela de maior relevância para o estudo.

O coeficiente qui-quadrado é um valor da dispersão para duas variáveis de [escala](#) nominal, usado em alguns [testes estatísticos](#). Ele diz em que medida os valores observados se desviam do [valor esperado](#). Quanto maior o qui-quadrado, mais significativa é a relação entre a variável dependente e a variável independente (McCLAVE, BENSON e SINCICH, 2008). Na Figura 11. a aplicação do teste do qui-quadrado para o gênero masculino não foi significativo ($p > 5\%$) apenas nas emoções secundárias.

Na Figura 12, igualmente, foi aplicado o mesmo teste para as emoções femininas. Neste caso, foi significativo (ou seja, $p < 5\%$) apenas somente para as emoções primárias.

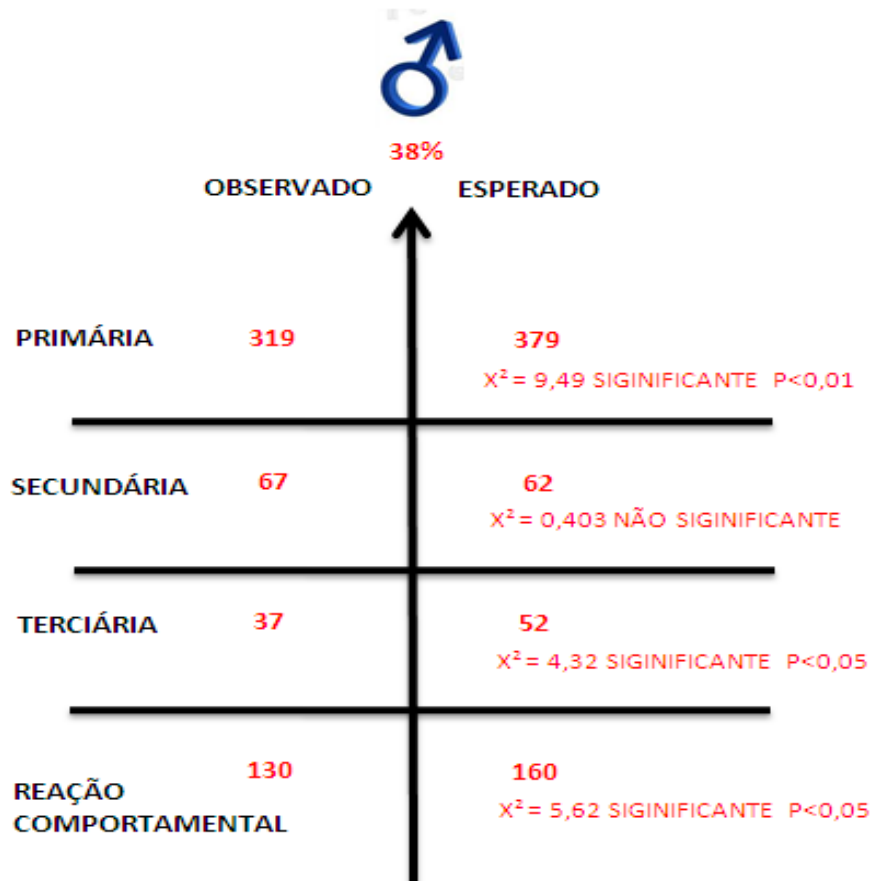


Figura 11. Resumo do teste qui-quadrado para o gênero masculino
Fonte: Própria

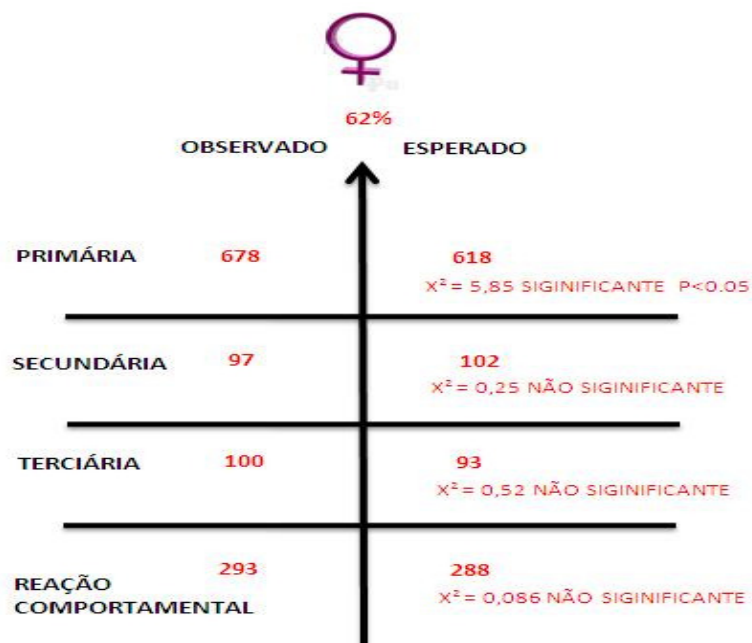


Figura 12. Resumo do teste qui-quadrado para o gênero feminino
Fonte: Própria

O teste do qui-quadrado buscou verificar se determinada distribuição se ajusta a uma distribuição teórica. O teste apresentou variabilidade nos dois gêneros para uma confiabilidade de 95% conforme apresentado.

Fica bastante claro que as emoções primárias são imediatas assim que acontece a percepção da categorização (ou percepção do estigma). Ratificando Damásio (2011), que sugere não ser sequer necessário ver o estímulo, basta apenas que os córtices sensoriais iniciais detectem e classifiquem a característica-chave, o estigma. A ofensa e a vergonha surgem como emoções primárias mais impactantes e mais presentes nos relatos. As narrativas sugerem existir uma sequência de fatos antecedentes até alcançar a ofensa, seguindo uma linha do tempo, conforme a Figura 13 a seguir:

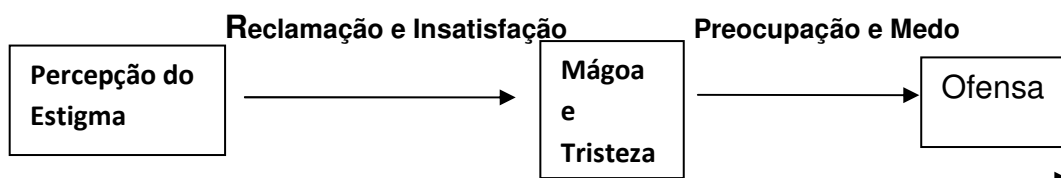


Figura 13. Antecedentes da ofensa
Fonte: Própria

As emoções secundárias e terciárias (como tolerância, irritação, orgulho, etc.) começam a ser construídas logo após a percepção da estigmatização. A seguir, como resultado da pesquisa, na Figura 14, propõe-se um modelo que contempla as constatações e reflexões oriundas dos resultados da pesquisa:

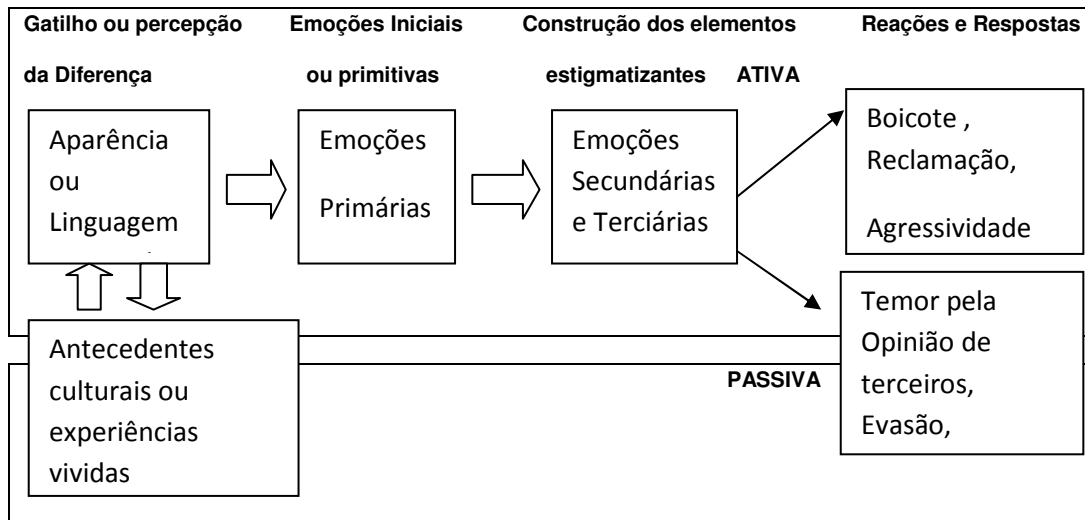


Figura 14. Modelo da Influência do Estigma no Encontro de Serviços
Fonte: Própria