

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO  
DE LISBOA

**ISCAL** EST. 1759

Empreendimento Social de um *Mental Health Gatekeeper* num  
Estabelecimento de Cabeleireiro e Estética

---

Lídia Filipa Neves Ribeiro

Lisboa, 23 de outubro de 2024



INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA

INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO  
DE LISBOA

Empreendimento Social de um *Mental Health Gatekeeper* num  
Estabelecimento de Cabeleireiro e Estética

---

Lídia Filipa Neves Ribeiro – nº 20220467

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Empreendedorismo realizada sob a orientação científica de Tânia Mafalda Antunes Saraiva, Professora Doutora, professora da área científica de Contabilidade e Auditoria.

Constituição do Júri:

Presidente do Júri: Professor Doutor José Moleiro Martins

Arguente: Professor Doutor Rui Dantas

Orientador: Professora Doutora Tânia Saraiva

Lisboa, 23 de outubro de 2024

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido (no seu todo ou qualquer das suas partes) a outra instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas. Mais acrescento que tenho consciência de que o plágio – a utilização de elementos alheios sem referência ao seu autor – constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

## **Agradecimentos**

Ao concluir esta dissertação sinto-me no dever de agradecer em primeiro lugar ao meu primo Ricardo Romão por toda a ajuda que me deu e por sempre se demonstrar disponível para ler e reler tudo o que escrevi. Certamente que sem ele não teria chegado ao final desta dissertação.

À minha família e, em particular, à minha mãe e à minha irmã por sempre me terem apoiado ao longo do meu mestrado e por nunca me terem deixado desistir da parte mais difícil, da escrita da dissertação.

Um agradecimento muito especial à Professora Doutora Tânia Mafalda Antunes Saraiva por ter aceite ser minha orientadora e por me conduzir à concretização desta dissertação.

Quero agradecer, também, à Rita Damasceno e ao Ricardo Pimentel, que em parceria com a equipa de Sustentabilidade da Fundação Ageas, foram cruciais para a construção dos questionários de forma que os mesmos se tornassem relevantes para o estudo do caso social.

Agradeço, também, aos meus professores que ao longo de toda a parte escolar me transmitiram todo o seu conhecimento para que fosse possível a redação desta dissertação.

Por último, mas não menos importante, quero agradecer aos meus colegas que se tornaram amigos, por sempre me incentivarem a avançar na minha formação e por me lembrarem que o que nos destaca dos demais na altura da realização de um mestrado é sempre a realização da dissertação.

## Resumo

O presente trabalho analisa a introdução do conceito de *Mental Health Gatekeeper* nos estabelecimentos de cabeleireiro e estética como uma estratégia de empreendedorismo social, para melhorar o acesso aos cuidados de saúde mental. O projeto realizado em colaboração com a Fundação Ageas, propõe uma abordagem inovadora em relação à saúde mental de maneira mais integrada e acessível, aproveitando o ambiente familiar e a confiança estabelecida nestes espaços. A análise do caso social avalia o estudo do interesse e a eficácia dessa iniciativa em Portugal, utilizando como metodologia o inquérito e revisão literária para examinar a perceção e a necessidade dos serviços de saúde mental entre a população e os profissionais do setor. Os resultados destacam uma prevalência significativa de instabilidade psicológica, especialmente entre mulheres, e uma disposição para procurar ajuda. Este trabalho sublinha a importância de soluções sociais inovadoras no combate ao estigma associado à saúde mental, promovendo o bem-estar e a inclusão social. Através da análise do Empreendedorismo Social, este trabalho contribuiu para o diálogo sobre métodos alternativos na prestação de apoio à saúde mental, evidenciando o potencial de ambientes não tradicionais para melhorar o acesso aos cuidados necessários.

**Palavras-chave:** Psicologia, Instabilidade Psicológica, Empreendedorismo, Saúde mental.

## **Abstract**

This paper analyses the introduction of the Mental Health Gatekeeper concept in hairdressing and beauty establishments as a social entrepreneurship strategy to improve access to mental health care. The project, carried out in collaboration with the Ageas Foundation, proposes an innovative approach to mental health in a more integrated and accessible way, taking advantage of the familiar environment and trust established in these spaces. The study evaluates the feasibility and effectiveness of this initiative in Portugal, using a survey and literature review as methodologies to examine the perception of and need for mental health services among the population and professionals in the sector. The results highlight a significant prevalence of psychological instability, especially among women, and a willingness to seek help. This work emphasises the importance of innovative social solutions in combating the stigma associated with mental health, promoting well-being and social inclusion. Through the analysis of social entrepreneurship, this work has contributed to the dialogue on alternative methods of providing mental health support, highlighting the potential of non-traditional settings to improve access to necessary care.

**Keywords:** Psychology, Psychological Instability, Entrepreneurship, Mental Health.

# Índice

Agradecimentos .....	v
Resumo .....	vi
Abstract.....	vii
Índice .....	viii
Índice de quadros e tabelas .....	x
Índice de figuras .....	xi
Lista de abreviaturas .....	xii
1. Introdução.....	1
1.1. Importância do caso social: Empreendimento Social de um Mental Health Gatekeeper num estabelecimento de cabeleireiro e estética.....	3
1.2. Objetivos.....	4
2. Revisão da Literatura.....	5
2.1. Empreendedorismo .....	5
2.1.1 Conceito de Empreendedorismo e a sua importância.....	6
2.2. Tipos de Empreendedorismo .....	9
2.2.1. A importância do Empreendedorismo Social .....	18
2.2.2. Métricas de avaliação para projetos de Empreendedorismo Social .....	19
2.2.2.1. Métricas de avaliação quantitativas .....	21
2.2.2.2. Métricas de avaliação qualitativas .....	22
2.2.3. Vantagens e limitações ao Empreendedorismo Social.....	23
2.2.4. Caso prático de Empreendedorismo Social “The Confess Project: A Babershop Mental Health Movement” .....	25
3. Metodologias e Dados .....	27
3.1. Metodologias .....	27
3.1.1. Metodologias de investigação .....	27



3.1.1.1.	Técnicas e instrumentos de recolha de dados.....	28
3.2.	Dados e variáveis.....	30
4.	Análise de Dados.....	31
4.1.	Análise da estatística descritiva referentes aos clientes.....	33
4.2.	Análise da estatística descritiva referentes aos profissionais .....	33
4.3.	Análise da estatística descritiva global.....	35
4.4.	Análise bivariada .....	35
4.4.1.	Caraterísticas individuais.....	35
4.5.	Análise dos resultados .....	39
4.5.1.	Hipótese 1 – Avaliar se as características sociodemográficas influenciam a saúde mental .....	39
4.5.2.	Hipótese 2 – Existe utilidade deste serviço para os beneficiários? .....	41
4.5.3.	Hipótese 3 – Qual a importância da saúde mental?.....	42
4.5.4.	Hipótese 4 – Quais os critérios que os inquiridos consideram mais importantes para conseguir ter um equilíbrio na sua saúde mental? .....	45
5.	Conclusão .....	47
6.	Referências Bibliográficas.....	50
7.	Apêndice.....	59
7.1.	Apêndice A – Descrição das variáveis.....	60
7.2.	Apêndice B – Questionário.....	69
7.3.	Apêndice C – Resultados SPSS.....	79
7.4.	Apêndice D – Base de dados Clientes .....	93
7.5.	Apêndice E – Base de dados Profissionais.....	104

## **Índice de quadros e tabelas**

Tabela 2.1 - Perspetivas para a natureza do Empreendedorismo.....	9
Tabela 4.1. – Estatística descritiva das características sociodemográficas .....	32
Tabela 4.2. – Estatística descritiva dos Clientes .....	33
Tabela 4.3. – Estatística descritiva dos Profissionais .....	33
Tabela 4.4. – Estatística descritiva dos Clientes e dos Profissionais.....	35
Tabela 4.5. – Estatística descritiva individual – análise bivariada .....	36
Tabela 4.6. – Estatística descritiva da variável “Idade”.....	38
Tabela 4.7. – Estatística descritiva da variável “Região” .....	38
Tabela 4.8. – Estatística descritiva de características sociodemográficas .....	41
Tabela 3.1. – Descrição das duas questões de pré-seleção do inquérito a apresentar.....	60
Tabela 3.2. – Descrição do inquérito dos Clientes .....	60
Tabela 3.3. – Descrição do inquérito dos Profissionais .....	63

## **Índice de figuras**

Figura 2.1. - Esquema teórico da Ação Empreendedora Social .....	16
--	----

## **Lista de abreviaturas**

EUA – Estados Unidos da América

IP – Instabilidade Psicológica

SPSS – *Statistical Package for the Social Science*

TCC – Técnica Cognitivo Comportamental

TDAH – Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade

## 1. Introdução

A saúde mental tem vindo a tornar-se cada vez mais importante na sociedade atual e a necessidade de abordar esta questão de forma abrangente e mais inclusiva é notória. O caso social: Empreendimento Social de um *Mental Health Gatekeeper* em parceria com a Fundação Ageas em estabelecimentos de cabeleireiros e estética tem como propósito apresentar uma proposta promissora no que se refere ao Empreendedorismo Social, bem como ao apoio emocional e aos cuidados relacionados com a saúde mental. O principal objetivo deste trabalho é tornar o acesso a um *Mental Health Gatekeeper*, também conhecido como um assistente de primeira linha em intervenção social, mais acessível através do recurso a colaboradores dos estabelecimentos de cabeleireiros e estética.

A ideia deste trabalho é fundamentada com a consciência de que estes estabelecimentos representam um papel importante no quotidiano das pessoas, dando-lhes a hipótese de desfrutarem de momentos de cuidados pessoais e de interação social. Integrar estes serviços de saúde mental nesses estabelecimentos permitir-nos-á ter a vantagem sobre essas dinâmicas com o fim de conseguir oferecer apoio e informação sobre a saúde mental de um modo mais íntegro e acolhedor.

Relativamente ao estudo de interesse deste Empreendimento Social, o mesmo dependerá de uma análise mais detalhada de vários fatores-chave (Bornstein, 2007). É crucial avaliar a procura e a necessidade por serviços de saúde mental na comunidade e no local em que os estabelecimentos estão localizados (Subtil et. al 2023). Serão necessárias, também, pesquisas e dados epidemiológicos que poderão fornecer informações valiosas sobre a prevalência de problemas de saúde, lacunas em serviços já existentes e quais as expectativas dos beneficiários do serviço.

O caso social em questão foi desenvolvido em colaboração com a Fundação Ageas, que contribuiu na criação dos questionários, no acesso a documentos e na disponibilização do conhecimento dos psicólogos, considerando o tema do presente caso social.

Segundo Defourny (2001), existem características específicas, diferentes da típica organização da economia social, que caracteriza uma nova área de atividade. Essas características são:

- terem um objetivo explícito de beneficiar a comunidade;
- partirem de uma iniciativa de um grupo de cidadãos;

- não estar o poder de decisão na organização baseado na propriedade do capital;
- terem natureza participativa que envolve as pessoas afetadas pela atividade;
- existir nelas uma atividade contínua de produção/venda de bens e/ou serviços;
- terem um elevado grau de autonomia em termos de gestão;
- existir um nível de risco económico significativo assumido pelos seus fundadores.

É extremamente importante aceitar a receptividade da comunidade e dos clientes em relação a esta iniciativa. A mesma poderá conduzir a possíveis pesquisas de mercado, à realização de consultas com potenciais beneficiários do caso social e, até mesmo, envolver *stakeholders* locais que poderão ajudar com a procura, interesse e os apoios para a implementação e a continuidade deste projeto (Ferreira, 2005).

Segundo as hipóteses analisadas no estudo do presente caso social, a frequência com que clientes visitam cabeleireiros e esteticistas, juntamente com a disponibilidade de 67% desses profissionais para formação especializada, sugere que é possível implementar serviços adicionais, como um assistente de primeira linha em intervenção social. Esses serviços beneficiariam clientes que já consideram esses profissionais como confidentes informais, especialmente em questões de saúde mental. A formação proposta permitiria a esses trabalhadores melhorar a gestão das suas interações, oferecendo apoio emocional e psicológico adequado, preservando a confidencialidade.

A primeira hipótese abordada refere-se à maneira como as características sociodemográficas dos indivíduos influenciam a sua saúde mental. Foi estudado o modo como os fatores género, idade e habilitações literárias podem afetar a saúde mental, procurando identificar padrões ou tendências que possam ajudar em intervenções mais eficazes.

A segunda hipótese pretende discutir como a formação e a disponibilidade dos profissionais de estética podem contribuir para um atendimento mais eficaz e acolhedor, abordando a complexa relação entre clientes e profissionais e a importância de intervenções bem-informadas no campo da saúde mental e do bem-estar.

A terceira hipótese destaca uma perspetiva positiva e esclarecida sobre saúde mental entre a amostra do caso social, com a maioria apoiando a procura por ajuda emocional e reconhecendo os efeitos das perturbações mentais. Os participantes compreendem que esses distúrbios podem ocorrer em qualquer idade e podem resultar de alterações cerebrais, ressaltando na necessidade de diagnósticos que levam em conta a duração dos

sintomas, mostrando uma profunda empatia e compreensão das complexidades dos transtornos mentais.

A quarta hipótese sublinha a correlação positiva entre estilos de vida saudáveis e o bem-estar mental. A maioria dos participantes reconhece que o exercício físico, o sono adequado, uma alimentação equilibrada e a prática de *hobbies* contribuem para a saúde mental. Reconhece-se também, que o *stress* crónico prejudica a função cerebral e pode levar ao desenvolvimento de problemas mentais, evidenciando a importância de manter hábitos de vida saudáveis para promover a saúde mental e prevenir distúrbios.

### **1.1. Importância do caso social: Empreendimento Social de um *Mental Health Gatekeeper* num estabelecimento de cabeleireiro e estética**

Esta iniciativa irá conduzir a uma abordagem inovadora e acessível para lidar com a saúde mental abrindo, também, caminho para o desenvolvimento de um empreendimento social na área. Para a realização deste caso social é crucial entender a importância dos cuidados de saúde mental, que ao integrar estes serviços num estabelecimento de cabeleireiro e estética, proporcionará um acesso mais facilitado às pessoas frequentadoras do mesmo. Muitas das barreiras que existem para estes serviços passam pelas longas filas de espera no setor público ou elevados custos no setor privado o que origina um impedimento na obtenção deste tipo de serviço.

Em associação ao estigma, Corrigan (2014) refere o quão importante é para a comunidade a sua redução quando associado à saúde mental e ao aumento da consciencialização. Através da criação de espaço, nos temas de conversa, para a saúde mental, que ao ser falado num ambiente tradicional e associado à estética da pessoa, esta acaba por conseguir ultrapassar o estigma.

A parceria com a Fundação Ageas fortalece o estudo do interesse e o impacto do empreendimento social. A colaboração possibilita o acesso a informação que ajudaram a enriquecer este trabalho.

É esperado, que o empreendimento social deste caso social, tenha um impacto significativo e positivo na comunidade ao oferecer este género de serviços. Esperar-se-á, também, que com a consciencialização e a redução do estigma possa criar um efeito positivo a longo prazo no modo como a sociedade encara e lida com a saúde mental.

## 1.2. Objetivos

O objetivo central deste caso social é estudar o interesse da criação de um Empreendimento Social na área da saúde mental e verificar a possibilidade da sua implementação na sociedade portuguesa.

Adicionalmente, e como forma de complementar o caso social desenvolvido, são avaliadas questões cujo objetivo foi analisar questões específicas na ótica do beneficiário do serviço bem como na ótica do *Mental Health Gatekeeper*, o colaborador do estabelecimento com a formação adequada.

O presente caso social, procura responder a quatro questões essenciais para compreender diversos aspetos da saúde mental. Em primeiro lugar, a hipótese pretende focar-se na importância das características sociodemográficas na saúde mental e como as mesmas podem ter impacto significativo no bem-estar psicológico. Foram investigados como é que os fatores como o estado civil, o agregado familiar, o género, a idade, a região e as habilitações literárias podem afetar a saúde mental, procurando identificar padrões ou tendências que possam informar intervenções mais eficazes.

A hipótese dois avalia a utilidade dos serviços de saúde mental para os potenciais beneficiários, sendo fundamental avaliar se os serviços disponíveis estão alinhados com as necessidades dos clientes.

A hipótese três incide na avaliação da importância da saúde mental em si, procurando verificar o valor da saúde mental na qualidade de vida das pessoas.

Por fim, a hipótese quatro explora quais os critérios que os inquiridos consideram mais importantes para alcançar e manter um equilíbrio na sua saúde mental. Este aspeto do caso social destina-se a captar as perspetivas dos próprios indivíduos sobre o que contribui para o seu bem-estar emocional.

De forma a obter uma melhor perceção do tema e do sucesso do projeto foi necessário a realização de um inquérito por questionário dirigido aos profissionais de cabeleireiros e estética e à população utilizadora dos serviços mencionados em território nacional.

Os principais aspetos encontrados no trabalho indicam uma prevalência de Instabilidade Psicológica (IP), especialmente entre mulheres, e uma tendência para a procura de ajuda emocional. Revela, também, que a maioria dos inquiridos reconhecem a importância da



saúde mental e verificou-se que as características sociodemográficas, como o género, a idade e as habilitações literárias influenciam a saúde mental dos indivíduos.

## **2. Revisão da Literatura**

O objetivo deste capítulo é introduzir os principais conceitos relacionados com o Empreendedorismo e, mais especificamente, o Empreendedorismo Social, bem como o quadro teórico que os envolve. Em primeiro lugar é abordada a definição de Empreendedorismo, o seu conceito e importância, falando, também, dos tipos de Empreendedorismo, com especial foco no Empreendedorismo Social. Neste capítulo refere-se ainda a importância, as métricas de avaliação utilizadas para projetos sociais, as suas vantagens e limitações, bem como, o caso prático que serviu de exemplo para a realização deste caso social. Pretende-se esclarecer estas noções através de obras científicas redigidas por autores de renome da atualidade no panorama científico atual como ideias, estudos, conceptualizações e análises desta área no contexto do século XXI.

### **2.1. Empreendedorismo**

Relativamente ao tema do Empreendedorismo, este tem vindo a ganhar um interesse significativo, tanto a nível nacional como internacional, sendo considerado como um importante ponto de partida do desenvolvimento económico e social de países e regiões. No entanto, vale recordar que embora o Empreendedorismo possa trazer benefícios, também enfrenta desafios considerados mais complexos e onde não existe uma solução universal. O sucesso do empreendedor depende de uma combinação de fatores, como o ambiente favorável ao negócio, o acesso a recursos necessários, a inovação e o suporte governamental adequado (Cardoso, 2022).

Segundo Drucker (1999), o Empreendedorismo é fundamental no mundo dos negócios e na sociedade como um todo e é considerado uma força motriz por trás do crescimento económico e da inovação em todo o mundo. O Empreendedorismo Social representa a capacidade que os indivíduos e organizações têm de identificar oportunidades, de mobilizar recursos e de criar valor por meio da implementação de novas ideias e soluções (Ries, 2017). No contexto atual, o Empreendedorismo desempenha um papel fundamental

na economia ao estimular a inovação, o crescimento e a criação de emprego (Zacharakis, Corbett e Bygrave, 2019).

Um empreendedor é alguém que se destaca pela sua disposição de assumir risco e pelo desejo de querer fazer a diferença. Os empreendedores têm uma mentalidade orientada para a ação e estão em constante procura de novas oportunidades. Estão dispostos a sair da zona de conforto e a enfrentar os desafios que surgem, sabendo que o sucesso muitas vezes está diretamente ligado à capacidade de adaptação e de aprendizagem do empreendedor com os próprios erros (Dweck, 2012).

O processo empreendedor é constituído por diversas etapas, desde a criação de ideias até à sua implementação e à gestão do negócio (Blank, 2020). Inicia-se com a identificação de uma oportunidade, que, na grande maioria das vezes, é baseada em lacunas que existem no mercado, uma procura que ainda não foi atendida ou uma inovação. Em seguida, o empreendedor necessita de desenvolver um plano de negócios sólido, descrevendo a sua visão, a sua estratégia e quais as ações que precisa de tomar para transformar a sua ideia numa realidade (Thiel e Masters, 2014).

### **2.1.1 Conceito de Empreendedorismo e a sua importância**

O Empreendedorismo é um conceito multifacetado que se refere ao processo de criar, desenvolver e administrar um negócio ou empreendimento que, geralmente, tem como objetivo gerar lucro ou alcançar um impacto social (Bernardino e Santos, 2019). Os empreendedores são indivíduos visionários que identificam oportunidades e mobilizam os recursos necessários para transformar as suas ideias em ações concretas (Dornelas, 2015). São impulsionados pela invocação, pela constante procura de soluções criativas para problemas já existentes e têm a capacidade de assumir riscos, embora calculados, para conseguirem alcançar o seu sucesso (Picciotti, 2017).

Segundo a teoria do psicólogo McClelland (1961), o conceito de empreendedor está relacionado com a necessidade de sucesso, reconhecimento, poder e controlo. O comportamento e o perfil do empreendedor caracterizam-se a partir das necessidades que surgem, estando, ambos, interligados. Uma pessoa é considerada empreendedora quando possui características comportamentais distintas, que, quando combinadas com outras qualidades, possibilitam o reconhecimento do perfil empreendedor. É importante notar

que os empreendedores públicos não devem ser motivados por recompensas financeiras ou prestígio, mas sim pelo bem-estar da sociedade em geral.

Para McClelland (1987) existem sete características que tornam um indivíduo num empreendedor de sucesso:

- Criatividade: é essencial para a inovação e para o sucesso dos empreendedores, sendo que é preciso ter talento para conceber as ideias e para agir sobre estas;
- Profissionalismo: é importante a maneira como o empreendedor transmite confiança e disciplina aos seus colaboradores e clientes, pois este é fundamental para o desenvolvimento do seu negócio;
- Propensão ao risco: é necessário sair da zona de conforto e arriscar em novas ideias para que se tornem num sucesso, avaliando sempre os riscos e possíveis consequências, tendo sempre presente um plano de *backup*;
- Paixão pelo Empreendedorismo: impulsiona-o a procurar sempre as melhores soluções, a superar obstáculos e a avançar para os seus objetivos sendo que se permite trabalhar horas extra para a concretização do seu objetivo;
- Capacidade de planeamento: sem um correto planeamento a probabilidade de haver falhas é maior. Todo o planeamento envolve uma estratégia adequada, utilização eficiente dos recursos disponíveis e encarar todo o tipo de situações com um plano bem estruturado;
- Conhecimento: é fundamental a constante procura por conhecimento sobre a área em que o empreendedor atua, para a resolução de problemas, para enfrentar obstáculos e para acompanhar as mudanças do mercado;
- Capacidade de *networking*: para além das competências técnicas, são essenciais as competências sociais para se construir relacionamentos estáveis tanto a nível profissional como pessoal. Esta capacidade facilita a partilha de conhecimento, oportunidades e colaborações, impulsionando o crescimento e fortalecimento de relações que poderão originar grandes conquistas.

Para Fillion (1998) é evidente que a mentalidade empreendedora pode ser cultivada e estimulada pela influência que a cultura empreendedora tem sobre os indivíduos, desempenhando um papel essencial no perfil do empreendedor. O ambiente em que se encontra é um fator muito importante para este desenvolvimento, motivando-o a agir dessa forma e a superar desafios, levando-o à sua autorrealização.

Os empreendedores são talentosos, tendo a capacidade de tomar decisões inteligentes, saber definir objetivos alcançáveis e visualizar oportunidades. Neste sentido, Bueno, Leite e Pilatti (2004) reconhecem que os verdadeiros empreendedores não se conformam com o insucesso, estão cientes dos desafios que têm pela frente e compreendem que é essencial estarem dispostos a enfrentá-los e a superá-los. Além disso, é, também, necessário terem uma mentalidade direcionada para alcançar os seus objetivos.

De acordo com Yunus (2020) e Shavyrina, et al. (2021), não há um acordo unânime relativamente ao Empreendedorismo, mas é possível afirmar que o processo empreendedor agrega valor e é fundamental para o crescimento económico do país. O Empreendedorismo tem um papel fundamental na economia e na sociedade de diversas formas, como:

- Criação de emprego: a criação de empresas e *start-ups* em fase inicial contribui para a redução do desemprego e aumento do crescimento económico;
- Inovação tecnológica: os empreendedores impulsionam a inovação tecnológica ao desenvolverem novos produtos e serviços que melhoram a qualidade de vida e a eficiência dos diversos setores;
- Desenvolvimento regional: estimulam o crescimento económico em áreas específicas e reduzem as desigualdades sociais;
- Competição e melhoria: a competição entre empreendedores e empresas leva a uma melhoria contínua dos produtos e dos serviços oferecidos, beneficiando os consumidores.

Tendo em conta Bucha (2019), o Empreendedorismo está diretamente relacionado com a formação e o funcionamento interno da empresa, uma vez que, organiza os seus processos com o objetivo de criar inovações empresariais. Por outro lado, segundo Dornelas (2015) o Empreendedorismo destaca-se pela conceção de algo original e distinto, capaz de transformar a situação atual, procurando alcançar novas oportunidades de negócio impulsionadas pela inovação e pela criação de valor. Como se pode observar na Tabela 2.1, abaixo representada, são apresentadas sete perspetivas diferentes do Empreendedorismo. Dornelas (2015) divulga que a filosofia empreendedora pode ser analisada verificando quantas destas perspetivas se encontram presentes.

Tabela 2.1 - Perspetivas para a natureza do Empreendedorismo

Criação de riqueza	Envolve assumir riscos calculados associados com as facilidades de produzir algo em troca de lucros.
Criação de empresa	Está ligado à criação de novos negócios, que não existiam anteriormente.
Criação de inovação	Está relacionado à combinação única de recursos que fazem os métodos e produtos atuais ficarem obsoletos.
Criação de mudança	Envolve a criação da mudança, através da adaptação e modificação na forma de agir das pessoas, abordagens e habilidades que levarão à identificação de diferentes oportunidades.
Criação de emprego	As empresas crescem e precisarão de novos colaboradores para desenvolver as suas atividades.
Criação de valor	Criação de valor para os consumidores através de oportunidades ainda não exploradas.
Criação de crescimento	Contribui para o crescimento das vendas da empresa, originando resultados positivos.

Fonte: adaptado de Dornelas (2007)

Em suma, é plausível afirmar que o conceito de Empreendedorismo é uma realidade em constante evolução, que pode ser explorada em diversos contextos (Foss *et al.* 2023). Após interpelar o conceito de Empreendedorismo é importante definir os tipos de Empreendedorismo e focar, essencialmente, no objetivo do caso social, ou seja, no Empreendedorismo Social.

## 2.2. Tipos de Empreendedorismo

O Empreendedorismo é vital para impulsionar a inovação, o crescimento económico e a transformação social na sociedade (Srikanth, 2022). No âmbito do Empreendedorismo é possível encontrar uma diversidade de abordagens, motivações e campos de atuação que, no seu conjunto, molda tudo o que se conhece, na atualidade, sobre o tema (Bucha, 2019). Cada tipo de Empreendedorismo tem características únicas, distintas e que englobam tanto iniciativas individuais como coletivas (Bueno, Leite e Pilatti, 2004).

Ao identificar as oportunidades que vão surgindo as mesmas possibilitam a criação de novos produtos, serviços, matérias-primas ou mercados, os quais, por sua vez, constituem condições propícias para o começo de novas atividades empreendedoras (Yunus, 2020).

Neste capítulo foram abordados alguns tipos diferentes de Empreendedorismo, o Empreendedorismo Rural Dana (2011), o Empreendedorismo Tradicional Garsombke e Garsombke (2000), o Empreendedorismo de Franquias Elango (2019), o Empreendedorismo Feminino Santos, et al. (2019), o Empreendedorismo de Inovação e Tecnológico Foroudi, et al. (2021), o Empreendedorismo Sustentável Thananusak (2019), o Empreendedorismo Académico Marzocchi, Kitagawa e Sánchez-Barrioluengo (2019), o Empreendedorismo Corporativo ou Intra Empreendedorismo Morais, et al. (2021), o Empreendedorismo de Estilo de Vida Jones, Ratten e Hayduk (2020), o Empreendedorismo de Luxo Donzé, Pouillard e Roberts (2020), o Empreendedorismo Digital Kollman, et al. (2022), o Empreendedorismo Cultural Alexandrino (2022), o Empreendedorismo Informal Cuervo-Cazurra e Bu (2020) e, por fim e mais importante tendo em conta o tema base do presente caso social, o Empreendedorismo Social Picciotti (2017).

- O Empreendedorismo Rural refere-se ao processo de criação e desenvolvimento de negócios nas áreas rurais. Este requer que sejam aplicadas as aptidões empreendedoras e de inovação para, assim, ser aproveitada cada oportunidade que surja no mercado, como a melhoria da produtividade agrícola e o desenvolvimento de novos produtos ou serviços que agreguem valor à economia rural. Este tipo de Empreendedorismo abrange diversas áreas e setores, como o agrícola, a pecuária, o turismo rural, a agroindústria, entre outros (Flaviano, et al., 2019). Este tornou-se essencial para promover o desenvolvimento sustentável das áreas mais rurais, ajudando-as a diversificar a sua economia local, a criar empregos, a melhorar as infraestruturas e, até mesmo, a impulsionar o crescimento económico da região (Puzzi e Magrini, 2022);
- O Empreendedorismo Tradicional caracteriza-se pela criação ou recriação de novos negócios inovadores de forma a criar oportunidades com fins económicos e com valor para os empreendedores e para a sociedade (Cardella, et al., 2021). Este fenómeno impulsiona e sustenta o sistema capitalista de um modo tão abrangente que é amplamente reconhecido como um determinante do crescimento económico, tanto em países desenvolvidos como em países em desenvolvimento (Almeida, Daniel e Figueiredo, 2019);

- O Empreendedorismo de Franquias, tem vindo a receber cada vez mais atenção por ser um tipo de atividade empreendedora capaz de desenvolver a economia do país. Na atualidade do mundo dos negócios, muitas empresas têm adotado o *franchising* como uma estratégia importante, dando ao aspirante a oportunidade de possuir e gerir um empreendimento comercial (Baskaran, et al., 2021);
- O Empreendedorismo Feminino tem como permuta que os desenvolvimentos de negócios são exclusivamente geridos por mulheres e onde são elas que materializam todas as ideias inovadoras, que surgem assumindo a liderança dos seus próprios empreendimentos (Orser, 2022). Segundo Poletini (2022), a inclusão da população feminina no ambiente profissional tem vindo a crescer consideravelmente e tem desempenhado um papel importante no desenvolvimento do cenário empreendedor. Este tipo de Empreendedorismo tem vindo a desafiar os conceitos concebidos pela sociedade e a promover a equidade entre os géneros, com o objetivo de alcançar uma sociedade mais justa e igualitária (Teixeira, et al., 2021).
- O Empreendedorismo de Inovação e Tecnológico envolve a criação e a comercialização de produtos ou serviços inovadores, que utilizam a tecnologia como elemento central (Ries, 2018). Os empreendedores tecnológicos, normalmente são indivíduos visionários e com competências técnicas e de gestão, que procuram sempre as melhores oportunidades do mercado para desenvolver soluções criativas, como a inteligência artificial e a realidade virtual. Regra geral, estes estão ligados a *start-ups* e a empresas que têm como base a tecnologia e que procuram crescer rapidamente (Araújo e Yamanaka, 2022). O Empreendedorismo Tecnológico impulsiona o avanço da sociedade, da economia e cria oportunidades de negócio o que, conseqüentemente, contribui para o crescimento da economia a nível global (Linhares e Costa, 2019).
- O Empreendedorismo Sustentável, segundo Anand, et al. (2021), tornou-se um foco importante através do aumento da consciencialização das questões sociais e ambientais que, juntamente, com a mudança da perspetiva do Empreendedorismo este passou a incorporar as missões sociais e ambientais como uma das principais atividades ao lado dos negócios. O Empreendedorismo Sustentável promove o crescimento económico à medida que supera desafios relacionados com a sustentabilidade através da criação de resoluções (Hummels e Argyrou, 2021).
- O Empreendedorismo Académico refere-se à transformação da ideia, conhecimento e tecnologias iniciadas em ambientes académicos, como as universidades,

em empreendimentos ou iniciativas inovadoras (Oliveira, 2019). Este conceito envolve a colaboração entre o setor acadêmico e o setor empresarial, tirando partido do conhecimento científico e da pesquisa para o desenvolvimento de produtos ou serviços. Este tipo de Empreendedorismo é habitualmente utilizado para a criação de empresas *Spin-off* que são empresas novas formadas com bases tecnológicas ou pesquisas desenvolvidas dentro da universidade (Teran-Perez, Lafarga e Felix, 2020).

- O Empreendedorismo Corporativo ou Intra Empreendedorismo é, muitas vezes, designado de Intra Empreendedorismo e é usado pelas organizações de modo estratégico para a reestruturação da empresa com o fim de aumentar o seu desempenho (Caetano e Silva, 2022). Este implica a procura por soluções inovadoras para quaisquer obstáculos que a empresa venha a enfrentar (Blank e Dorf, 2021). Este processo inclui o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de produtos e serviços que já existem ou, até mesmo, explorar novos mercados, estratégias de gestão e tecnologias para melhorar as operações dentro da organização (Gonçalves, 2020).

- O Empreendedorismo de Estilo de Vida, que segundo Henrikcs (2002) citado por Jones, Ratten e Hayduk (2020), é movimentado pelas crenças, valores, moral e paixões pessoais. Embora haja o desejo de ganhar a vida, o que os Empreendedores de Estilo de Vida desejam é atingir o equilíbrio entre o trabalho, ética, moral e a vida pessoal, sendo valorizado o tempo que passam com os seus amigos e com a sua família, o tempo disponível para a prática dos *hobbies* e, até mesmo, o tempo para dedicar a causas sociais. É na procura deste estilo de vida, que estes empresários dão mais valor à saúde mental, à saúde do corpo e até, mesmo, ao equilíbrio da mente.

- O Empreendedorismo de Luxo está associado à criação, desenvolvimento e gestão de negócios que comercializam produtos, serviços e experiências de alta qualidade e que possuem uma exclusividade para um público-alvo que valoriza a sofisticação e o *status*. Geralmente este Empreendedorismo é criado para responder à procura e às preferências dos consumidores que estão dispostos a pagar um preço equivalente aos produtos e aos serviços de luxo (Santos, et al., 2020).

- O Empreendedorismo Digital, que, de acordo com Allen (2019), está relacionado com o avanço contínuo da tecnologia, e surge como uma necessidade de capacitar os empreendedores com o fim de enfrentar o mundo digital de forma cada vez mais eficiente. O mesmo refere-se à forma como este se adapta às constantes evoluções causadas pela tecnologia digital nos negócios e na sociedade. Este destaca-se pelas mudanças na prática



e na educação de empreendedores. Contudo, é de ressaltar que ainda existe pouca concordância sobre o significado e a sua exata definição, pois ainda é um assunto em discussão e evolução, uma vez que, é um campo em desenvolvimento e está sempre sujeito a constantes e rápidas mudanças (Allen, 2019).

- O Empreendedorismo Cultural que segundo Reis e Zille (2020), envolve complexidades que surgem da intersecção entre duas áreas distintas, nomeadamente a cultura e o Empreendedorismo. Entre estas duas áreas existe uma relação simbiótica na qual o Empreendedorismo adquire todas as riquezas culturais para, assim, impulsionar a inovação no mercado, enquanto a cultura, por sua vez, encontra benefícios económicos ao incorporar elementos empreendedores nos seus produtos. Como o Empreendedorismo consiste numa mentalidade e num conjunto de capacidades transformadoras, a sua colaboração com a cultura pode resultar numa maior valorização e reconhecimentos das suas iniciativas (Dobrevá e Ivanov, 2020).
- O Empreendedorismo Informal está associado à criação de *start-ups* informais em economias emergentes que afetam a sua inovação à medida que se transformam em empresas formais, (Cuervo-Cazurra e Bu, 2020). Estes tipos de empreendimento enfrentam, no início, custos de informalidade, que reduzem a sua capacidade de inovação, levando à produção de produtos idênticos ao que o mercado oferece.
- O Empreendedorismo Social que nas últimas décadas tem vindo a ganhar uma maior importância na sociedade atual, encarando os problemas sociais que vão emergindo ao longo dos tempos. Segundo Picciotti (2017), num contexto de literatura, os conceitos de sustentabilidade e economia social debruçam-se sobre o Empreendedorismo e as práticas sociais. As organizações sociais estão a experimentar iniciativas capazes de responder ao aparecimento de novas necessidades e às mudanças na sociedade de uma forma sustentável.

O Empreendedorismo Social é conhecido como uma ferramenta valiosa na criação de valor para a sociedade e no estímulo ao desenvolvimento regional. Os empreendedores sociais procuram soluções inovadoras e sustentáveis para os desafios sociais e ambientais, direcionando os seus esforços para as causas que beneficiam as comunidades mais desfavorecidas (Filatova, et al., 2019).

As empresas sociais caracterizam-se como empreendimentos que abraçam as preocupações das pessoas e o bem-estar do planeta tendo-as como prioridade, ultrapassando a procura exclusiva pelos lucros dos acionistas. Precedem de uma missão

social e ambiental onde direcionam os frutos dos seus esforços, de modo a gerar uma transformação benéfica e solidária (Huda, et al., 2019).

De acordo com Bedi e Yadav (2019), o Empreendedorismo Social surge por meios de desafios e crises sociais e ambientais que são dos maiores desafios da sociedade atual. Segundo os mesmos autores é importante ser questionado, antes de dar início a qualquer empreendimento social, quem é que possui as competências adequadas para assumir este género de responsabilidade e se está apto a resolver as necessidades da sociedade, sejam estas mais simples ou mais complexas.

Numerosas respostas para estes desafios têm surgido a partir de organizações sem fins lucrativos e o Empreendedorismo Social tem-se tornado um ponto transformador dentro do campo das organizações sem fins lucrativos (Bernardino e Santos, 2019). Segundo Carvalho (2019) a ausência de ações por parte do governo e da economia relativamente à abordagem sobre os problemas sociais, contribuiu para que a sociedade civil procure métodos alternativos para a sua resolução. Segundo Gigauri (2020) foi através da inovação que surgiu o Empreendedorismo Social onde se pode presenciar a criação de novos produtos e serviços que têm em consideração as necessidades mais urgentes da população.

De acordo com Zahra, et al. (2009), o Empreendedorismo Social implica a criação de novos negócios ou gestão de organizações já existentes, de forma inovadora com o objetivo final de criar riqueza social, através de processos e atividades para descobrir, definir e explorar todas as oportunidades que possam, eventualmente, surgir.

Segundo Dees (2001) o empreendedor social deve ter um conjunto de comportamentos essenciais, sendo estes:

1. assumir o propósito de uma missão, que tenha como intuito criar valor social: o que diferencia os empreendedores sociais dos restantes empreendedores é a importância que dão à missão social. Para os empreendedores sociais, o progresso a nível social é o principal foco. O lucro e a satisfação acabam por ser um meio para o fim social e não o objetivo final. Sendo o impacto social o principal foco, este procura o retorno social e as melhorias sustentáveis a longo prazo. Ou seja, estes preocupam-se com a sustentabilidade deste impacto;
2. persistir na procura contínua de novas oportunidades e procedimentos mais eficazes com o objetivo de cumprir e dar seguimento à missão social: os

empreendedores identificam oportunidades onde os outros indivíduos veem somente um problema, sendo, estes, detentores de uma visão clara de como podem melhorar e quais os esforços certos para conseguir essa concretização. Os empreendedores são persistentes, sabem que melhorias necessitam de ser efetuadas para atingir os resultados pretendidos e aprendem com o seu sucesso e as suas falhas e diante de obstáculos, não desistem, mas, sim, procuram perceber quais os melhores caminhos para superar os desafios;

3. comprometer-se com a causa social, dedicando-se ao processo constante de inovação perante os obstáculos;
4. agir de forma criativa sem se limitar à escassez dos recursos disponíveis: os empreendedores sociais superam limitações com os recursos próprios, rentabilizando ao máximo os recursos que obtém de terceiros. Estes utilizam os recursos de uma forma mais rentável, explorando diversas opções de humanitarismo. Habitualmente, tendem a acabar com algumas normas e tradições dando lugar a estratégias e recursos que apoiam as suas missões sociais. Sabem como gerir e calcular os riscos, minimizando ao máximo os impactos negativos que cada falha pode originar;
5. mostrar um elevado nível de transparência para com o público, demonstrando-se conscientemente responsável para os beneficiários e disponibilizando os resultados obtidos através das prestações de contas: os empreendedores sociais, garantem que há criação de valor e compreendem as necessidades e os valores das comunidades tentando criar conexões com as mesmas. Têm consciência das expectativas dos investidores, procurando sempre melhorias a nível social para benefício da comunidade. Geram, também, mecanismos de *feedback* semelhantes aos já existentes para avaliar os progressos sociais, financeiros e de gestão e, tentando ajustá-los sempre que necessário.

É através da inovação que os empreendedores sociais constroem e fortalecem a sua capacidade de melhorar processos, criam vias para atingir mudanças organizacionais e sociais, desenvolvendo novas fontes de receitas (Nandan, et al., 2019).

Também segundo estes autores, este tipo de Empreendedorismo não é uma alternativa à prática existente de trabalho social, mas sim uma perspetiva e um conjunto de comportamentos que são necessários para a execução da profissão social.

O Empreendedorismo Social, de um modo geral, desempenha um papel essencial na construção de uma sociedade mais inclusiva, sustentável e justa. Ao abordar desafios sociais e ambientais de um modo mais inovador e colaborativos, os empreendedores sociais vão conseguindo dar respostas a todos os problemas a esse nível como, também, são capazes de inspirar as mudanças culturais (Mair, 2020). É, também, possível demonstrar que obtiveram um resultado positivo na procura do sucesso económico, redefinindo a própria essência do Empreendedorismo. Os empreendedores sociais atuam como catalisadores da transformação ao impulsionarem a criação de valor social duradouro e, assim, promovem uma sociedade mais ética e sustentável para as gerações seguintes Anand, et al. (2021).

Relativamente à criação de valor social, para os indivíduos e para a sociedade, passa por transformar ideias em ações e seguir os passos do processo da Figura 2.1., de modo a originar melhorias em áreas como a social, a sustentabilidade, a educação, a cultura e a saúde (Dees, 2001).

No processo apresentado na Figura 2.1., é possível observar que existe um desenvolvimento de soluções para os problemas sociais que venham a surgir ao mobilizar os recursos e ao integrar tecnologias da inovação e da comunicação. É a partir deste momento que as intervenções são realizadas e com a conjugação de um trabalho de campo é possível implementar essas soluções e adaptá-las dependendo do contexto e da comunidade (s-Portillo, Gómez-Urquijo e Santocildes, 2023).

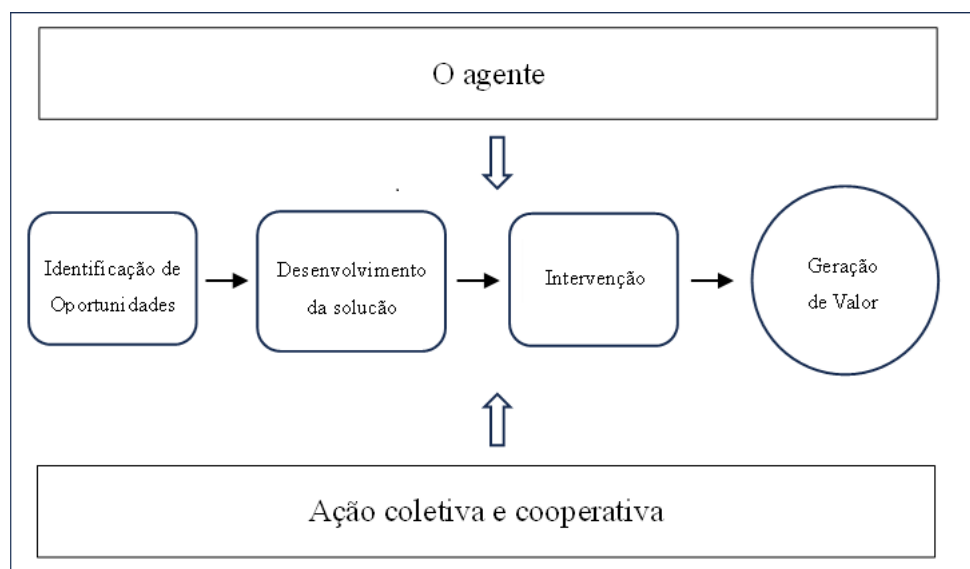


Figura 2.1. - Esquema teórico da Ação Empreendedora Social

Fonte: Murad e Andrade (2022, p.4)

Por meio de elementos de análise e do esquema teórico, é possível compreender como funcionam todos os processos que contribuem tanto para a formação do indivíduo como para a solução de problemas sociais, que tem como objetivo conseguir gerar uma transformação social (Mintrom e Thomas, 2018).

Ao reconhecer que o conceito de negócio social é recente e pouco familiar pode, inicialmente, parecer desafiador imaginar quem estaria disposto a desafiar-se neste tipo de empreendimento e qual seria a motivação por trás (Yunus, 2020). Este autor menciona algumas das origens das quais os futuros negócios sociais podem emergir:

- empresas já estabelecidas que acabaram por escolher alocar uma parte do seu lucro anual em empreendimentos sociais, como parte dos compromissos de responsabilidade social que já possuem;
- empreendimentos sociais que acabam por ser reconhecidos como uma oportunidade de explorar novos mercados, enquanto prestam auxílio aos menos favorecidos. A possibilidade de criar negócios sociais pode ser realizada de modo independente através dos auxílios de outras empresas ou através da colaboração, nos negócios sociais, de outras entidades especializadas;
- fundações com capacidade de estabelecer fundos de investimento direcionados a empreendimentos sociais, operando de maneira simultânea, mas distinta, das abordagens filantrópicas convencionais. O benefício mais importante de um fundo de empreendimentos sociais reside no facto de que os recursos não se esgotam, quando usados de modo responsável, enquanto trabalham para gerar impacto social, proporcionando um reabastecimento contínuo à capacidade da fundação para sustentar causas sociais;
- indivíduos empreendedores que alcançaram o êxito no âmbito de empresas orientadas para o lucro máximo podem escolher explorar as suas capacidades criativas, talento e aptidão de gestão ao estabelecer e dirigir empreendimentos sociais. A sua motivação pode derivar da vontade de retribuir às comunidades retorno onde estão inseridos ou pode simplesmente advir da vontade de procurar novas experiências. Os que obtêm sucesso nas suas primeiras experiências podem evoluir para “empreendedores sociais em série” ao estabelecer e conduzir vários negócios sociais em simultâneo;
- adores internacionais e bilaterais de desenvolvimento como as instituições bancárias de desenvolvimento regional ou internacional, têm a possibilidade de

estabelecer fundos especializados para a criação de empreendimentos sociais com o fim de apoiar negócios sociais. As instituições bancárias de desenvolvimento podem criar entidades subsidiárias destinadas a oferecer suportes a este tipo de iniciativas;

- governos que têm a possibilidade de criar fundos, dando-lhe apoios e incentivos, com destino ao desenvolvimento de negócios sociais;
- reformados que se encontrem estáveis financeiramente e que pretendem uma oportunidade de investimento, acabam por encontrar empresas sociais onde o podem fazer. Referindo, também, que existem indivíduos, que são inspirados a investir ou em lançar negócios sociais;
- jovens com conhecimentos suficientes na área dos negócios que optam por trazer para o mercado social negócios deste ramo, sendo motivados pela oportunidade de fazer o bem e de conseguir mudar o mundo.

### **2.2.1. A importância do Empreendedorismo Social**

Neste capítulo, revisto com base nas contribuições de diversos autores, explora-se a importância e o impacto do Empreendedorismo Social. Ramus e Vaccaro (2022) realçam que este campo não só aborda problemas sociais através da inovação, mas também amplia os setores tradicionais, empodera comunidades e inspira mudanças sociais significativas com um foco na sustentabilidade e no alinhamento com os valores pessoais e profissionais, fomentando a evolução do capitalismo.

Por outro lado, Srikanth (2022) enfatiza que o objetivo principal do Empreendedorismo Social é gerar valor social e introduzir inovações, seja através de metodologias, produtos ou serviços, que catalisam a transformação social. Bernardina e Coelho (2023) apoiam esta visão, considerando o Empreendedorismo Social crucial para a criação de valor social e de emprego. Adicionalmente, Lopes-Jr et al. (2020) discutem as transformações sociais e ambientais necessárias face ao atual cenário económico, salientando a procura por soluções eficazes para crises políticas e económicas e para a gestão de recursos naturais.

Franzoni (2019) e Coelho (2022) destacam que, embora focado na resolução de problemas sociais e ambientais, o Empreendedorismo Social procura a sustentabilidade financeira e pode incluir tanto iniciativas lucrativas como não lucrativas direcionadas para objetivos sociais. Talukder e Laknet (2023) sublinham que esta forma de

Empreendedorismo é frequentemente motivada por indivíduos que identificam e procuram colmatar lacunas nos sistemas existentes.

As dimensões ambientais também são exploradas por Bedi e Yadav (2019), Freund (2019) e Anand, et al. (2021), que discutem a importância de práticas sustentáveis e a educação para a responsabilidade ambiental. Bernardino e Santos (2019), Gigauri (2020), Filatova et al. (2019) e Ries (2017) reforçam a contribuição do Empreendedorismo Social para o desenvolvimento económico local e sustentável e a formação de parcerias intersectoriais que ampliam o impacto social.

Por outro lado, Picciotti (2017) e Carvalho (2019, 2021) realçam a capacidade inovadora do Empreendedorismo Social em fornecer soluções criativas para problemas complexos. Araújo e Yamanaka (2022) e Moitin, Pereira e Santos (2023) discutem a influência deste campo na Responsabilidade Social Corporativa. Finalmente, Hummels e Argyrou (2021) e Anand, et al. (2021), sublinham a procura por práticas éticas e soluções sustentáveis a longo prazo que promovam modelos de negócio autossuficientes.

Yunus (2020) e Zahra et al. (2009) concluem que o Empreendedorismo Social transforma desafios sociais em oportunidades de mudança positiva nas comunidades, promovendo respostas cada vez mais eficazes e sustentáveis, como corroboram Anand, et al. (2021) e Nandan, Bent-Goodley e Mandayam (2019). Esta abordagem flexível incentiva práticas responsáveis que atendem às necessidades específicas de cada sociedade, consolidando o Empreendedorismo Social como um vetor crucial para o desenvolvimento sustentável e igualdade social.

### **2.2.2. Métricas de avaliação para projetos de Empreendedorismo Social**

O Empreendedorismo Social para além da produção de serviços e bens para a comunidade de um modo geral contribui para a procura de soluções sociais e de inclusão (Zarelli, Stangherlin e Silva, 2020).

Segundo Filatova, et al. (2019), o lucro no Empreendedorismo Social não é o objetivo principal, uma vez que é pouco provável gerar dinheiro, quando o principal objetivo é ajudar a pessoas com deficiências, reformados, família numerosas ou animais. Pode-se, apenas, falar de autossuficiência e sustentabilidade, mas não em todos os casos sociais. Wang (2022) refere que o Empreendedorismo Social gera um novo entendimento sobre o

que é o lucro. Neste caso, o lucro é expresso em apoios sociais e públicos. O principal foco é o bem-estar social, enquanto a obtenção de benefícios financeiros é vista como uma condição necessária para manter o estudo do interesse da organização.

Apesar da dificuldade em avaliar o desempenho de um empreendimento social, existem estratégias que auxiliam nessa questão (Miller e Certo, 2008).

Murad, Cappelle e Andrade (2020) argumentam que a avaliação do impacto social nas comunidades deve ser feita a longo prazo, abrangendo não só os beneficiários diretos, mas toda a comunidade envolvida, como também observado por Martins e Aveni (2021). Por outro lado, França e Comini (2021) destacam que o impacto social é um indicador crucial de sucesso em estudos focados em saúde e bem-estar e, onde, as iniciativas inovadoras são destinadas a solucionar problemas sociais e a motivar transformações amplas. Esses estudos são medidos pela capacidade organizacional de atender às necessidades sociais. Além disso, esses autores notam que, embora haja uma ausência de uma definição exata de impacto social na literatura sobre Empreendedorismo Social, o seu entendimento e influência podem ser capturados através de conceitos de gestão e eficiência. Geralmente, o termo "impacto social" é usado como sinónimo de valor e sucesso social. De acordo com França e Comini (2021) é possível perceber que a análise realizada ao panorama atual das investigações sobre o impacto social destaca a variabilidade e a natureza construtiva do conceito. Ainda que a forma como o impacto social se adapta, variando de acordo com os campos de estudo e com os padrões de investigação, possibilita a identificação de três tipos:

- Impacto social mensurável: as avaliações são tendencialmente direcionadas para a estimativa ou para a dimensão dos impactos sociais;
- Impacto social multifacetado: as pesquisas salientam a natureza do impacto social que é originado ou que é alcançado através de múltiplas forças, recursos ou dimensões inerentes aos fenómenos de pesquisa;
- Impacto dependente da interação: as forças, os recursos ou as dimensões que resultam do impacto social estão entrelaçadas e influenciam-se mutuamente.

Segundo Aspers e Corte (2019), para uma avaliação mais completa do impacto social é necessário abordar a combinação das métricas de avaliação quantitativas e qualitativas. As métricas quantitativas fornecem números tangíveis que podem facilmente ser comunicados e comparados (Mohajan, 2020). Por outro lado, as métricas qualitativas dão informação sobre quais os aspetos mais profundos e emocionais das mudanças sociais,



fornecendo uma compreensão mais completa do impacto que um Empreendimento Social pode trazer para a sociedade (Nassaji, 2020).

### **2.2.2.1. Métricas de avaliação quantitativas**

As métricas de avaliação utilizadas para projetos de Empreendedorismo Social variam consoante o foco e os objetivos pretendidos para cada projeto. Existem duas métricas quantitativas que são utilizadas mais comumente para a avaliação do sucesso dos projetos sociais, a saber:

- Segundo Martins e Aveni (2021), esta métrica de avaliação passa pelo impacto direto que o projeto tem na vida da comunidade-alvo. Aqui poderão ser desenvolvidas medições quantitativas relativas aos projetos de Empreendedorismo Social:
  - Número de beneficiários: mede a quantidade de pessoas que são diretamente impactadas pelas atividades do projeto;
  - Custo por beneficiário quanto ao acesso a serviços essenciais: calcula-se o custo médio que é necessário para ser possível atender cada indivíduo e oferecer os serviços ou produtos do projeto;
  - Impacto económico: avaliação do impacto na economia local através da criação de empregos e da atividade económica que é gerada pelo projeto;
  - Taxa de empregabilidade mede quantos indivíduos conseguiram encontrar emprego ou oportunidades de trabalho através do projeto aplicado na comunidade;
  - Parcerias: análise da quantidade de parcerias estratégicas que o projeto estabeleceu tendo como objetivo expandir o seu alcance e aumentar o seu impacto.
- Sustentabilidade financeira: avaliação da capacidade do projeto em gerar receitas próprias ou de atrair um financiamento contínuo, de modo a garantir a sua operação a longo prazo, sem depender excessivamente de doações.

Neste contexto, é importante ter em consideração que os empreendimentos sociais, como entidades de natureza híbrida, procuram adquirir mais autonomia nas suas estratégias de gestão e adotam modelos de governação que envolvam múltiplos *stakeholders*, para assegurar a concretização da sua missão social (Martins, Aveni e Gonçalves, 2020).

Segundo os mesmos autores, a administração dos recursos adquiridos para financiamento das atividades deve produzir resultados alinhados com o propósito da criação de impacto

social e ambiental, ou seja, aprimorar as condições da vida das populações mais desfavorecidas e vulneráveis assegurando a conservação do meio ambiente, estando sempre em constante procura de indicadores de mudança, seja ela de curto, médio ou longo-prazo nas comunidades em que atuam.

Segundo Barki, Comini e Torres (2019), há três aspetos de transformação nas circunstâncias socioeconómicas das famílias de baixo rendimento:

- diminuição das despesas associadas às operações financeiras;
- diminuição da exposição a riscos sociais;
- aumentos dos recursos tanto a nível individual, como familiar.

#### **2.2.2.2. Métricas de avaliação qualitativas**

Já relativamente às métricas de avaliação qualitativas estas variam consoante o foco e os objetivos pretendidos para cada projeto.

Segundo Martins e Aveni, (2021), o impacto social qualitativo é mais difícil de quantificar e é expresso em termos de mudanças positivas na sociedade, na vida das pessoas e na comunidade no geral, incluindo:

- melhorias visíveis na qualidade de vida: mede se os beneficiários obtiveram melhorias na sua qualidade de vida de forma geral, seja em termos sociais, económicos ou emocionais;
- mudanças de comportamento: observação da quantidade de beneficiários que adotaram novos comportamentos positivos como resultado da iniciativa;
- inclusão: impacto que o projeto teve na inclusão social e na redução da desigualdade;
- reeducação de indivíduos: analisa o número de indivíduos que obtiveram novas capacidades, novo conhecimento ou, até mesmo, novas perspetivas como resultado das atividades do projeto;
- participação comunitária: avaliação do envolvimento ativo dos beneficiários na comunidade através da participação da mesma em atividades locais ou nas tomadas de decisão.

A realização do presente caso social é um esforço no sentido de dar a conhecer melhor o Empreendedorismo Social. Foi através da realização de uma pesquisa aprofundada e da

revisão da literatura que se contextualizou o conceito do tema. Este caso social propõe no próximo ponto, uma contextualização sobre as vantagens e limitações do Empreendedorismo Social.

### **2.2.3. Vantagens e limitações ao Empreendedorismo Social**

A valorização emerge como um notável benefício no âmbito do modelo empreendedor, quando articulada com a apreciação das características culturais e sociais de determinada região, com nichos particulares e com produtores locais que, frequentemente, enfrentam limitações na sua visibilidade (Hussain, et al., 2023).

Segundo Yunus (2020) o Empreendedorismo Social destaca-se pelo compromisso para com a formação, a capacidade e o aperfeiçoamento de todo e qualquer projeto social. O ponto central deste conceito encontra-se na capacidade das pessoas, ao ser-lhes proporcionado um conjunto de ferramentas base e necessárias, para estas conseguirem se integrarem no mercado de trabalho. Sendo deste modo que o Empreendedorismo Social, desvincula as barreiras sociais ao proporcionar aos indivíduos oportunidades que até agora não tinham sido exploradas e que não teriam sido consideradas sobre a perspectiva de aperfeiçoamento pessoal e profissional.

Apesar de se centrar no contributo para com os indivíduos e com a comunidade, a procura pelo lucro permanece na sua essência, dando aos seus projetos uma vantagem competitiva que estimula o crescimento e multiplicação de oportunidades (Rangan e Gregg, 2019).

Uma outra vantagem do Empreendedorismo Social reside na sua capacidade de transformar a realidade desfavorável de indivíduos e comunidades em realidades favoráveis e com futuro. Isto deve-se aos negócios sociais, às comunidades em si e ao forte desejo de melhorar as suas vidas e de poderem olhar para o futuro e ter inúmeras janelas de novas oportunidades, seja na capacidade dos indivíduos ou das comunidades, seja na união de várias forças colaborativas para a divulgação ou na criação de marcas enraizadas na cultura local, o Empreendedorismo Social ergue e torna-se a força que impulsiona a mudança (Yunus, 2020).

O Empreendedorismo Social surge como uma oportunidade de estabelecer um negócio e de contribuir de modo significativo para a sociedade num geral. Mas, tal como os

negócios convencionais, estes géneros de projetos também carecem de um correto planeamento (Perić, 2020).

O Empreendedorismo Social é movido pela sua capacidade de gerar mudanças positivas na sociedade, mas não está isento de desafios e de limitações que podem influenciar a sua eficácia. Enquanto essa abordagem emerge como uma força motriz para a transformação, é crucial que haja consciência das barreiras que podem surgir no caminho (Yunus, 2020).

Muitos empreendedores sociais estão em situação de dependência das fontes de financiamento externo, sejam estas doações ou subsídios. Essa dependência torna-os vulneráveis às divergências da economia e às dificuldades em sustentar os projetos a longo prazo. Além disso, a escalabilidade limitada pode ser uma consequência à restrição da capacidade de alcance de um público mais amplo. A expansão dos empreendimentos pode ser limitada por barreiras financeiras, burocráticas ou, até mesmo, por limitações relativas a recursos humanos (Ríos-Sastre e González-Sánchez, 2023).

A medição do impacto é outro desafio, embora o objetivo principal seja gerar mudanças sociais tangíveis, nem sempre se torna fácil a quantificação e a comparação desses resultados, especialmente quando esse impacto é qualitativo e de longo prazo. A dependência de bons líderes pode pôr em risco a continuidade do projeto, pois quando os fundadores decidem sair da organização, esta corre o risco de enfrentar dificuldades em manter a direção e os propósitos de raiz (Bernardino e Santos, 2019).

A concorrência com as organizações tradicionais sem fins lucrativos pode, também, ser um obstáculo. A procura por recursos e apoios financeiros pode dificultar a sustentabilidade financeira dos empreendimentos sociais, como também a falta de reconhecimento e de apoio institucional, pode limitar o apoio financeiro e de parcerias (Ríos-Sastre e González-Sánchez, 2023).

Enfrentar as barreiras culturais e sociais é outro limite que estas entidades podem enfrentar. A introdução de novas abordagens e ideias nem sempre é aceite pelas comunidades, o que pode dificultar a aceitação da implementação do projeto. A complexidade da grande maioria dos problemas sociais é a exigência de uma abordagem mais consciente a longo prazo para, assim, conseguir que a comunidade aceite o projeto (Reis e Zille, 2020).

O acesso limitado tanto a recursos, como infraestruturas e tecnologia é um desafio. A falta destes recursos, pode impactar a eficácia destas iniciativas e limitar a sua capacidade de

inovação e adaptação, que é necessária para abordar este género de problemas sociais (Cardoso, 2022).

Contudo, é necessário reconhecer estas limitações como desafios e estar disposto a enfrentá-los de forma estratégica e inovadora, de forma a que os empreendedores sociais possam continuar a realizar o seu trabalho, que desempenha um papel fundamental para a construção de um futuro mais justo, equitativo e sustentável para as comunidades mais desfavoráveis.

No capítulo que se segue apresenta-se o projeto que serviu de suporte para a realização deste caso social, o *The Confess Project: A Babershop Mental Health*.

#### **2.2.4. Caso prático de Empreendedorismo Social “*The Confess Project: A Babershop Mental Health Movement*”**

No presente capítulo aborda-se o caso prático de Empreendimento Social de sucesso que se destaca pela estratégia inovadora e pela visão inspiradora que está por detrás desta iniciativa. É possível através do seu estudo extrair lições valiosas e *insights* sobre os princípios de Empreendedorismo Social e como são aplicados, impulsionando mudanças transformadoras em comunidades e na sociedade como um todo.

Segundo Eyal (2021), Lorenzo Lewis foi inspirado pelas suas próprias experiências pessoais em barbearias aquando da fundação do projeto. Refere, também, que empresas como a *Gillette* e instituições de pesquisa como a *Harvard Medical School* se uniram ao projeto ampliando o seu crescimento.

O projeto trata-se de uma iniciativa pioneira que utiliza barbearias como espaços para promover a saúde mental entre homens negros e as suas famílias. Lorenzo Lewis fundou este projeto em 2016 com o fim de formar barbeiros para que, os mesmos, adquirissem competências na ajuda dos seus clientes e na redução do estigma no que confere à saúde mental. Estes barbeiros ficam capacitados a agir como profissionais de suporte nas suas comunidades e ajudaram a criar ambientes onde a saúde mental é um tema aberto. O projeto expandiu significativamente, tendo já certificado 4.000 profissionais barbeiros em várias cidades e estados dos EUA. Através do mesmo, os barbeiros são transformados em *Mental Health Gatekeepers* capazes de discutir sobre saúde mental, literacia financeira e outros tópicos que sejam considerados relevantes com o fim de promover a excelência e

o bem-estar da comunidade negra. Segundo investigações ao projeto, 91% dos participantes consideram o programa eficaz na educação sobre a saúde mental, 58% procurariam serviços de saúde mental disponível em barbearias e 30% dos homens negros têm interesse em receber estes serviços profissionais que os ajude na sua saúde mental e emocional. Este Empreendimento Social já consegue ajudar mais de 4 milhões de pessoas por ano. Os membros da comunidade *online* de barbeiros do projeto pagam uma taxa mensal 7,99\$ e têm acesso a uma rede extensa de conteúdo exclusivo e oportunidade de colaboração com celebridades. Para serem formadores profissionais nesta área, têm de ser um barbeiro certificado, ter acesso às redes sociais como o *Instagram* e o *Facebook* ou fazer parte de um estabelecimento que tenha redes sociais, tem de estar disposto a aprender, educar e receber a formação certa dentro da área da saúde mental e têm de estar disponíveis para o envolvimento em iniciativas que façam parte do projeto *The Confess Project*.

O projeto *The Confess Project*, com a sua abordagem inovadora, reforça a conveniência do estudo do presente caso social, demonstrando que espaços tradicionalmente não associados à saúde mental, podem ser transformados em poderosos veículos de mudanças sociais e bem-estar. Este projeto ilustra como é que o Empreendedorismo Social pode ser aplicado eficazmente com o fim de combater estigmas e melhorar a acessibilidade aos cuidados de saúde mental, destacando a importância e a eficácia de integrar serviços de saúde mental em ambientes quotidianos, tais como barbearias, que se transformam em espaços de ajuda e educação comunitária, ajudando a criar ambientes onde a saúde mental é um tema aberto e acessível.

É de notar que neste projeto, nos Estados Unidos da América, tem presente um negócio lucrativo e os barbeiros não exercem o papel de psicólogos oficiais, mas sim um papel relacionado com o apoio emocional e de bem-estar, sendo denominado de *Gatekeeper* ou assistente de primeira linha em intervenção social, dado que para exercer a profissão de Psicólogo, de acordo com as normas portuguesas e europeias, é necessário possuir o título de mestre em Psicologia Clínica.

O estudo do presente caso social, em Portugal, passa, também, pela implementação de um *Mental Health Gatekeeper* que atua como um assistente de primeira linha em intervenção social, e que não tem intenções de gerar lucro. Tendo em conta que não é permitido pelas leis europeias exercer a função de psicólogo, em Portugal, sem a devida formação na área.

## **3. Metodologias e Dados**

### **3.1. Metodologias**

#### **3.1.1. Metodologias de investigação**

Segundo Yin (2009), o estudo de caso é uma abordagem de pesquisa que se concentra minuciosamente num contexto específico como uma pessoa, um grupo, uma organização ou uma comunidade, com o intuito de adquirir uma compreensão mais profunda e detalhada do assunto em questão. É uma metodologia de pesquisa qualitativa, muito utilizada em diversas áreas do conhecimento, como a psicologia, sociologia, antropologia, educação, medicina, negócios e outras.

Também de acordo com o mesmo autor, um estudo de caso não se limita a uma única forma de análise, também utiliza diversas técnicas e fontes de informação com o fim de apurar a complexidade do assunto em investigação. A metodologia do estudo de caso normalmente inclui as seguintes etapas:

- Identificação do objeto de estudo: o investigador opta pela escolha de um objeto de estudo específico, que seja relevante para a sua área de pesquisa e define as questões de pesquisa que pretende responder;
- Levantamento de dados: são utilizadas várias técnicas de recolha de dados, como entrevistas, observação direta, análise de documentos, questionários e outras fontes relevantes, para reunir informações detalhadas sobre o objeto de estudo;
- Análise dos dados: são aplicados métodos de organização, classificação e interpretação dos dados recolhidos, procurando assim identificar padrões, tendências, questões importantes, bem como outros aspetos relevantes do objeto do estudo;
- Formulação de hipóteses e teorias: com base nas conclusões retiradas da análise dos dados, são formuladas hipóteses e teorias para explicar o fenómeno investigado;
- Verificação das hipóteses e teorias: o investigador verifica as hipóteses e teorias formuladas através de uma análise mais aprofundada dos dados e da comparação com outras pesquisas e teorias existentes;
- Divulgação dos resultados: o investigador apresenta os resultados do social através de um relatório escrito que descreve o objeto do estudo, o contexto em que ocorreu, a metodologia utilizada, os resultados da pesquisa e as conclusões retiradas a partir dos dados recolhidos.

Quanto à metodologia quantitativa esta é uma abordagem de pesquisa que se centra na recolha e na análise de dados numéricos e calculáveis com o fim de investigar relações e padrões numa variedade de disciplinas (Leavy, 2023). Esta metodologia envolve a recolha de informações através de várias técnicas, como os questionários, medições objetivas e análises estatísticas com o objetivo de extrair conclusões objetivas e replicáveis (Yin, 2009). A metodologia quantitativa é importante para testar hipóteses, identificar correlações, fazer previsões e fornecer bases sólidas para a tomada de decisões que sejam baseadas em dados reais. Esta metodologia continua a evoluir com os avanços tecnológicos e estatísticos, sendo sempre um ponto importante para qualquer pesquisa e análise de dados e onde é dada ênfase à quantificação, à análise estatística e à capacidade de generalizar os resultados com base em amostras reais (Leavy, 2023).

#### **3.1.1.1. Técnicas e instrumentos de recolha de dados**

De forma a obter uma melhor perceção do tema e do sucesso do projeto recorreu-se a técnicas de recolha de dados, nomeadamente à revisão da literatura e à realização de um inquérito por questionário dirigido aos profissionais de cabeleireiros e estética e à população utilizadora dos serviços mencionados, sendo esta metodologia aplicada a todas as áreas geográficas de Portugal.

Existem três tipos de questionário, o questionário fechado, que contém questões fechadas e onde são demonstradas as possíveis respostas obrigatórias que deverão ser assinaladas (Hill e Hill, 1998). O questionário aberto, onde o inquirido tem a liberdade de responder à questão com as próprias palavras (Álvares, 2021). Por fim, existe o questionário misto, este contém questões abertas e fechadas e onde, também, existe a oportunidade de o inquirido poder dar a sua opinião (Santos e Henriques, 2021).

Para o estudo deste caso social, o tipo de instrumento aplicado é o questionário fechado, sendo este utilizado como uma metodologia de pesquisa e apresenta um formulário padronizado (Dillman, 2020). Este tem como objetivo a recolha de dados que serão posteriormente analisados, interpretados e usados como fonte de dados válida para atingir os objetivos da pesquisa e onde a sua aplicação requer a garantia de um número suficiente de respostas para permitir uma análise estatística real (Leedy e Ormrod, 2015). É uma técnica muito utilizada em pesquisas sociais, de mercado e científicas e pode ser utilizada



em diversas áreas a fim de obter informações de forma mais metódica e eficiente (Babbie, 2020).

Segundo Babbie (2020), um outro método de investigação passa pela revisão bibliográfica existente que tenha foco na relevância e na compreensão do impacto concreto do Empreendedorismo Social. Realizou-se uma revisão da literatura em consonância com o tema para que, deste modo, se consiga compreender os estudos elaborados anteriormente, conceitos de vários autores, teorias relacionadas e fatores-chave sobre o Empreendedorismo Social (Babbie, 2020).

Segundo Fink (2019), a revisão da literatura é um processo de análise sistemática e crítica da literatura que existe sobre determinado tópico em específico. Esta envolve a identificação, a avaliação e a síntese de fontes credíveis, tais como, artigos académicos, livros ou outros documentos científicos com o objetivo de compreender o estado atual do conhecimento sobre o assunto, identificar lacunas de pesquisa e fornecer uma base de teoria sólida para um estudo ou para uma, possível, pesquisa posterior (Fink, 2019). O mesmo autor, defende que a revisão da literatura ajuda a situar o trabalho de pesquisa dentro do contexto académico e associá-lo a pesquisas anteriores contribuindo para o desenvolvimento do conhecimento sobre o tópico em questão.

A escolha da metodologia adequada depende do contexto e dos objetivos e a sua correta aplicação contribui para o sucesso e para a produtividade de qualquer pesquisa (Yin, 2009).

Relativamente aos programas estatísticos utilizados, no estudo do presente caso social, temos os *softwares* Microsoft Excel e o SPSS – *Statistical Package for the Social Science* – que se caracteriza por ser um *software* estatístico muito utilizado para a análise de dados, para a modelação estatística e para a criação de relatórios. Este utiliza-se, maioritariamente, em âmbitos de pesquisas académicas e científicas, bem como em análises estatísticas de diversas áreas, como as ciências sociais, a saúde, os negócios e a educação (Field, 2020). A análise de resultados, proveniente do questionário, foi elaborada e extraída através do *software* informático SPSS – *Statistical Package for the Social Science* versão 29.

### **3.2. Dados e variáveis**

Como referido anteriormente foi necessário aplicar neste caso social um inquérito aos profissionais de cabeleireiros e estética e aos utilizadores desses mesmos serviços. Estes questionários foram construídos através do *Google forms*, sendo disponibilizados na internet entre 24 de abril e 30 de setembro de 2023 e partilhado, através de redes sociais e fóruns, ao maior número de profissionais da área e utilizadores dos serviços. O presente método de investigação tem duas subamostras que irão no seu conjunto contribuir para o sucesso da investigação do caso social e obter uma melhor perceção do tema escolhido.

A primeira subamostra é a dos utilizadores do serviço cujo objetivo é avaliar a disponibilização dos utilizadores dos serviços para usufruírem do projeto social. A segunda subamostra é dedicada ao grupo dos profissionais de cabeleireiros e estética, onde é avaliada a disponibilidade dos mesmos para efetuarem a formação em estudo.

Começando pela subamostra dos utilizadores dos serviços, o questionário tem dezoito questões fechadas e é iniciado com questões relativas à saúde mental do inquirido, questões sobre a sua caracterização sociodemográfica, como o estado civil, o agregado familiar, o género, a idade, a região e as habilitações literárias, mas, também, inclui questões quanto ao seu modo de interagir com os profissionais de cabeleireiros e estética, sobre a frequência com que utiliza os serviços, se frequenta sempre o mesmo estabelecimento, se partilha informação pessoal, se aceita comentários sobre a sua vida, se estaria disposto a pagar para usufruir de um serviço de apoio à saúde mental e, em caso positivo, quanto estaria disposto a pagar.

Nas Tabelas 3.1., 3.2. e 3.3. (ver capítulo 7.1. Apêndice A., páginas 60-68) são apresentados os sumários das variáveis explicativas e a sua forma de medição bem como todas as questões que foram devidamente agrupadas para uma melhor análise e perceção estatística do caso social.

Relativamente aos questionários finais, os mesmos foram elaborados em parceria com a equipa de Sustentabilidade da Fundação Ageas com o apoio da Rita Damasceno e do Ricardo Pimentel, uma vez que, a ajuda de cada um deles foi crucial para a construção dos questionários de forma que os mesmos se tornassem relevantes para o caso social. O instrumento utilizado nesta investigação teve como base um questionário anteriormente por eles elaborado, logo é considerado como válido, uma vez que, possui todas as condições para que seja possível o seu lançamento no mercado português.

Com o intuito de diminuir a margem de erro da sua leitura foi efetuado um piloto-teste para ambos os questionários com o objetivo de eliminar palavras e frases que se tornassem incompreensíveis para os inquiridos.

De acordo com os objetivos do caso social é definida como variável dependente a instabilidade psicológica (IP), medida pela tendência que a pessoa tem para ter problemas psicológicos, variável *dummy*, variável binária criada para representar uma variável com 2 categorias: 0 – Não, 1 – Sim.

#### **4. Análise de Dados**

No seguimento deste caso social, são apresentadas as principais respostas obtidas através dos questionários. Estas foram analisadas utilizando o programa SPSS e estarão detalhadamente listadas no apêndice.

A subamostra de utilizadores do serviço é composta por 207 inquiridos. A amostra estudada é constituída por 59,4% de indivíduos do género feminino e 40,6% do género masculino. Através dos dados obtidos verifica-se que a grande maioria dos inquiridos deste caso social se encontra na faixa etária entre os 30 e os 60 anos, com 56,5% das respostas e há uma percentagem, embora menor, com 42% dos inquiridos na faixa etária até aos 30 anos. É, também, de notar que 55,1% dos inquiridos é solteiro, divorciado ou viúvo, enquanto 44,9% é casado ou vive em união de facto. Foi possível, através da análise da Tabela 4.1., abaixo representada, observar que a maioria dos inquiridos com 81,2% possuem habilitações literárias ao nível superior (entre a licenciatura e o doutoramento), 15,0% dos inquiridos possuem o ensino secundário (até ao 12.º ano) e que apenas 3,9% possui apenas o ensino básico (até ao 9.º ano). Relativamente à variável da região de residência é possível constatar que 49,3% dos inquiridos reside na Área Metropolitana de Lisboa, 23,7% dos inquiridos reside no Centro, 9,2% dos inquiridos reside no Norte, 7,7% dos inquiridos reside na Ilha da Madeira, 5,3% dos inquiridos reside no Alentejo e que ambas as regiões do Algarve e da Ilha dos Açores possui 2,4% dos inquiridos. Nesta amostra é possível verificar que 75,4% dos inquiridos vive acompanhado e 24,6% vive sozinho. De acordo com a variável do número de pessoas pela qual é constituído o agregado familiar contando com a pessoa que está a responder ao questionário, 46,9% da amostra é composta por um agregado familiar constituído por 3 membros, 23,20% da amostra por um agregado familiar constituído por 4 membros,

20,80% da amostra por um agregado familiar constituído por 2 membros, 7,70% da amostra por um agregado familiar constituído por 5 membros e, por fim, 1,40% da amostra por um agregado familiar constituído por 1 membro.

Na Tabela 4.1., representada abaixo, é possível observar as estatísticas resumidas para as principais variáveis usadas na análise.

Tabela 2.1. – Estatística descritiva das características sociodemográficas

<b>Caraterísticas Sociodemográficas</b>	<b>Teste</b>	<b>Grupos</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Coef.</b>
Estado Civil	<i>t-student</i>	Solteiro, Divorciado ou Viúvo	114	0,19	0,396	0,599
		Casado ou União de Facto	93	0,7	0,379	
Agregado Familiar	<i>t-student</i>	Vive acompanhado	156	0,17	0,380	1,733**
		Vive sozinho	51	0,22	0,415	
Género	<i>t-student</i>	Feminino	123	0,12	0,329	31,478***
		Masculino	84	0,27	0,449	
Idade	ANOVA	Até 30 anos	87	0,16	0,370	7,203***
		31 a 60 anos	117	0,18	0,385	
		Mais de 60 anos	3	1,00	0,000	
Região	ANOVA	Norte	19	0,21	0,419	0,663
		Centro	49	0,18	0,391	
		Lisboa	102	0,22	0,413	
		Alentejo	11	0,09	0,302	
		Algarve	5	0,00	0,000	
		Açores	5	0,00	0,000	
Habilitações literárias	ANOVA	Ensino Básico	8	0,25	0,463	3,918**
		Ensino Secund.	31	0,35	0,486	
		Ensino Superior	168	0,15	0,357	

Fonte: Elaboração própria

\*\*\* Nível de significância de 1%

\*\* Nível de significância de 5%

Nota: descrição das variáveis apresentada na Tabela 3.2. do capítulo 7.1. Apêndice A (pp.60-63)

#### 4.1. Análise da estatística descritiva referentes aos clientes

De acordo com os dados exibidos na Tabela 4.2., abaixo representada, foi observado que a grande maioria dos inquiridos reportaram que em algum momento da sua vida existiu ou existe IP. Concretamente, 81,6% dos participantes confirmaram a presença de IP, enquanto 18,4% indicaram não sofrer de IP. É possível, também, perceber que cerca de 48,3% dos inquiridos indicaram que não procuraram ajuda, enquanto uma ligeira maioria de 51,7% afirmou ter procurado ajuda.

Tabela 3.2. – Estatística descritiva dos Clientes

	<b>Média</b>	<b>Moda</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Min.</b>	<b>Max</b>
Inquiridos (N = 207)					
IP	0,18	0	0,388	0	1
Ajuda	0,52	1	0,501	1	1

Fonte: Elaboração própria

Nota: descrição das variáveis apresentada na Tabela 3.2. do capítulo 7.1. Apêndice A (pp. 60-63)

#### 4.2. Análise da estatística descritiva referentes aos profissionais

Tabela 4.3. – Estatística descritiva dos Profissionais

	<b>Média</b>	<b>Moda</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Min.</b>	<b>Max</b>
Inquiridos (N = 103)					
Nº clientes/semana	3,16	4	0,958	1	4
% clientes habituais	2,68	2	0,877	1	4
Partilha VidaPessoal com profissional	0,69	1	0,465	0	1
Reação do profissional	0,84	1	0,364	0	1
Profissão	0,48	1	0,502	0	1
Formação	0,65	1	0,479	0	1

Fonte: Elaboração própria

Nota: descrição das variáveis apresentada na Tabela 3.3. do capítulo 7.1. Apêndice A (pp.63-68).

De acordo com a Tabela 4.3., acima representada, e relativamente à questão da quantidade de clientes que o profissional atende por semana, é possível constatar que 48,50% dos profissionais atende mais de 100 clientes, que 24,3% dos profissionais atende entre 50 a 100 clientes, que 21,40% dos profissionais atende entre 20 a 50 clientes e, por fim, 5,80% dos profissionais atende menos de 20 clientes.

Atendendo à questão da percentagem de clientes habituais no estabelecimento, 38,80% dos profissionais inquiridos afirmam que têm um intervalo de 40% a 60% de clientes habituais, que 34% dos profissionais inquiridos afirmam que têm um intervalo de 60% a 80% de clientes habituais, que 20,40% dos profissionais inquiridos afirmam que têm um intervalo entre 80% a 100% de clientes habituais e, por fim, que 6,80% dos profissionais inquiridos afirmam que têm intervalo de 20% a 40% de clientes habituais.

No que respeita à questão relativa à frequência com que os clientes partilham aspetos pessoais da sua vida, verifica-se que a maioria dos clientes, ou seja, 68,9% partilham aspetos da sua vida pessoal na maioria das vezes (50% ou mais) e 31,1% dos clientes partilham aspetos pessoais com alguma frequência (30-50% das vezes).

No que concerne à variável relativa, ao modo, como o profissional reage à partilha de aspetos pessoais, observa-se que a grande maioria dos profissionais com 84,5% afirmam que ouve ativamente e procura ajudar, quando os clientes partilham aspetos pessoais e que 15,5% dos inquiridos indicam que tendem a ouvir, mas não expressam a sua opinião.

Relativamente à questão que aborda a área profissional, é de notar que 52,4% dos inquiridos são cabeleireiros ou barbeiros e que 47,6% dos inquiridos são esteticistas, pedicures, massagistas ou maquilhadoras.

Por fim, está presente a questão relativa à disponibilidade dos profissionais para ter formação na área da psicologia e conclui-se que 65% dos profissionais inquiridos está recetivo a ter formação.

### 4.3. Análise da estatística descritiva global

Neste ponto será analisado, de modo complementar, a relação entre os dois resultados, ou seja, entre compreender a relação entre os clientes dispostos a utilizar estes serviços e a capacidade dos cabeleireiros e profissionais para disponibilizar estes serviços.

Tabela 5.4. – Estatística descritiva dos Clientes e dos Profissionais

	<b>Média</b>	<b>Moda</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>
Inquiridos (N = 207 / 103)					
Valor (€)/serviço	0,47	0	0,501	0	1
Formação	0,65	1	0,479	0	1

Fonte: Elaboração própria

Nota: descrição das variáveis apresentada nas Tabelas 3.2. e 3.3 do capítulo 7.1. Apêndice A (pp. 60-68)

Relativamente à Tabela 4.4., acima representada, é possível concluir que dos 207 dos inquiridos que frequentam estes serviços, menos de metade, 47%, respondeu estarem dispostos a pagar pelo serviço de um assistente de primeira linha em intervenção social e que dos 103 profissionais de cabeleireiros e estética que participaram no estudo, 65% expressou estar disposto para fazer o investimento na formação de assistente de primeira linha em intervenção social.

### 4.4. Análise bivariada

As análises bivariadas deste caso social visam avaliar se os clientes destes estabelecimentos de beleza, com as suas características sociodemográficas específicas, apresentam uma maior tendência para sofrer de IP. Será avaliada a correlação entre as características sociodemográficas e a propensão para IP, determinando se certos traços são mais prevalentes entre aqueles que sofrem deste tipo de instabilidade.

#### 4.4.1. Características individuais

Para testar as hipóteses relativas à tendência para IP, estima-se que a probabilidade de os inquiridos já terem apresentado IP através de testes *t-Student* para amostras independentes e testes *One-away* ANOVA sobre as variáveis explicativas. A Tabela 4.5, abaixo

representada, apresenta os efeitos marginais estimados e os *valores-p* para cada uma destas variáveis.

Tabela 6.5. – Estatística descritiva individual – análise bivariada

Caraterísticas Sociodemográficas	Teste	Grupos	N	Média	Desvio Padrão	Coef.
Estado Civil	<i>t-student</i>	Solteiro, Divorciado, Viúvo	114	0,19	0,396	0,599
		Casado, União de Facto	93	0,17	0,379	
Agregado Familiar	<i>t-student</i>	Vive acompanhado	156	0,17	0,380	1,733**
		Vive sozinho	51	0,22	0,415	
Género	<i>t-student</i>	Feminino	123	0,12	0,329	31,478***
		Masculino	84	0,27	0,449	
Idade	ANOVA	Até 30 anos	87	0,16	0,370	7,203***
		31 a 60 anos	117	0,18	0,385	
		Mais de 61 anos	3	1,00	0,000	
Região	ANOVA	Norte	19	0,21	0,419	0,663
		Centro	49	0,18	0,391	
		Lisboa	102	0,22	0,413	
		Alentejo	11	0,09	0,302	
		Algarve	5	0,00	0,000	
		Açores	5	0,00	0,000	
		Madeira	16	0,13	0,342	
Habilitações literárias	ANOVA	Ensino Básico	8	0,25	0,463	3,918**
		Ensino Secundário	31	0,35	0,486	
		Ensino Superior	168	0,15	0,357	

Fonte: Elaboração própria

\*\*\* Nível de significância de 1%

\*\* Nível de significância de 5%

Nota: descrição das variáveis apresentada na Tabela 3.2. do capítulo 7.1. Apêndice A (pp. 60-63)

Tanto os clientes casados (0,17) como os solteiros (0,19) apresentam IP inferior ao centro da escala, sendo ligeiramente superior nos solteiros. A diferença de médias não é estatisticamente significativa ( $P\text{-value} > 0,10$ ). De acordo com Umberson, Thomeer e Williams (2012), pesquisas recentes sugerem que os benefícios do casamento na saúde mental são mais modestos do que se pensava anteriormente e dependem de fatores como qualidade do casamento, raça e idade. Além disso, a coabitação apresenta-se como benéfica para o bem-estar psicológico, mas não tanto quanto o casamento, e não há diferenças de género significativas nos benefícios mentais ao casar. A parentalidade



continua a ser vista como um fator de aumento do distúrbio psicológico, particularmente para pais solteiros jovens.

Tanto os clientes que vivem acompanhados (0,22) como os que vivem sozinhos (0,17) apresentam IP inferior ao centro da escala, sendo ligeiramente superior nos inquiridos que vivem acompanhados. A diferença de médias não é estatisticamente significativa ( $P\text{-value} > 0,10$ ). Contrariamente aos resultados obtidos, segundo Herrett et. al (2023), sugerem que as pessoas que vivem sozinhas tendem a enfrentar desafios de maior IP podendo ser exacerbados pela falta de apoio social e interação direta com outros indivíduos, especialmente em períodos de isolamento. É importante destacar que embora muitos dos indivíduos que vivem sozinhos e possuem IP, há alguns que podem adaptar-se bem a um estilo de vida mais solitário.

A IP é maior nas mulheres (0,12) do que nos homens (0,27). A diferença é estatisticamente significativa ( $P\text{-value} = 0,001$ ). Portanto, a amostra deste caso social comprova que a amostra tem tendência para sofrer de IP e as mulheres foram o género que apresentou maior tendência para estes problemas de saúde mental. Este resultado está em linha com a literatura, pois segundo Rabasquinho e Pereira (2007), as mulheres demonstram uma maior atenção ao reconhecer e comunicar sintomas durante consultas médicas e demonstram mais empenho no controlo da própria saúde. Além disso, as mulheres tendem a aderir a comportamentos preventivos e saudáveis o que promove um estilo de vida mais saudável. Esse comportamento preventivo torna-se explicativo para a menor prevalência de condições crónicas graves e uma expectativa de vida mais alta entre as mulheres. A sociedade também parece mais compreensiva com a vulnerabilidade feminina em face das doenças mentais, o que torna mais fácil para estas assumirem o papel de doentes, contribuindo assim para um maior cuidado com a sua saúde. Os mesmos autores estudaram uma amostra com predominância feminina, sugerindo que as mulheres são as que mais procuram por ajuda emocional.

A variável idade dos clientes apresenta um resultado diferente, onde a média por IP é superior ao centro da escala no escalão etário 2 (idades entre os 31 e os 60 anos) e 1 (idade até aos 30 anos) e inferior ao centro da escala no restante escalão. De acordo com o teste ANOVA, presente na Tabela 4.6., abaixo representada, há diferença de médias entre os 3 escalões etários, sendo a diferença estatisticamente significativa ( $P\text{-value} < 0,001$ ). Este resultado está em linha com o estudo de Ribeiro, Freitas e Souza (2016) onde demonstram

que está presente um crescimento no número de indivíduos adultos que procuram ajuda emocional e onde os grupos etários 1 e 2 são os que procuram mais ajuda a esse nível.

Tabela 7.6. – Estatística descritiva da variável “Idade”

<b>Caraterísticas Sociodemográficas</b>	<b>Teste</b>	<b>Grupos</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Coef.</b>
Idade	ANOVA	Até 30 anos	87	0,16	0,370	7,203***
		31 a 60 anos	117	0,18	0,385	
		Mais de 61 anos	3	1,00	0,000	

Fonte: Elaboração própria

\*\*\* Nível de significância de 1%

Nota: descrição das variáveis apresentada na Tabela 3.2. do capítulo 7.1. Apêndice A (pp. 60-63)

Para a variável região dos clientes verificou-se que a média por IP é superior ao centro da escala na região metropolitana de Lisboa e no Centro e inferior ao centro da escala nas restantes regiões. A diferença de médias não é estatisticamente significativa ( $P\text{-value} > 0,10$ ). Apesar de os resultados não serem estatisticamente significativos, de acordo com a Tabela 4.7., abaixo representada, o estudo dos autores Neto e Dimenstrein (2017), demonstram que há diferenças entre o meio rural e urbano, tendo os autores concluído que as populações rurais enfrentam maiores desafios relacionados com a saúde mental devido ao modelo socioeconómico em que se baseiam e na exploração do trabalhador, acabando por criar vulnerabilidades psicossociais. É importante o cuidado em saúde mental adaptado ao contexto rural e ter em consideração a determinação social da saúde e os territórios de vida das populações rurais.

Tabela 8.7. – Estatística descritiva da variável “Região”

<b>Caraterísticas Sociodemográficas</b>	<b>Teste</b>	<b>Grupos</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Coef.</b>
Região	ANOVA	Norte	19	0,21	0,419	0,663
		Centro	49	0,18	0,391	
		Lisboa	102	0,22	0,413	
		Alentejo	11	0,09	0,302	
		Algarve	5	0,00	0,000	
		Açores	5	0,00	0,000	
		Madeira	16	0,13	0,342	

Fonte: Elaboração própria

Nota: descrição das variáveis apresentada na Tabela 3.2. do capítulo 7.1. Apêndice A (pp. 60-63)

A variável habilitações literárias dos clientes que frequentam estes serviços apresentam uma média por IP superior ao centro da escala no escalão literário 3 que representa os inquiridos com curso do ensino superior e inferior ao centro da escala nos restantes escalões. De acordo com o teste ANOVA há diferença de médias entre os 3 escalões literários ( $P\text{-value} < 0,001$ ) e este resultado é estatisticamente significativo. O mesmo está em linha com Steele, et al. (2007), que demonstram que há uma ligação clara entre a educação e o acesso a serviços de saúde mental, com os indivíduos com maior nível de educação a estarem mais propensos a utilizá-los, independentemente do rendimento familiar. Segundo Lanfredi, et al. (2019), as pessoas com menor nível educacional, especialmente aquelas sem o ensino básico, têm menor acesso a serviços de saúde mental. Isso sugere uma necessidade de ajustar as intervenções de saúde mental para serem mais inclusivas, considerando o nível educacional dos inquiridos, apontando para a importância de desenvolver programas que atendam especificamente às necessidades de grupos com menor literacia (Kondirolli e Sunder 2022).

## **4.5. Análise dos resultados**

### **4.5.1. Hipótese 1 – Avaliar se as características sociodemográficas influenciam a saúde mental**

Na amostra em estudo, presente na Tabela 4.8., abaixo representada, verificou-se que a grande maioria da amostra sofre de IP e que esta é maior nas mulheres (0,12) do que nos homens (0,27). A diferença é estatisticamente significativa ( $P\text{-value} = 0,001$ ). Os resultados deste caso social confirmam que a amostra tende a ter IP, sendo consistente com a literatura. Rabasquinho e Pereira (2007) notam que as mulheres são mais diligentes em reconhecer e admitir sintomas em consultas médicas e são mais proativas na gestão da própria saúde. Elas, também, são mais inclinadas a adotar comportamentos preventivos e saudáveis, contribuindo para um estilo de vida mais saudável. Essas práticas preventivas explicam o porquê de as mulheres geralmente terem uma expectativa de vida mais longa. A sociedade tende a ser mais recetiva às vulnerabilidades das mulheres em relação às doenças, facilitando-lhes o papel de pacientes e aumentando a sua atenção à saúde. Conforme, também, apontado por Rabasquinho e Pereira (2007), uma amostra analisada

revelou que as mulheres são frequentemente maioria entre aqueles que procuram por ajuda emocional.

A variável idade dos clientes, presente na Tabela 4.8., abaixo representada, que frequentam este estabelecimento apresenta um resultado onde a média por IP é superior ao centro da escala no escalão etário 1 (idades compreendidas até aos 30 anos) e 2 (idades compreendidas entre os 31 e os 60 anos) e inferior ao centro da escala no escalão 3 (idades superiores a 61 anos). De acordo com o teste ANOVA há diferença de médias entre os 3 escalões etários ( $P\text{-value} < 0,001$ ). Este resultado é estatisticamente significativo e está em linha com vários estudos que indicam que há um aumento no número de adultos que procura por ajuda emocional e exploram os motivos por trás dessa tendência (Ribeiro, Freitas e Souza, 2016). O presente caso social confirma, destacando que os grupos etários 1 e 2 são os que mais procuram por ajuda emocional.

Relativamente à variável habilitações literárias dos clientes, presente na Tabela 4.8., abaixo representada, que frequentam estes estabelecimentos apresentam um resultado onde a média por IP é superior nos inquiridos que possuem um grau do ensino superior. De acordo com o teste ANOVA há diferença de médias entre os 3 escalões literários ( $P\text{-value} < 0,001$ ). Este resultado é estatisticamente significativo e está em linha com Steele et. al (2007), que mostraram uma conexão evidente entre o nível de educação e o uso de serviços de saúde mental, destacando que indivíduos mais instruídos têm maior tendência ao acesso dos mesmos. Lanfredi, et al. (2019) apontam que pessoas com menores habilitações literárias, especialmente as que não completaram o ensino básico, enfrentam dificuldades no acesso a estes serviços. Kondirolli e Sunder (2022) enfatizam a necessidade de adaptar as intervenções na saúde mental para torná-las mais inclusivas, tendo em conta o nível educacional das pessoas, e ressaltam a importância de desenvolver programas que atendam especificamente às necessidades dos grupos com menor nível educacional.

Tabela 9.8. – Estatística descritiva de características sociodemográficas

<b>Caraterísticas Sociodemográficas</b>	<b>Teste</b>	<b>Grupos</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Coef.</b>
Género	t-student	Feminino	123	0,12	0,329	31,478***
		Masculino	84	0,27	0,449	
Idade	ANOVA	Até 30 anos	87	0,16	0,370	7,203***
		31 a 60 anos	117	0,18	0,25	
		Mais de 61 anos	3	1,00	0,000	
Habilitações literárias	ANOVA	Básico	8	0,25	0,463	3,918**
		Secundário	31	0,35	0,486	
		Superior	168	0,15	0,357	

Fonte: Elaboração própria

\*\*\* Nível de significância de 1%

\*\* Nível de significância de 5%

Nota: descrição das variáveis apresentada na Tabela 3.2. do capítulo 7.1. Apêndice A (pp. 60-63)

#### 4.5.2. Hipótese 2 – Existe utilidade deste serviço para os beneficiários?

Quanto à hipótese 2 que aborda a forma como a frequência das visitas e a disponibilidade dos profissionais, de cabeleireiro e estética, para ter formação na área, pode beneficiar o cliente na utilização do serviço. Considerando que 37,20% dos inquiridos visita, em média, uma vez por mês este tipo de estabelecimentos, 36,70% visita, em média, algumas vezes por ano o mesmo tipo de estabelecimentos e que 21,70% visita, em média, quase todos os meses o mesmo é de notar que existem potenciais benefícios para o uso do serviço de um assistente de primeira linha em intervenção social. Sendo que 32,40% dos profissionais demonstra ter disponibilidade para obter a formação. Este resultado encontra-se em linha com a literatura. De acordo com os autores Page, Hansen e Delfabbro (2022), os profissionais de cabeleireiro e estética são das poucas profissões que não estão relacionadas à saúde mental e onde os trabalhadores interagem fisicamente com os clientes, que muitas vezes se sentem à vontade para confidenciar informações privadas. Apesar disso, sabe-se relativamente pouco sobre como os cabeleireiros compreendem e experienciam este papel como confidentes informais. O caso social em questão teve como objetivo abordar o tema, utilizando uma abordagem com o intuito de entender o que os cabeleireiros ouvem dos seus clientes, como respondem e se sentem capazes para apoiar os mesmos. É possível indicar que os clientes divulgam informações sobre família, identidade e saúde. Quanto ao papel dos cabeleireiros há questões importantes a ter em

consideração, como a necessidade de o mesmo se concentrar no cliente e a necessidade de impor limites relativos à sua função, devido ao facto de muitas vezes confundirem o profissional com um terapeuta, uma vez que, veem o espaço de trabalho do profissional como um ambiente seguro e de aconselhamento, tudo isso enquanto se mantém a confidencialidade.

Segundo Restivo, et. al (2020), a eficácia da Técnica Cognitivo Comportamental (TCC) destaca a importância de ter acesso a tratamentos eficazes. Além disso, existem barreiras em relação ao tratamento, como o estigma e a falta de consciência, que se tornam fatores chave na relutância no que toca a procurar ajuda. O trabalho de Restivo, et. al (2020), dá importância à disponibilidade de tratamentos eficazes e à necessidade de superar essas barreiras, contribuindo assim para uma melhor perceção das razões pelas quais muitos indivíduos com problemas de saúde mental hesitam em procurar a ajuda certa.

#### **4.5.3. Hipótese 3 – Qual a importância da saúde mental?**

Através do questionário realizado para este caso social, foi possível observar as tendências de opinião numa amostra populacional sobre diversas questões. Os dados refletem as perceções e atitudes dos inquiridos face ao tema relacionado com o bem-estar e a saúde mental.

A variável "Pessoa Próxima", que corresponde à pergunta do questionário "Se uma pessoa próxima de mim estivesse com uma perturbação mental, eu encorajava-a a procurar um psicólogo", verificou-se que a totalidade da amostra inquirida concorda com a afirmação, sendo que 61,17% concorda plenamente. De acordo com Ambresin, et. al (2023), é importante incentivar a procura de ajuda emocional podendo a mesma ser importante no tratamento de questões do foro emocional, levando em consideração a complexidade e a profundidade das questões emocionais e traumáticas enfrentadas pelos pacientes.

Quanto à variável "Ajuda Psicólogo", associada à pergunta do questionário "Se eu estivesse com uma perturbação mental, procuraria a ajuda de um psicólogo", 91,26% dos inquiridos estão em concordância com a afirmação psicológica à exceção de 8,74% que permanece com uma opinião neutra, onde não concorda nem discorda. Também segundo Ambresin, et al. (2023), ao focar em pacientes com traumas precoces o estudo reconhece que é deveras importante abordar as raízes mais profundas dos problemas emocionais e

comportamentais, explorando o inconsciente e a resolução de conflitos internos, abrindo novos caminhos para o entendimento e, seguidamente, para a recuperação.

Relativamente à variável do "Comportamento" que corresponde à pergunta do questionário "Uma perturbação mental não afeta o comportamento", é possível observar que 99,03% dos inquiridos expressam a sua discordância com a afirmação, em comparação com os 0,87% que possui uma opinião positiva. Este padrão sugere uma tendência geral de aceitação em relação ao tema abordado. De acordo com Beck e Fleming (2021) a forma como as pessoas encaram as suas experiências influencia as suas emoções e os seus comportamentos. Através de pesquisas e teorias conclui-se que as distorções cognitivas, que são uma perturbação mental, levam a padrões de comportamento negativo e emocionalmente perturbador.

No que diz respeito à variável "Ajuda Médico", que corresponde à pergunta do questionário "Se eu estivesse com uma perturbação mental, procuraria a ajuda de um médico psiquiatra", a grande maioria da amostra, cerca de 70,87% dos inquiridos, não concordam nem discordam com a afirmação, em contraste com 19,42% que concorda e concorda plenamente com a mesma. De acordo com Grohol (2011) percebe-se uma possível lacuna na compreensão sobre quando e por que razão se deve procurar estes profissionais de saúde mental. É possível destacar que enquanto os psicólogos focam em intervenções comportamentais para problemas como depressão e ansiedade, os psiquiatras são mais adequados para condições que possam requerer intervenção farmacológica, como transtornos mentais graves ou complexos.

Quanto à análise da variável "Afeta Sentimentos" que corresponde à pergunta do questionário "Uma perturbação mental não afeta os sentimentos", 95,92% da amostra discorda ou discorda plenamente, sendo que apenas 4,08% concorda com a afirmação. Segundo Goleman, Boyatzis e McKee (2013), enfatizaram a importância da empatia, da aceitação e da congruência na terapia como um meio para ser possível a resolução de disfunções emocionais e para o crescimento pessoal. Os mesmos acreditam que os distúrbios emocionais surgem, muitas vezes, de experiências traumáticas e da não-aceitação, o que afeta os sentimentos que o indivíduo tem sobre ele mesmo e sobre todos ao seu redor.

Em relação à variável "Só Adultos", que corresponde à pergunta do questionário "Só os adultos têm perturbações mentais", a grande maioria, 99,03%, dos inquiridos, discorda ou discorda plenamente. De acordo com Beck e Fleming (2021), a comunidade de saúde

mental em geral reconhece que as perturbações mentais podem afetar pessoas de todas as idades, incluindo crianças e adolescentes. Este autor é um proeminente defensor da TCC, que é aplicada a uma ampla gama de faixas etárias e pode ser eficaz no tratamento de uma variedade de perturbações mentais em crianças, adolescentes e adultos.

A variável "Alterações Cérebro", que corresponde à pergunta do questionário "Alterações no funcionamento cerebral podem levar ao aparecimento de perturbações mentais" revela que 81,55% dos inquiridos demonstram concordar e concordar plenamente com a afirmação, sendo que apenas 9,71% discordam ou discordam plenamente e 8,74% são neutros. Segundo Goldman (2015) as perturbações mentais residem na ideia de que as alterações na forma como as sinapses funcionam afetam a aprendizagem e a memória, então, conseqüentemente, as desregulações ou as disfunções nesses mesmos processos podem contribuir para o desenvolvimento de condições psiquiátricas. Por exemplo, distúrbios como a depressão, a esquizofrenia e os transtornos de ansiedade podem ser vistos, em parte, como manifestações de plasticidade sináptica anormal ou disfunção nos circuitos neurais específicos que medeiam a emoção e o pensamento.

No que se refere à variável do "Diagnóstico", que corresponde à pergunta do questionário "A duração dos sintomas é um dos critérios importantes para o diagnóstico de uma perturbação mental" 89,32% dos inquiridos concordam e concordam plenamente, enquanto apenas 10,68% não concorda nem discorda. Segundo Pedneault (2023) é importante dar ênfase à duração dos sintomas como um critério para diagnósticos, refletindo a compreensão de que a persistência dos sintomas ao longo do tempo é um forte indicador de distúrbios subjacentes mais significativos do que as variações normais de humor, comportamento e experiências.

Relativamente à variável "Esquizofrenia", relacionada com a pergunta do questionário "Uma pessoa com esquizofrenia pode ver e ouvir coisas que mais ninguém vê e ouve", é possível observar que 73,79% dos inquiridos concordam e concordam plenamente com a afirmação, indicando uma possível empatia ou reconhecimento da condição, sendo que 26,21% da amostra possui uma opinião neutra, que nem concorda nem discorda. De acordo com o estudo de Tang et. al (2021) as alucinações auditivas são mais comuns em pacientes com esquizofrenia, representando mais de metade da amostra que possui a doença e onde, os mesmos, relatam ouvir vozes ou outros sons na ausência de estímulos externos auditivos. Quanto às alucinações visuais, menos de metade dos pacientes com a doença dizem ter experimentado este género de alucinação.



Por fim, a variável "Afeta Pensamentos", referente à pergunta do questionário "Uma perturbação mental influencia os pensamentos", revelou que a totalidade dos inquiridos possuem uma opinião positiva quanto a esta variável, dos quais 52,43% concorda plenamente. De acordo com Beck e Fleming (2021), ao mudar a maneira como uma pessoa pensa sobre as suas experiências e os seus desafios, ajuda-a a encontrar o seu propósito, sendo possível mitigar o impacto negativo das perturbações mentais nos seus pensamentos e, por extensão, na sua vida.

#### **4.5.4. Hipótese 4 – Quais os critérios que os inquiridos consideram mais importantes para conseguir ter um equilíbrio na sua saúde mental?**

Em relação à variável “Exercício Físico” que corresponde à pergunta do questionário “A prática de exercício físico contribui para uma boa saúde mental”, a totalidade a amostra concorda com a afirmação, dos quais 55,3% concorda plenamente. Segundo Singh, et. al (2023) existe uma diversidade de pesquisas que mostram como a atividade física regular pode melhorar, significativamente, perturbações como a depressão, a ansiedade, o TDAH e até mesmo retardar o declínio cognitivo associado ao envelhecimento. Os autores argumentam que o exercício produz alterações químicas no cérebro, como o aumento da produção de neurotransmissores (por exemplo, endorfinas, serotonina e dopamina) que melhoram o humor e a clareza mental, além de promover a neurogênese (crescimento de novos neurónios).

De acordo com a variável “Dormir Bem” que corresponde à pergunta do questionário “Dormir bem contribui para uma boa saúde mental”, o total dos inquiridos afirmam concordância com a afirmação, dos quais 59,2% concorda plenamente. De acordo com Sletten, et. al., (2023) é evidente que a privação de sono está ligada ao desenvolvimento e à exacerbação de vários transtornos mentais, incluindo depressão, ansiedade, e transtorno bipolar. Os autores argumentam que o sono tem funções reparadoras e reguladoras vitais para o cérebro, afetando o humor, a capacidade de aprendizagem, a memória e a tomada de decisões.

Referente à variável "Alimentação Equilibrada", associada à pergunta do questionário "Uma alimentação equilibrada contribui para uma boa saúde mental", a totalidade da amostra demonstra concordância com a afirmação, sendo que 60,2% concorda plenamente. Segundo Firth, et. al. (2020) a conexão entre a alimentação e os sentimentos

reforça a afirmação de que a nutrição é um componente essencial não apenas para a saúde física, mas também para o bem-estar mental.

Ao analisar as respostas à pergunta do questionário "Fazer algo que dê prazer contribui para uma boa saúde mental", relacionada à variável "*Hobbies*", é possível concluir que todos os inquiridos responderam positivamente, dos quais 65% concorda plenamente. De acordo com Parkhurst (2021) ter um ou mais *hobbies* que proporcionem felicidade pode ter efeitos profundamente positivos para a nossa saúde mental. Os *hobbies*, por si só, são atividades escolhidas livremente pelas pessoas com o intuito de desfrutarem, por interesse ou satisfação, tornando-os candidatos perfeitos para induzir o estado de fluxos positivos.

Por último, na variável "*Stress*" que corresponde à pergunta do questionário "Situações de grande stress podem causar perturbações mentais" a totalidade da amostra concorda com a afirmação, dos quais 60,1% da amostra a concordar plenamente. Segundo Sanders (2014), o *stress* crónico pode alterar a função cerebral de forma que contribuem para o desenvolvimento de perturbações mentais. O autor explica como o *stress* pode afetar áreas do cérebro como o hipocampo, a amígdala e o córtex pré-frontal, que são críticos para a memória, regulação emocional e tomada de decisão. A disfunção nessas áreas pode levar a uma variedade de condições, incluindo depressão, ansiedade e transtornos de humor.

## 5. Conclusão

A presente dissertação destaca a importância crescente da saúde mental na sociedade contemporânea e explora o interesse no estudo de um caso social incluindo a necessidade de analisar fatores-chave como as expectativas dos beneficiários e a contribuição para o sucesso do projeto. Este Empreendimento Social é apresentado como uma proposta inovadora e promissora para o apoio emocional e os cuidados relacionados com a saúde mental, em parceria com a Fundação Ageas, fornecendo apoio e acesso a uma rede de especialistas e profissionais da área.

O objetivo central do caso social passa por estudar o interesse em implementar o mesmo na sociedade portuguesa, analisando aspetos específicos tanto na perspectiva do beneficiário do serviço, quanto do "*Mental Health Gatekeeper*". Através da utilização de uma abordagem metodológica que inclui questionários dirigidos a profissionais de cabeleireiros e estética e à população utilizadora destes serviços, complementada por uma revisão da literatura sobre Empreendedorismo, com foco especial no Empreendedorismo Social.

Os resultados principais apontam para a presença de IP entre os inquiridos, com maior prevalência no género feminino, e uma tendência para a procura de ajuda a nível emocional. A pesquisa indica que a maioria dos inquiridos reconhece a importância dos cuidados com a saúde mental e reconhece que as características pessoais influenciam a saúde mental dos indivíduos.

A revisão da literatura aborda conceitos chave relacionados ao Empreendedorismo e ao Empreendedorismo Social, destacando a importância de tais iniciativas para a economia e para a sociedade. Ao longo deste trabalho é debatida a definição e a importância do Empreendedorismo, dos diferentes tipos de Empreendedorismo, e, mais especificamente do Empreendedorismo Social, enfatizando o seu potencial para resolver problemas sociais através de soluções inovadoras e sustentáveis.

O presente caso social contribui para o entendimento de como o Empreendedorismo Social pode ser aplicado na área da saúde mental, ao apresentar este mesmo caso social estudado em estabelecimentos de cabeleireiro e estética. Desta forma pretende-se situações de risco e encaminhá-las para os profissionais de saúde

De acordo com a hipótese 1 presente neste caso social, foi possível confirmar que as características sociodemográficas impactam a saúde mental dos inquiridos, demonstrando

diferenças significativas na IP entre homens e mulheres, com as mulheres a apresentar maior IP. Observou-se, também, que a faixa etária entre 31 e 60 anos tende a procurar mais ajuda emocional e que indivíduos com menores habilitações literárias têm acesso reduzido a serviços de saúde mental. Estes resultados sublinham a necessidade de intervenções inclusivas que considerem variáveis como género, idade e educação, visando a promoção de um acesso equitativo aos cuidados de saúde mental.

A análise da utilidade dos serviços de saúde mental para os potenciais beneficiários presente na hipótese 2, constatou que a iniciativa seria benéfica para clientes que já consideram os profissionais de cabeleireiro e estética como confidentes informais. A formação destes profissionais ajudaria a gerir melhor as interações, fornecendo suporte emocional eficaz enquanto mantêm a confidencialidade necessária. Esta constatação apoia a integração de serviços de saúde mental em ambientes não tradicionais, ampliando o acesso ao suporte necessário.

Quanto à hipótese 3, destaca uma consciencialização generalizada sobre a importância da saúde mental e a aceitação de um suporte terapêutico, a nível emocional. Os resultados do questionário mostram que os inquiridos reconhecem o impacto significativo das perturbações mentais no comportamento, sentimentos e pensamentos, e a necessidade de intervenção profissional. A hesitação em procurar ajuda sugere uma falta de clareza sobre quando essa abordagem é necessária. A hipótese enfatiza a relevância dos problemas de saúde mental em todas as idades e a importância de tratá-los com uma compreensão biológica e terapêutica, apoiando uma visão mais inclusiva e informada da saúde mental.

Por fim, ao avaliar a hipótese 4, esta enfatiza a relevância de vários fatores essenciais para manter a saúde mental. Exercício físico, sono de qualidade, nutrição equilibrada, *hobbies* e gestão eficaz do *stress* são identificados como componentes chave para alcançar um equilíbrio mental. Estes elementos não só melhoram o bem-estar individual, mas também demonstram a conexão entre um estilo de vida saudável e a saúde mental, destacando a importância de uma abordagem direta na promoção da mesma.

Em síntese, este estudo do caso social reforça a relevância de abordar a saúde mental de forma integrada e acessível, destacando a importância de estratégias adaptativas que considerem as especificidades sociodemográficas e promovam estilos de vida saudáveis.

O caso social apresenta várias limitações que podem impactar a interpretação e a generalização dos resultados. Em primeiro lugar, as metodologias utilizadas, como

questionários, podem restringir a profundidade e a abrangência das informações obtidas, visto que as respostas podem ser influenciadas pela percepção pessoal dos inquiridos. Além disso, a amostra utilizada pode limitar a generalização dos resultados comprometendo a aplicabilidade dos mesmos a populações mais amplas. Outro ponto é o aspeto geográfico do caso social, que, sendo realizado num grupo específico dentro de Portugal, pode não refletir adequadamente outras realidades, limitando a generalização dos resultados para diferentes contextos ou culturas. Por fim, a limitação nos dados quantitativos apresentados, dependendo da sua complexidade e natureza, pode restringir o tipo de análise estatística aplicável, podendo limitar a compreensão mais profunda de certos fenómenos observados no estudo do caso social.

Para futuros estudos, recomenda-se a ampliação da amostra e a diversidade, incluindo uma variedade maior de inquiridos de diferentes regiões para aumentar a diversidade e a representatividade dos dados. Pode ser benéfico adotar uma abordagem de métodos mistos, combinando questionários, entrevistas e talvez observações diretas para uma compreensão mais completa. A realização de estudos longitudinais ajudaria a entender melhor as mudanças ao longo do tempo e a eficácia de longo prazo das intervenções propostas. Expandir a pesquisa geograficamente, conduzindo estudos similares noutras partes de Portugal ou mesmo internacionalmente, poderia fornecer informações adicionais sobre como o contexto cultural e regional influencia os resultados. Por fim, seria útil explorar em mais profundidade as intervenções específicas que podem ser implementadas em salões de beleza e cabeleireiros para promover a saúde mental, avaliando a sua eficácia.

## 6. Referências Bibliográficas

- Alexandrino, W. (2022). *Inovação e Empreendedorismo Cultural*. Senac São Paulo.
- Allen, J. P. (2019). *Digital Entrepreneurship*. Routledge.
- Almeida, J., Daniel, A. D., & Figueiredo, C. (2019). Undersanting the role of entrepreneurial orientation in junior enterprises. *Undersanting the role of entrepreneurial orientation in junior enterprises*, 22(2).
- Álvares, M. (2021). Introdução à investigação quantitativa e análise SPSS. *Introdução à investigação quantitativa e análise SPSS*.
- Álvares, M. (2021). Introdução aos métodos quantitativos e análise SPSS. *Introdução aos métodos quantitativos e análise SPSS*.
- Ambresin, G., Bohleber, M. L., Fischmann, T., Axmacher, N., Hattingen, E., Bansal, R., & Peterson, B. S. (2023). The multi-level outcome study of psychoanalysis for chronically depressed patients with early trauma (MODE): rationale and design of an international multicenter randomized controlled trial. *BMC Psychiatry*.
- Anand, A., Argade, P., Barkemeyer, R., & Salignac, F. (2021). Trends and patterns in sustainable entrepreneurship research: A bibliometric review and research agenda. *Trends and patterns in sustainable entrepreneurship research: A bibliometric review and research agenda*, 36(3).
- Araújo, J. A., & Yamanaka, L. (2022). Proposta de aplicação da metodologia Lean Startup em uma empresa de base tecnológica de Goiás. *Revista científica eletrônica de engenharia de produção*.
- Aspers, P., & Corte, H. (2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *What is Qualitative in Qualitative Research*.
- Babbie, E. R. (2020). *The Practice of Social Research* .
- Barki, E., Comini, M. G., & Torres, H. d. (2019). *Negócios de impacto socioambiental no Brasil: como empreender, financiar e apoiar*.
- Baskaran, S., Devagaran, S., Ganesan, K., & Mahadi, N. (2021). Intrinsic motivation and entrepreneurial start-up intentions: a franchising perspective. *Intrinsic motivation and entrepreneurial start-up intentions: a franchising perspective*, 13(5), pp. 443-478.
- Beck, J. S., & Fleming, S. (2021). A Brief History of Aaron T. Beck, MD, and Cognitive Behavior Therapy. *National Library of Medicine - National Center of Biotechnology Information*.
- Bedi, H. S., & Yadav, N. (2019). Social Entrepreneurship: A Conceptual Clarity. *Social Entrepreneurship: A Conceptual Clarity*, pp. 1006-1016.
- Bernardina, S., & Coelho, M. (2023). Empreendedorismo social: Motivações e oportunidade para a criação de emprego. *Empreendedorismo social: Motivações e oportunidade para a criação de emprego.*, 9(1).
- Bernardino, S., & Santos, J. F. (2019). A Relevância da Gestão de Recursos para o Desempenho Aplicação da Teoria Baseada nos Recursos ao Empreendedorismo Social em Portugal. *A Relevância da Gestão de Recursos para o Desempenho*

- Aplicação da Teoria Baseada nos Recursos ao Empreendedorismo Social em Portugal*, pp. 1-17.
- Blank, S. (2020). *The Four Steps to the Epiphany: Successful Strategies for Products that Win*. Wiley.
- Blank, S., & Dorf, B. (2021). *The Startup Owner's Manual: The Step-By-Step Guide for Building a Great Company*. Wiley.
- Bornstein, D. (2007). *How to Change the World: Social Entrepreneurs and the Power of New Ideas*. United States: Oxford University Press.
- Bucha, A. I. (2019). *Empreendedorismo - Aprender a Saber Ser Empreendedor*. Lisboa: Editora RG.
- Bueno, A. M., Leite, M., & Pilatti, L. A. (2004). Empreendedorismo e comportamento empreendedor: como transformar gestores em profissionais empreendedores. *Empreendedorismo e comportamento empreendedor: como transformar gestores em profissionais empreendedores*.
- Caetano, R. M., & Silva, E. C. (2022). Empreendedorismo corporativo: desafios em uma empresa do setor químico. *Empreendedorismo corporativo: desafios em uma empresa do setor químico*, 13(2).
- Cardella, G. M., Hernández-Sánchez, R. B., Monteiro, A. A., & Sánchez-García, J. C. (2021). Social Entrepreneurship Research: Intellectual Structures and Future Perspectives. *Social Entrepreneurship Research: Intellectual Structures and Future Perspectives*.
- Cardoso, M. M. (2022). *O papel do Empreendedorismo Social na sustentabilidade do Associativismo O caso da Associação EcoGerminar*.
- Carvalho, J. D. (2019). *Dualidade Financeira e Social das Empresas Sociais*.
- Carvalho, M. C. (2021). *DESTRUIR MUROS E CONSTRUIR PONTES: Empreendedorismo Social como Caminho para uma Educação Empreendedora mais Crítica*.
- Coelho, M. F. (2022). *Empreendedorismo social: Motivações para a criação de uma iniciativa social e oportunidade para a criação de emprego*.
- Corrêa, A. (2016). *BBC News Brasil*. Obtido de Profissionais de beleza nos EUA recebem treinamento para identificar e combater violência doméstica: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-38297482>
- Corrigan, P. W. (2014). *The Stigma of Disease and Disability: Understanding Causes and Overcoming Injustices*. American Psychological Association.
- Cuervo-Cazurra, A., & Bu, J. (2020). Informality costs: Informal entrepreneurship and innovation in emerging economies. *Informality costs: Informal entrepreneurship and innovation in emerging economies*, 14(3).
- Dana, L.-P. (2011). *World Encyclopedia of Entrepreneurship*. United Kingdom: Edward Elgar.
- Dees, J. G. (2001). O Significado do “Empreendedorismo Social”. *O Significado do “Empreendedorismo Social”*, pp. 1-6.
- Defourny, J. (2001). *From third sector to social enterprise*.

- Dillman, D. A. (2020). Towards Survey Response Rate Theories That No Longer Pass Each Other Like Strangers in the Night. *Towards Survey Response Rate Theories That No Longer Pass Each Other Like Strangers in the Night*.
- Dimenstrein, M., Leite, J., Macedo, J. P., & Dantas, C. (2019). Condições de vida e saúde mental em contextos rurais. *UNICAMP - Universidade Estadual de Campinas - Sistema de Bibliotecas*.
- Dobрева, N., & Ivanov, S. (2020). Cultural entrepreneurship: a review of the literature. *Cultural entrepreneurship: a review of the literature*.
- Donzé, P.-Y., Pouillard, V., & Roberts, J. (2020). *The Oxford Handbook of Luxury Business*. Oxford University Press.
- Dornelas, J. (2007). EMPREENDEDORISMO CORPORATIVO: CONCEITOS E APLICAÇÕES. *EMPREENDEDORISMO CORPORATIVO: CONCEITOS E APLICAÇÕES*.
- Dornelas, J. (2015). *Empreendedorismo Corporativo - Como ser um Empreendedor, Inovar e se Diferenciar na sua Empresa*. LTC.
- Drucker, P. F. (1999). *Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles*. Butterworth-Heinemann Ltd.
- Dweck, C. S. (2012). *Mindset: The New Psychology of Success*. Robinson.
- Elango, B. (2019). A Bibliometric Analysis of Franchising Research (1988–2017). *Sage Journals*.
- Eyal, M. (2021). *Psychology Today*. Obtido de The Healing Power of Barbershops: <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/contemporary-healing/202111/the-healing-power-barbershops>
- Ferreira, S. (2005). O que tem de especial o empreendedor social? O perfil de emprego do empresário em Portugal. *O que tem de especial o empreendedor social? O perfil de emprego do empresário em Portugal*.
- Field, A. (2020). *Descobrendo a Estatística Usando o SPSS*.
- Filatova, U., Semeryanova, N., Suslova, S., Gabudina, A., & Kopytova, A. (2019). Legal aspect of social entrepreneurship. *Legal aspect of social entrepreneurship*, pp. 1-8.
- Filion, L. J. (1998). From Entrepreneurship to Entrepreneurology. *From Entrepreneurship to Entrepreneurology*.
- Fink, A. (2019). *Conducting Research Literature Reviews: From the Internet to Paper*.
- Firth, J., Gangwisch, J. E., Borsini, A., Wootton, R. E., & Mayer, E. A. (2020). Food and mood: how do diet and nutrition affect mental wellbeing? *thebmj*.
- Flaviano, V., Zajonz, B. T., Langbecker, T. B., & Arbage, A. P. (2019). EMPREENDEDORISMO RURAL: OLHARES EM CONTEXTOS DIVERSOS. *Revista Conexão UEPG*.
- Foroudi, P., Akarsu, T., Marvi, R., & Balakrishnan, J. (2021). Intellectual evolution of social innovation: A bibliometric analysis and avenues for future research trends. *Industrial Marketing Management*, 446-465.



- Fórum Estudante. (08 de março de 2021). *Fórum Estudante*. Obtido em agosto de 2023, de Fórum Estudante: <https://forum.pt/eventos/seis-portuguesas-distinguidas-na-lista-das-100-melhores-empendedoras-sociais>
- Foss, N. J., Andersson, M., Henrekson, M., Jack, S., Stenkula, M., Thorburn, K., & Zander, I. (2023). Saras Sarasvathy: recipient of the 2022 Global Award for Entrepreneurship Research. *Saras Sarasvathy: recipient of the 2022 Global Award for Entrepreneurship Research*.
- França, N., & Comini, G. M. (2021). A construção do significado de Impacto Social por Investidores de impacto e Empreendedores sociais brasileiros. *A construção do significado de Impacto Social por Investidores de impacto e Empreendedores sociais brasileiros*.
- Franzoni, G. B. (2019). *INOVAÇÃO SOCIAL, EMPREENDEDORISMO SOCIAL E MARKETING SUSTENTÁVEL NA REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO DE ALIMENTOS: CASOS BRASIL X PORTUGAL*. Porto Alegre.
- Freund, F. L. (2019). Sustainable entrepreneurship, innovation, and business models: Integrative framework and propositions for future research. *Sustainable entrepreneurship, innovation, and business models: Integrative framework and propositions for future research*, 29(2).
- Garsombke, D. J., & Garsombke, T. W. (2000). NON-TRADITIONAL VS. TRADITIONAL ENTREPRENEURS: EMERGENCE OF A NATIVE AMERICAN COMPARATIVE PROFILE OF CHARACTERISTICS AND BARRIERS. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 93-98.
- Gigauri, I. (2020). Cooperation between Social Entrepreneurs and Government to Develop Solutions to Social Problems. *Cooperation between Social Entrepreneurs and Government to Develop Solutions to Social Problems*, 10(3), pp. 116-136.
- Goldman, B. (2015). Different mental disorders linked to same brain-matter loss, study finds. *Stanford Medicine*.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2013). *Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*. Harbard Business Review Press.
- Gonçalves, R. F. (2020). *EMPREENDEDORISMO CORPORATIVO: UMA ANÁLISE DAS RELAÇÕES ENTRE CULTURA INTRAEMPREENDEDORA E COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS INDIVIDUAIS EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO (IFNMG)*.
- Grohol, J. (2011). Current and Future Trends in Internet-Supported Mental Health Interventions. *Journal of Technology in Human Services*.
- Hairvine. (2024). *LinkedIn*. Obtido de Supporting Beauty Professionals' Well-Being During Mental Health Awareness Month: [https://www.linkedin.com/pulse/supporting-beauty-professionals-well-being-during-mental-health-i2ovc?trk=public\\_post](https://www.linkedin.com/pulse/supporting-beauty-professionals-well-being-during-mental-health-i2ovc?trk=public_post)
- Herrett, E., McElroy, E., Patel, K., Piehlmaier, D. M., Gessa, G. D., Huggins, C., . . . Patalay, P. (2023). Living alone and mental health: parallel analyses in UK longitudinal population surveys and electronic health records prior to and during the COVID-19 pandemic. *BMJ Mental Health*.

- Hill, M. M., & Hill, A. (1998). A construção de um questionário. *A construção de um questionário*.
- Huda, M., Qodriah, L. S., Rismayadi, B., Hananto, A., Kardiyati, E. N., Ruskam, A., & Nasir, B. M. (2019). *Towards Cooperative With Competitive Alliance: Insights Into Performance Value in Social Entrepreneurship*.
- Hummels, H., & Argyrou, A. (2021). Planetary demands: Redefining sustainable development and sustainable entrepreneurship. *Planetary demands: Redefining sustainable development and sustainable entrepreneurship*, 278.
- Hussain, M. R., Szabados, G. N., Muhammad, K. B., Omarli, S., Murtaza, S. A., & Molnár, E. (2023). Examining the convergence of dominant themes related to social entrepreneurship, NGOs and globalization—A systematic literature review. *Examining the convergence of dominant themes related to social entrepreneurship, NGOs and globalization—A systematic literature review*.
- Jones, P., Ratten, V., & Hayduk, T. (2020). Sport, fitness, and lifestyle entrepreneurship. *Sport, fitness, and lifestyle entrepreneurship*, pp. 783-793.
- Jorge, S. I. (Outubro de 2018). *Universidade da Beira Interior*. Obtido de Repositório da Universidade da Beira Interior: [https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/9760/1/6725\\_14095.pdf](https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/9760/1/6725_14095.pdf)
- Kollman, T., Kleine-Stegemann, L., Cruppe, K., & Then-Bergh, C. (2022). Eras of Digital Entrepreneurship. *Eras of Digital Entrepreneurship*, pp. 15-31.
- Kondirolli, F., & Sunder, N. (2022). Mental health effects of education. *National Library of Medicine*.
- Lanfredi, M., Macis, A., Ferrari, C., Rillosi, L., Ughi, E. C., Fanetti, A., . . . Rossi, R. (2019). Effects of education and social contact on mental health-related stigma among high-school students. *National Library of Medicine*.
- Leavy, P. (2023). *Research Design - Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). *Practical Research - Planning and Design*.
- Lewis, L. (s.d.). *The Confess Project of America*. Obtido de The Confess Project of America: <https://www.theconfessprojectofamerica.org/coalitions>
- Lewis, L. (s.d.). *The Confess Project of America*. Obtido de The Confess Project of America: <https://www.theconfessprojectofamerica.org/>
- Linhares, J. F., & Costa, R. A. (2019). BUSINESS MODEL CANVAS: THE BEST STARTUP OPTION. *Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas*.
- Llorente-portillo, C., Gómez-urquijo, L., & Santocildes, M. E. (2023). UNIVERSITIES UNDER THE MAGNIFYING GLASS OF GLOBAL UNIVERSITY RANKINGS: THE PERFORMANCE OF ENTREPRENEURSHIP EDUCATION. *UNIVERSITIES UNDER THE MAGNIFYING GLASS OF GLOBAL UNIVERSITY RANKINGS: THE PERFORMANCE OF ENTREPRENEURSHIP EDUCATION*.
- Lopes-Jr, D. S., Vicente, M., Junior, E. I., & Fischer, B. B. (2020). Fatores Socioeconômicos como Motivadores para o Empreendedorismo Social. *Fatores*

- Socioeconômicos como Motivadores para o Empreendedorismo Social*, pp. 76-90.
- Mair, J. (2020). Social Entrepreneurship: Research as Disciplined Exploration. *Social Entrepreneurship: Research as Disciplined Exploration*, pp. 1-45.
- Mair, J., & Martí, I. (2006). Social entrepreneurship research: A source of explanation, prediction and delight. *Social entrepreneurship research: A source of explanation, prediction and delight*, pp. 26-44.
- Martins, K. d., & Aveni, A. (2021). Características e indicadores financeiros dos empreendedores sociais. *Características e indicadores financeiros dos empreendedores sociais*, 3(5), pp. 1-16.
- Martins, K. d., Aveni, A., & Gonçalves, J. C. (2020). Características e indicadores de impacto financeiros dos empreendedores sociais. *Revista Coleta Científica*, 1-16.
- Marzocchi, C., Kitagawa, F., & Sánchez-Barrioluengo, M. (2019). Evolving missions and university entrepreneurship: academic spin-offs and graduate start-ups in the entrepreneurial society. *The Journal of Technology Transfer*, 167-188.
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. Simon & Schuster.
- McClelland, D. C. (1987). Characteristics of successful entrepreneurs. *Characteristics of successful entrepreneurs*.
- Miller, T. L., & Certo, T. (2008). Social Entrepreneurship: Key Issues and Concepts. *Social Entrepreneurship: Key Issues and Concepts*, pp. 267-271.
- Mintrom, M., & Thomas, M. (2018). Policy entrepreneurs and collaborative action: pursuit of the sustainable development goals. *Policy entrepreneurs and collaborative action: pursuit of the sustainable development goals*, pp. 153-171.
- Mohajan, H. K. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Journal of Economics Development, Environment and People*, 50-79.
- Moitin, A. B., Pereira, T. C., & Santos, J. F. (2023). Inteligência Emocional, vantagem para o empreendedores. *Inteligência Emocional, vantagem para o empreendedores*, 16(4), p. 19.
- Morais, G. M., Santos, V. F., Tolentino, R. d., & Martins, H. C. (2021). Intrepreneurship, Innovation, and Competitiveness in Organization. *International Journal of Business Administration*, 1-14.
- Murad, E. P., & Andrade, D. M. (2022). Estudantes como Agentes de Transformações: Uma Análise sob a Ótica da Ação Empreendedora Social. *Estudantes como Agentes de Transformações: Uma Análise sob a Ótica da Ação Empreendedora Social*, p. 4.
- Murad, E. P., Cappelle, M. C., & Andrade, D. M. (2020). MENSURAÇÃO E AVALIAÇÃO DE IMPACTO SOCIAL DE EMPREENDIMENTOS SOCIAIS. *MENSURAÇÃO E AVALIAÇÃO DE IMPACTO SOCIAL DE EMPREENDIMENTOS SOCIAIS*, pp. 63-78.
- Nandan, M., Bent-Goodley, T. B., & Mandayam, G. (2019). Social Entrepreneurship, Intrapreneurship, and Social Value Creation: Relevance for Contemporary Social Work Practice . *Social Entrepreneurship, Intrapreneurship, and Social Value Creation: Relevance for Contemporary Social Work Practice* , p. 290.

- Nandan, M., Bent-Goodley, T. B., Mandayam, G., & Singh, A. (2019). Social Entrepreneurship, Social Intrapreneurship, Social Innovation, and Social Value Creation: An Overview and Implications for Social Work. *Social Entrepreneurship, Social Intrapreneurship, Social Innovation, and Social Value Creation: An Overview and Implications for Social Work*.
- Nassaji, H. (2020). Good qualitative research. *Language Teaching Research*, 427-431.
- Neto, M. C., & Dimenstein Magda. (2017). Cuidado Psicossocial em Saúde Mental em Contextos Rurais. *Scielo Brasil - Scientific Electronic Library Online*.
- New evidence that chronic stress predisposes brain to mental illness. (s.d.). *Berkeley News*.
- Oliveira, G. S. (2019). *O papel dos Institutos Federais com a pesquisa aplicada e a importância do marco legal da inovação: Proposta de comunicação para o incentivo ao empreendedorismo acadêmico no IFRJ - Pinheiral*.
- Orser, B. (2022). Building back better through feminist entrepreneurship policy. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*.
- Page, S. M., Hansen, A. C., & Delfabbro, P. H. (2022). *Hairdressers as a source of social support: A qualitative study on client disclosures from Australian hairdressers' perspectives*. PubMed.
- Parkhurst, E. (2021). How Hobbies Improve Mental Health. *Utah State University: Mental Health Education Extension*.
- Pedneault, K. S. (2023). BPD Criteria for Diagnosis: Boderline Personality Disorder in the DSM - 5. *Verywell mind*.
- Perić, J. (2020). *Aging Society: SOCIAL ENTREPRENEURSHIP AS A MEAN TO BOOST SILVER ECONOMY GROWTH*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku.
- Picciotti, A. (2017). TOWARDS SUSTAINABILITY: THE INNOVATION PATHS OF SOCIAL ENTERPRISE. *TOWARDS SUSTAINABILITY: THE INNOVATION PATHS OF SOCIAL ENTERPRISE*.
- Polettini, M. R. (2022). Empreendedorismo Feminino: conquistas e desafios. *Reviste Científica UCE*.
- Puzzi, D. M., & Magrini, R. C. (2022). A IMPORTÂNCIA DO ADMINISTRADOR RURAL NO PROCESSO DE GESTÃO DA EMPRESA, PROPRIEDADE E PRODUÇÃO. *Revista Interface Tecnológica*.
- Rabasquinho, C., & Pereira, H. (2007). *Gênero e saúde mental: Uma abordagem epidemiológica (\*)*. Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Ramus, T., & Vaccaro, A. (2022). *Social Innovation and Social Enterprises: Toward a Holistic Perspective*.
- Rangan, V. K., & Gregg, T. (2019). How Social Entrepreneurs Zig-Zag Their Way to Impact at Scale. *How Social Entrepreneurs Zig-Zag Their Way to Impact at Scale*.
- Reis, J. M., & Zille, L. P. (2020). Empreendedorismo Cultural e Economia: A companhia de teatro "Grupo Galopão". *Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas*.

- Restivo, J. L., Joshi, U., Anand, A., Gugiu, P. C., Singla, D. R., Hollon, S. D., . . . Mitchell, L. (2020). Assessing health worker competence to deliver a brief psychological treatment for depression: Development and validation of a scalable measure. *Journal of Behavioral and Cognitive Therapy*.
- Ribeiro, P. C., Freitas, V., & Souza, J. S. (2016). A busca pelo atendimento psicológico na meia-idade e na velhice. *Revista Kairós Gerontologia 2016*, 65-69.
- Ries, E. (2017). *The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses*.
- Ries, E. (2018). *O Estilo Startup: Como as empresas modernas usam o empreendedorismo para se transformar e crescer*. Casa da Palavra/LeYa.
- Ríos-Sastre, S. d., & González-Sánchez, V. M. (2023). *Social Entrepreneurship and Sustainable Development: New Challenges and Opportunities*.
- Sanders, R. (2014). New evidence that chronic stress predisposes brain to mental illness. *Berkeley News*.
- Santos, J. R., & Henriques, S. (2021). Inquérito por questionário: contributos de conceção e utilização em contextos educativos. *Inquérito por questionário: contributos de conceção e utilização em contextos educativos*.
- Santos, L. S., Santos, C. M., Santos, J. d., & Rocha, J. E. (2020). Do lixo ao luxo: Ecoempreendedorismo. *Do lixo ao luxo: Ecoempreendedorismo*, 14(3), pp. 1-5.
- Santos, V. F., Morais, G. M., Ribeiro, F. F., & Pardini, D. J. (2019). Female Entrepreneurship: Evolution, Current Challenges, and Future Prospects. *International Journal of Business Administration*, 24-32.
- Schoch, K. (2020). Case Study Research. *Case Study Research*.
- Shavyrina, I. V., Damenenko, I. A., Divichenko, O. I., & Podvigaylo, A. A. (2021). Genesis Of Social Entrepreneurship In The Socio-Economic Activities Context. *Genesis Of Social Entrepreneurship In The Socio-Economic Activities Context*.
- Singh, B., Olds, T., Curtis, R., Dumuid, D., Virgara, R., Watson, A., . . . Maher, C. (2023). Effectiveness of physical activity interventions for improving depression, anxiety and distress: an overview of systematic reviews. *British Journal of Sports Medicine*.
- Sletten, T. L., Weaver, M. D., Doster, R. G., Gozal, D., Klerman, E. B., Rajaratnam, S. M., . . . Czeisler, C. A. (2023). The importance of sleep regularity: a consensus statement of the National Sleep Foundation sleep timing and variability panel. *ScienceDirect*.
- Srikanth, K. (2022). SOCIAL ENTREPRENEURSHIP: CONCEPTS AND RESEARCH AREAS. *SOCIAL ENTREPRENEURSHIP: CONCEPTS AND RESEARCH AREAS*, 11(10(2)), pp. 49-55.
- Steele, L. S., Dewa, C. S., Lin, E., & Lee, K. (2007). Education Level, Income Level and Mental Health Services Use in Canada: Associations and Policy Implications. *National Library of Medicine*.
- Subtil, I., Palma, P. J., Gonçalves, S. P., & Velez, M. J. (2023). O Ecosistema Empreendedor nos Municípios Portugueses: A Ação do Poder Local no Incentivo à Atividade Empreendedora. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*.

- Talukder, S. C., & Lakner, Z. (2023). Exploring the Landscape of Social Entrepreneurship and Crowdfunding: A Bibliometric Analysis. *Exploring the Landscape of Social Entrepreneurship and Crowdfunding: A Bibliometric Analysis*, pp. 1-22.
- Tang, J., Chen, W., Liao, Y., Gu, L., & Shao, X. (2021). The Etiology of Auditory Hallucinations in Schizophrenia: From Multidimensional Levels. *Frontiers*, 15.
- Teixeira, C. M., Silva, A. F., Sousa, F. N., & Lavor, N. B. (2021). Female Entrepreneurship. *Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo*.
- Teran-Perez, B. M., Lafarga, C. V., & Feliz, A. M. (2020). Academic entrepreneurship and university spin-offs: A systematic literature review/Emprendimiento academico y spin-off universitario: una revision sistematica de la literatura/ Empreendedorismo academico e spin-offs universitarios: uma revisao sistematica. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7(1).
- Thananusak, T. (2019). Science Mapping of the Knowledge Base on Sustainable Entrepreneurship, 1996–2019. *MDPI Journal*.
- Thiel, P., & Masters, B. (2014). *Zero to One: Notes on Startups, or How to Build the Future*. Crown.
- Umberson, D., Thomeer, M. B., & Williams, K. (2012). Family Status and Mental Health: Recent Advances and Future Directions. Em C. S. Aneshensel, J. C. Phelan, & A. Bierman, *Handbook of the Sociology of Mental Health*.
- Wang, W. (2022). Toward Economic Growth and Value Creation Through Social Entrepreneurship: Modelling the Mediating Role of Innovation. *Toward Economic Growth and Value Creation Through Social Entrepreneurship: Modelling the Mediating Role of Innovation*, 13.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research - Design and Methods*.
- Yunus, M. (2020). A Note on Social Business and Social Entrepreneurship. *A Note on Social Business and Social Entrepreneurship*, pp. 1-3.
- Yunus, M. (2020). Review of "Building Social Business". *Review of "Building Social Business"*.
- Zacharakis, A., Corbett, A. C., & Bygrave, W. D. (2019). *Entrepreneurship*.
- Zahra, S. A., Gedajlovic, E., Neubaum, D. O., & Shulman, J. M. (2009). A typology of social entrepreneurs: Motives, search processes and ethical challenges. *A typology of social entrepreneurs: Motives, search processes and ethical challenges*, pp. 519-532.
- Zarelli, P. R., Stangherlin, K., & Silva, P. P. (2020). Análise dos indicadores sociais de catadores de materiais recicláveis como instrumento de apoio ao empreendedorismo social. *Análise dos indicadores sociais de catadores de materiais recicláveis como instrumento de apoio ao empreendedorismo social*, 15(3).

## 7. Apêndice

## 7.1. Apêndice A – Descrição das variáveis

Tabela 10.1. – Descrição das duas questões de pré-seleção do inquérito a apresentar

Declaro ter lido e compreendido este documento, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para estes propósitos e com a garantia da confidencialidade que me são dadas pela equipa de investigação.	0 – Não 1 – Sim
Exerce alguma das seguintes profissões: cabeleireiro(a); barbeiro; estilista de unhas/manicure; esteticista; massagista; maquilhador(a)?	0 – Não 1 – Sim

Fonte: Elaboração própria

Tabela 11.2. – Descrição do inquérito dos Clientes

Sofre ou já sofreu de algum momento de instabilidade psicológica (ansiedade, depressão, transtorno alimentar, stress pós-traumático, Perturbação Obsessiva-Compulsiva, outro)?	0 – Não 1 – Sim
Se sim, alguma vez procurou ajuda?	0 – Não 1 – Sim
Estado Civil	0 – Solteiro ou Divorciado ou Viúvo 1 – Casado ou União de Facto



---

Agregado Familiar	0 – Vive acompanhado 1 – Vive sozinho
Se vive acompanhado, por quantas pessoas é constituído o seu agregado familiar (contando consigo)?	1 a 5
Género	0 – Feminino 1 – Masculino
Idade	1 – Até 30 anos 2 – 31 a 60 anos 3 – Mais de 60 anos
Nacionalidade	0 – Portuguesa
Concelho de residência	1 – Norte 2 – Centro 3 – Área Metropolitana de Lisboa 4 – Alentejo 5 – Algarve 6 – Açores 7 – Madeira

---

Habilitações literárias	<p>1 – Ensino Básico (até 9º ano)</p> <p>2 – Ensino Secundário (até 12º ano)</p> <p>3 – Ensino Superior (Licenciatura até Doutoramento)</p>
Com que frequência visita estabelecimentos de cabeleiros e estética?	<p>1 – Nunca</p> <p>2 – Algumas vezes por ano</p> <p>3 – Uma vez por mês</p> <p>4 – Quase todos os meses</p> <p>5 – Mais de uma vez por mês</p>
Para cada uma das categorias, normalmente frequenta o mesmo estabelecimento durante o ano?	<p>0 – Não</p> <p>1 – Sim, tento ir sempre ao mesmo.</p>
Quando está nestes estabelecimentos, na maioria das vezes [Conversa com os profissionais?]	<p>0 – Não</p> <p>1 – Sim</p>
Quando está nestes estabelecimentos, na maioria das vezes [Partilha aspetos gerais da sua vida?]	<p>1 – Não</p> <p>2 – Não sei</p> <p>3 – Sim</p>
Quando está nestes estabelecimentos, na maioria das vezes [Partilha aspetos pessoais da sua vida? (por exemplo: trabalho, família, saúde, bem-estar, problemas e conflitos)]	<p>1 – Não</p> <p>2 – Não sei</p> <p>3 – Sim</p>

Quando está nestes estabelecimentos, na maioria das vezes [Aceita comentários ou sugestões sobre a sua vida?]	1 – Não 2 – Não sei 3 – Sim
Se o seu cabeleira ou esteticista habitual tivesse um serviço de assistente 1ª linha (psicólogo), estaria disposto a pagar pelo serviço?	0 – Não 1 – Sim
Se sim, quanto estaria disposto a pagar entre 0€ - 100€? (por favor, utilize número inteiro)	0 – Até 50€ 1 – Mais de 50€

Fonte: Elaboração própria

Tabela 12.3. – Descrição do inquérito dos Profissionais

Quantos clientes, em média, atende por semana?	1 – Menos de 20 2 – 20 a 50 3 – 50 a 100 4 – Mais de 100
Qual a percentagem de clientes habituais (i.e., que frequentam o estabelecimento mais de uma vez por ano)?	1 – 20% a 40% 2 – 40% a 60% 3 – 60% a 80% 4 – 80% a 100%

Com que frequência é que os clientes partilham aspetos pessoais da sua vida (ex., trabalho, família, saúde, bem-estar, problemas e conflitos)?	0 – Com alguma frequência (30-50%) 1 – Maioria das vezes (> 50%)
Quando são partilhados estes aspetos mais pessoais, normalmente:	0 – Tento ouvir, mas não dou a minha opinião 1 – Escuto ativamente e procuro ajudar
Questionário A [A prática de exercício físico contribui para uma boa saúde mental.]	0 – Concordo 1 – Concordo plenamente
Questionário A [Dormir bem contribui para uma boa saúde mental.]	0 – Concordo 1 – Concordo plenamente
Questionário A [Uma alimentação equilibrada contribui para uma boa saúde mental.]	0 – Concordo 1 – Concordo plenamente
Questionário A [Fazer algo que dê prazer contribui para uma boa saúde mental.]	0 – Concordo 1 – Concordo plenamente
Questionário A [Situações de grande stress podem causar perturbações mentais.]	0 – Concordo 1 – Concordo plenamente
Questionário A [Um dos sintomas da depressão é a falta de interesse ou prazer pela maioria das coisas.]	0 – Concordo 1 – Concordo plenamente

Questionário A [Se uma pessoa próxima de mim estivesse com uma perturbação mental, eu encorajava-a a procurar um psicólogo.]	0 – Concordo 1 – Concordo plenamente
Questionário A [Se eu estivesse com uma perturbação mental, procuraria a ajuda de um psicólogo.]	1 – Não concordo, nem discordo 2 – Concordo 3 – Concordo plenamente
Questionário A [Uma perturbação mental não afeta o comportamento.]	1 – Discordo plenamente 2 – Discordo 3 – Concordo
Questionário A [Se eu estivesse com uma perturbação mental, procuraria a ajuda de um médico psiquiatra.]	1 – Discordo 2 – Não concordo, nem discordo 3 – Concordo 4 – Concordo plenamente
Questionário A [Uma perturbação mental não afeta os sentimentos.]	1 – Discordo plenamente 2 – Discordo 3 – Concordo
Questionário A [Só os adultos têm perturbações mentais.]	1 – Discordo plenamente

	2 – Discordo 3 – Concordo
Questionário A [Alterações no funcionamento cerebral podem levar ao aparecimento de perturbações mentais.]	1 – Discordo plenamente 2 – Discordo 3 – Não concordo, nem discordo 4 – Concordo 5 – Concordo plenamente
Questionário A [A duração dos sintomas é um dos critérios importantes para o diagnóstico de uma perturbação mental.]	1 – Não concordo, nem discordo 2 – Concordo 3 – Concordo plenamente
Questionário A [Uma pessoa com esquizofrenia pode ver e ouvir coisas que mais ninguém vê e ouve.]	1 – Não concordo, nem discordo 2 – Concordo 3 – Concordo plenamente
Questionário A [Uma perturbação mental afeta os pensamentos.]	0 – Concordo 1 – Concordo plenamente
Questionário B.1* [Atualmente vive, ou alguma vez viveu, com alguém com problemas de saúde mental?]	1 – Não 2 – Não sei 3 – Sim

Questionário B.1* [Atualmente trabalha, ou alguma vez trabalhou, com alguém com problemas de saúde mental?]	1 – Não 2 – Não sei 3 – Sim
Questionário B.1* [Atualmente tem um vizinho, ou alguma vez teve, com problemas de saúde mental?]	1 – Não 2 – Não sei 3 – Sim
Questionário B.1* [Atualmente tem um amigo, ou alguma vez teve, com problemas de saúde mental?]	1 – Não 2 – Não sei 3 – Sim
Questionário B.2 [No futuro, eu estaria disponível para viver com alguém com problemas de saúde mental.]	1 – Discordo 2 – Não concordo, nem discordo 3 – Concordo 4 – Concordo plenamente
Questionário B.2 [No futuro, eu estaria disponível para trabalhar com alguém com problemas de saúde mental.]	1 – Não concordo, nem discordo 2 – Concordo 3 – Concordo plenamente
Questionário B.2 [No futuro, eu estaria disponível para viver perto de alguém com problemas de saúde mental.]	1 – Discordo 2 – Não concordo, nem discordo 3 – Concordo 4 – Concordo plenamente

---

Questionário B.2 [No futuro, eu estaria disponível para continuar a ser amigo de alguém que desenvolva um problema de saúde mental.]	1 – Não concordo, nem discordo 2 – Concordo 3 – Concordo plenamente
Área profissional	0 – Cabelereiro ou Barbeiro 1 – Esteticista (Manicure, Pedicure, Massagista, Maquilhadora, ...)
Caso seja necessário, está disposta/o a ter formação na área da Psicologia?	0 – Não 1 – Sim

---

Fonte: Elaboração própria



## 7.2. Apêndice B – Questionário

### Estudo de viabilidade de um projeto social assistente de 1ª linha num estabelecimento de cabeleireiro e estética "Estudo de Caso: Empreendimento Social de um *Mental Health Gatekeeper* num Estabelecimento de Cabeleireiro e Estética"

O meu nome é Lídia Ribeiro e sou estudante do Mestrado em Gestão e Empreendedorismo do Instituto Superior de Contabilidade e Gestão de Lisboa. Este questionário remete para o estudo de viabilidade de um projeto social assistente de 1ª linha num estabelecimento de cabeleireiro e estética "Estudo de Caso: Empreendimento Social de um *Mental Health Gatekeeper* num Estabelecimento de Cabeleireiro e Estética". Todas as respostas serão tidas em conta em formato anónimo.

lidriaribeiro96@gmail.com [Mudar de conta](#)



Não partilhado

Declaro ter lido e compreendido este documento, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para estes propósitos e com a garantia da confidencialidade que me são dadas pelas equipa de investigação.

Sim

Exerce alguma das seguintes profissões: cabeleireiro(a); barbeiro; estilista de unhas/manicure; esteticista; massagista; maquilhador(a)?

Sim

Não

Sofre ou já sofreu de algum momento de instabilidade psicológica (ansiedade, depressão, transtorno alimentar, stress pós traumático, Perturbação Obsessiva-Compulsiva, outro)?

Sim

Não

Se sim, alguma vez procurou ajuda?

- Sim
- Não

Estado Civil

- Solteira (o) ou Divorciada (o) ou Viúva (o)
- Casada (o) ou União de Facto

Agregado Familiar

- Vive acompanhado
- Vive sozinho

Se vive acompanhado, por quantas pessoas é constituído o seu agregado familiar (contando consigo)?

A sua resposta \_\_\_\_\_

Género

- Feminino
- Masculino

Idade

A sua resposta \_\_\_\_\_

Nacionalidade

A sua resposta \_\_\_\_\_

Concelho de residência

A sua resposta \_\_\_\_\_

Habilitações literárias

- Ensino Básico (até 9º ano)
- Ensino Secundário (até 12º ano)
- Ensino Superior (Licenciatura até Doutoramento)

Com que frequência visita estabelecimentos de cabeleiros e estética?

- Nunca
- Algumas vezes por ano
- Uma vez por mês
- Quase todos os meses
- Mais de uma vez por mês

Para cada uma das categorias, normalmente frequenta o mesmo estabelecimento durante o ano?

- Não
- Sim, tento ir sempre ao mesmo.

Quando está nestes estabelecimentos, na maioria das vezes [Conversa com os profissionais?]

- Não
- Sim

Quando está nestes estabelecimentos, na maioria das vezes [Partilha aspetos gerais da sua vida?]

- Não
- Não sei
- Sim

Quando está nestes estabelecimentos, na maioria das vezes [Partilha aspetos pessoais da sua vida? (por exemplo: trabalho, família, saúde, bem-estar, problemas e conflitos)]

- Não
- Não sei
- Sim

Quantos clientes, em média, atende por semana?

- Menos de 20
- 20 a 50
- 50 a 100
- Mais de 100

Qual a percentagem de clientes habituais (i.e., que frequentam o estabelecimento mais de uma vez por ano)?

- 20% a 40%
- 40% a 60%
- 60% a 80%
- 80% a 100%

Com que frequência é que os clientes partilham aspetos pessoais da sua vida (ex., trabalho, família, saúde, bem-estar, problemas e conflitos)?

- Com alguma frequência (30-50% das vezes)
- Maioria das vezes (50% das vezes ou mais)

Quando está nestes estabelecimentos, na maioria das vezes [Aceita comentários ou sugestões sobre a sua vida?]

- Não
- Não sei
- Sim

Se o seu cabeleira ou esteticista habitual tivesse um serviço de assistente 1ª linha (psicólogo), estaria disposto a pagar pelo serviço?

- Não
- Sim

Se sim, quanto estaria disposto a pagar entre 0€ - 100€? (por favor utilize número inteiro)

A sua resposta \_\_\_\_\_

Quando são partilhados estes aspetos mais pessoais, normalmente:

- Tento ouvir, mas não dou a minha opinião
- Escuto ativamente e procuro ajudar

Questionário A [A prática de exercício físico contribui para uma boa saúde mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Dormir bem contribui para uma boa saúde mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Uma alimentação equilibrada contribui para uma boa saúde mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Fazer algo que dê prazer contribui para uma boa saúde mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Situações de grande stress podem causar perturbações mentais.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Um dos sintomas da depressão é a falta de interesse ou prazer pela maioria das coisas.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Se uma pessoa próxima de mim estivesse com uma perturbação mental, eu encorajava-a a procurar um psicólogo.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Se eu estivesse com uma perturbação mental, procuraria a ajuda de um psicólogo.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Uma perturbação mental não afeta o comportamento.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Se eu estivesse com uma perturbação mental, procuraria a ajuda de um médico psiquiatra.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Uma perturbação mental não afeta os sentimentos.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Só os adultos têm perturbações mentais.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Alterações no funcionamento cerebral podem levar ao aparecimento de perturbações mentais.]Questionário A [Só os adultos têm perturbações mentais.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [A duração dos sintomas é um dos critérios importantes para o diagnóstico de uma perturbação mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário A [Uma pessoa com esquizofrenia pode ver e ouvir coisas que mais ninguém vê e ouve.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente



Questionário A [Uma perturbação mental afeta os pensamentos.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário B.1\* [Atualmente vive, ou alguma vez viveu, com alguém com problemas de saúde mental?]

- Não
- Não sei
- Sim

Questionário B.1\* [Atualmente trabalha, ou alguma vez trabalhou, com alguém com problemas de saúde mental?]

- Não
- Não sei
- Sim

Questionário B.1\* [Atualmente tem um vizinho, ou alguma vez teve, com problemas de saúde mental?]

- Não
- Não sei
- Sim

Questionário B.1\* [Atualmente tem um amigo, ou alguma vez teve, com problemas de saúde mental?]

- Não
- Não sei
- Sim

Questionário B.2 [No futuro, eu estaria disponível para viver com alguém com problemas de saúde mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário B.2 [No futuro, eu estaria disponível para trabalhar com alguém com problemas de saúde mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário B.2 [No futuro, eu estaria disponível para viver perto de alguém com problemas de saúde mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Questionário B.2 [No futuro, eu estaria disponível para continuar a ser amigo de alguém que desenvolva um problema de saúde mental.]

- Discordo plenamente
- Discordo
- Não concordo, nem discordo
- Concordo
- Concordo plenamente

Área profissional

- Cabelereiro/a ou Barbeiro/a
- Esteticista (Manicure, Pedicure, Massagista, Maquilhadora,...)

Caso seja necessário, está disposta/o a ter formação na área da Psicologia?

- Não
- Sim

Enviar

Limpar formulário

### 7.3. Apêndice C – Resultados SPSS

**T-Test**

[DataSet1]

**Group Statistics**

EstadoCivil	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
IP 0	114	.19	.396	.037
IP 1	93	.17	.379	.039

**Independent Samples Test**

Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
IP	Equal variances assumed	.599	.440	.385	205	.350	.700	.021	.054	-.086	.128
	Equal variances not assumed			.387	199.795	.350	.699	.021	.054	-.086	.128

**Independent Samples Effect Sizes**

	Standardizer <sup>a</sup>	Point Estimate	95% Confidence Interval	
			Lower	Upper
IP	Cohen's d	.389	.054	.724
	Hedges' correction	.390	.054	.726
	Glass's delta	.379	.055	.729

a. The denominator used in estimating the effect sizes.  
Cohen's d uses the pooled standard deviation.  
Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.  
Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.

**T-Test**

**Group Statistics**

AgregadoFamiliar	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
IP 0	156	.17	.380	.030
IP 1	51	.22	.415	.058

**Independent Samples Test**

Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
IP	Equal variances assumed	1.733	.189	-.680	205	.249	.497	-.043	.063	-.166	.081
	Equal variances not assumed			-.649	79.115	.259	.518	-.043	.066	-.173	.088

**Independent Samples Effect Sizes**

	Standardizer <sup>a</sup>	Point Estimate	95% Confidence Interval	
			Lower	Upper
IP	Cohen's d	.389	-.110	.826
	Hedges' correction	.390	-.109	.826
	Glass's delta	.415	-.103	.933

a. The denominator used in estimating the effect sizes.  
Cohen's d uses the pooled standard deviation.  
Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.  
Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.

**T-Test**

**Group Statistics**

Genero	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
IP 0	123	.12	.329	.030
IP 1	84	.27	.449	.049

**Independent Samples Test**

Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
IP	Equal variances assumed	31.478	<.001	-2.810	205	.003	.005	-.152	.054	-.258	-.045
	Equal variances not assumed			-2.654	141.992	.004	.009	-.152	.057	-.265	-.039

**Independent Samples Effect Sizes**

	Standardizer <sup>a</sup>	Point Estimate	95% Confidence Interval	
			Lower	Upper
IP	Cohen's d	.382	-.398	.677
	Hedges' correction	.383	-.396	.675
	Glass's delta	.449	-.339	.620

a. The denominator used in estimating the effect sizes.  
Cohen's d uses the pooled standard deviation.  
Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.  
Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.

**Descriptives**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1	19	.21	.419	.096	.01	.41	0	1
2	49	.18	.391	.056	.07	.30	0	1
3	102	.22	.413	.041	.13	.30	0	1
4	11	.09	.302	.091	-.11	.29	0	1
5	5	.00	.000	.000	.00	.00	0	0
6	5	.00	.000	.000	.00	.00	0	0
7	16	.13	.342	.085	-.06	.31	0	1
Total	207	.18	.388	.027	.13	.24	0	1

**ANOVA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.605	6	.101	.663	.679
Within Groups	30.419	200	.152		
Total	31.024	206			

**ANOVA Effect Sizes<sup>a,b</sup>**

IP		Point Estimate	95% Confidence Interval	
			Lower	Upper
	Eta-squared	.020	.000	.039
	Epsilon-squared	-.010	-.030	.010
	Omega-squared Fixed-effect	-.010	-.030	.010
	Omega-squared Random-effect	-.002	-.005	.002

a. Eta-squared and Epsilon-squared are estimated based on the fixed-effect model.

b. Negative but less biased estimates are retained, not rounded to zero.

**Multiple Comparisons**

Dependent Variable: IP  
Tukey HSD

(I) Idade	(J) Idade	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	-.019	.053	.935	-.14	.11
	3	-.839 <sup>*</sup>	.221	<.001	-1.36	-.32
2	1	.019	.053	.935	-.11	.14
	3	-.821 <sup>*</sup>	.220	<.001	-1.34	-.30
3	1	.839 <sup>*</sup>	.221	<.001	.32	1.36
	2	.821 <sup>*</sup>	.220	<.001	.30	1.34

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

**Homogeneous Subsets**

**IP**

Tukey HSD<sup>a,b</sup>

Idade	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
1	87	.16	
2	117	.18	
3	3		1.00
Sig.		.994	1.000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 8,490.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

### Descriptives

IP

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1	87	.16	.370	.040	.08	.24	0	1
2	117	.18	.385	.036	.11	.25	0	1
3	3	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
Total	207	.18	.388	.027	.13	.24	0	1

### ANOVA

IP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.046	2	1.023	7.203	<.001
Within Groups	28.978	204	.142		
Total	31.024	206			

### ANOVA Effect Sizes<sup>a</sup>

		Point Estimate	95% Confidence Interval	
			Lower	Upper
IP	Eta-squared	.066	.012	.135
	Epsilon-squared	.057	.002	.126
	Omega-squared Fixed-effect	.057	.002	.126
	Omega-squared Random-effect	.029	.001	.067

a. Eta-squared and Epsilon-squared are estimated based on the fixed-effect model.

### Post Hoc Tests

#### Multiple Comparisons

Dependent Variable: IP  
Tukey HSD

(I) Regiao	(J) Regiao	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	.027	.105	1.000	-.29	.34
	3	-.005	.097	1.000	-.30	.29
	4	.120	.148	.984	-.32	.56
	5	.211	.196	.935	-.37	.79
	6	.211	.196	.935	-.37	.79
	7	.086	.132	.995	-.31	.48
	2	1	-.027	.105	1.000	-.34
3		-.032	.068	.999	-.23	.17
4		.093	.130	.992	-.29	.48
5		.184	.183	.953	-.36	.73
6		.184	.183	.953	-.36	.73
7		.059	.112	.999	-.28	.39
3		1	.005	.097	1.000	-.29
	2	.032	.068	.999	-.17	.23
	4	.125	.124	.952	-.24	.49
	5	.216	.179	.891	-.32	.75
	6	.216	.179	.891	-.32	.75
	7	.091	.105	.977	-.22	.40
	4	1	-.120	.148	.984	-.56
2		-.093	.130	.992	-.48	.29
3		-.125	.124	.952	-.49	.24
5		.091	.210	.999	-.54	.72
6		.091	.210	.999	-.54	.72
7		-.034	.153	1.000	-.49	.42

5	1	-.211	.196	.935	-.79	.37
	2	-.184	.183	.953	-.73	.36
	3	-.216	.179	.891	-.75	.32
	4	-.091	.210	.999	-.72	.54
	6	.000	.247	1.000	-.73	.73
	7	-.125	.200	.996	-.72	.47
	6	1	-.211	.196	.935	-.79
2		-.184	.183	.953	-.73	.36
3		-.216	.179	.891	-.75	.32
4		-.091	.210	.999	-.72	.54
5		.000	.247	1.000	-.73	.73
7		-.125	.200	.996	-.72	.47
7		1	-.086	.132	.995	-.48
	2	-.059	.112	.999	-.39	.28
	3	-.091	.105	.977	-.40	.22
	4	.034	.153	1.000	-.42	.49
	5	.125	.200	.996	-.47	.72
	6	.125	.200	.996	-.47	.72

### Homogeneous Subsets

IP

Tukey HSD<sup>a,b</sup>

Regiao	N	Subset for alpha = 0.05 1
5	5	.00
6	5	.00
4	11	.09
7	16	.13
2	49	.18
1	19	.21
3	102	.22
Sig.		.853

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

- a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 11,002.
- b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

**Descriptives**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1	8	.25	.463	.164	-.14	.64	0	1
2	31	.35	.486	.087	.18	.53	0	1
3	168	.15	.357	.028	.09	.20	0	1
Total	207	.18	.388	.027	.13	.24	0	1

**ANOVA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.148	2	.574	3.918	.021
Within Groups	29.877	204	.146		
Total	31.024	206			

**ANOVA Effect Sizes<sup>a,b</sup>**

		Point Estimate	95% Confidence Interval	
			Lower	Upper
IP	Eta-squared	.037	.000	.094
	Epsilon-squared	.028	-.009	.085
	Omega-squared Fixed-effect	.027	-.009	.085
	Omega-squared Random-effect	.014	-.005	.044

a. Eta-squared and Epsilon-squared are estimated based on the fixed-effect model.

b. Negative but less biased estimates are retained, not rounded to zero.

**Post Hoc Tests**

**Multiple Comparisons**

Dependent Variable: IP  
Tukey HSD

(I) Habilitacoes	(J) Habilitacoes	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	-.105	.152	.769	-.46	.25
	3	.101	.138	.746	-.23	.43
2	1	.105	.152	.769	-.25	.46
	3	.206*	.075	.018	.03	.38
3	1	-.101	.138	.746	-.43	.23
	2	-.206*	.075	.018	-.38	-.03

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

**Homogeneous Subsets**

**IP**

Tukey HSD<sup>a,b</sup>

Habilitacoes	N	Subset for alpha = 0.05
3	168	1
1	8	.15
2	31	.35
Sig.		.234

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 18,381.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

+

Instabilidade Psicológica					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	169	81.6	81.6	81.6
	Não	38	18.4	18.4	100.00
	Total	207	100.00	100.00	

Ajuda					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	100	48.3	48.3	81.6
	Não	107	51.7	51.7	100.00
	Total	207	100.00	100.00	

+

Estado Civil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Solteira (o) ou <u>Divorciada</u> (o) ou Viúva (o)	114	55.1	55.1	55.1
	Casada (o) ou União de Facto	93	44.9	44.9	100.00
	Total	207	100.00	100.00	



Agregado Familiar					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Vive acompanhado	156	75.4	75.4	75.4
	Vive sozinho	51	24.6	25.6	100.00
	Total	207	100.00	100.00	

Número de pessoas					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.4	1.4	1.4
	2	43	20.8	20.8	22.2
	3	97	46.9	46.9	69.1
	4	48	23.2	23.2	92.3
	5	16	7.7	7.7	100.00
	Total	207	100.0	100.0	

Gênero					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Feminino	123	59.4	59.4	59.4
	Masculino	84	40.6	40.6	100.00
	Total	207	100.00	100.00	

<b>Idade</b>					
		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
<u>Valid</u>	0 – 30 anos	87	42.0	42.0	42.0
	30 – 60 anos	117	56.5	56.5	98.6
	Mais de 60 anos	3	1.4	1.4	100.0
	Total	207	100.00	100.00	

<b>Região</b>					
		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
<u>Valid</u>	Norte	19	9.2	9.2	9.2
	Centro	49	23.7	23.7	32.9
	Área Metropolitana de Lisboa	102	49.3	49.3	82.1
	Alentejo	11	5.3	5.3	87.4
	Algarve	5	2.4	2.4	89.9
	Açores	5	2.4	2.4	92.3
	Madeira	16	7.7	7.7	100.0
	Total	207	100.00	100.00	

Habilitações Literárias					
		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
<u>Valid</u>	Ensino Básico (até 9º ano)	8	3.9	3.9	3.9
	Ensino Secundário (até 12º ano)	31	15.0	15.0	18.8
	Ensino Superior (Licenciatura até Doutoramento)	168	81.2	81.2	100.0
	Total	207	100.00	100.00	

Número de clientes/semana					
		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
<u>Valid</u>	Menos de 20	6	5.8	5.8	5.8
	20 a 50	22	21.4	21.4	27.2
	50 a 100	25	24.3	24.3	51.5
	Mais de 100	50	48.5	48.5	100.00
	Total	103	100.00	100.00	

<b>% de clientes habituais</b>					
		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
<u>Valid</u>	20% a 40%	7	6.8	6.8	6.8
	40% a 60%	40	38.8	38.8	45.6
	60% a 80%	35	34.0	34.0	79.6
	80% a 100%	21	20.4	20.4	100.00
	Total	103	100.00	100.00	

<b>Partilha Vida Pessoal dos clientes para o profissional</b>					
		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
<u>Valid</u>	Com alguma frequência (30-50% das vezes)	32	31.1	31.1	31.1
	Maioria das vezes (50% das vezes ou mais)	71	68.9	68.9	100.0
	Total	103	100.00	100.00	

Reação do profissional					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tento ouvir, mas não dou a minha opinião	16	15.5	15.5	15.5
	Escuto ativamente e procuro ajudar	87	84.5	84.5	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Profissão					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cabeleireiro/a ou Barbeiro/a	54	52.4	52.4	52.4
	Esteticista (Manicure, Pedicure, Massagista, <u>Maquilhadora...</u> )	49	47.6	47.6	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Formação					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	36	35.0	35.0	35.0
	Sim	67	65.0	65.0	100.0
	Total	103	100.0	100.0	

Número de clientes por semana					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de 20	6	5.8	5.8	5.8
	20 a 50	22	21.4	21.4	27.2
	50 a 100	25	24.3	24.3	51.5
	Mais de 100	50	48.5	48.5	100.00
	Total	103	100.00	100.00	

		Número de clientes/semana	% de clientes habituais	Partilha Vida Pessoal dos clientes para o profissional
N	Valid	103	103	103
	Missing	0	0	0
Mean		3.16	2.68	0.69
Mode		4	2	1
Std. Deviation		0.958	0.877	0.465
Minimum		1	1	0
4		4	4	1

		Reação do profissional	Profissão	Formação
N	207	103	103	103
	0	0	0	0
Mean		0.84	0.48	0.65
Mode		1	0	1
Std. Deviation		0.364	0.502	0.479
Minimum		0	0	0
Maximum		1	1	1

		Estaria disposto a pagar pelo serviço de um assistente de 1ª linha?	Formação
N	Valid	207	103
	Missing	0	104
Mean		0.47	0.65
Mode		0	1
Std. Deviation		0.501	0.479
Minimum		0	0
Maximum		1	1

Estaria disposto a pagar pelo serviço de um assistente de 1ª linha?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	109	52.7	52.7	52.7
	Sim	98	47.3	47.3	100.0
	Total	207	100.0	100.0	



## **7.4. Apêndice D – Base de dados Clientes**

ID	Profissional_Area	InstabilidadePsicologica	Ajuda	EstadoCivil	AgregadoFamiliar	QtsPessoas	Genero	Idade	Regiao	HabilitacoesLiterarias	VisitaProfissionais	FrequentaOMesmoEstabelecimento
1	1	0	0	0	0	3	0	2	3	3	2	0
2	1	0	0	0	0	3	0	1	3	3	2	0
3	1	1	1	1	0	4	0	2	3	3	2	0
4	1	1	1	0	1	3	1	3	3	1	4	1
5	1	0	0	1	0	2	0	1	3	3	3	1
6	1	1	1	1	0	2	1	2	3	3	2	1
7	1	0	1	1	0	2	0	1	3	2	2	0
8	1	0	0	0	0	3	0	2	3	2	4	1
9	1	1	1	1	0	5	1	2	3	3	3	1
10	1	0	0	1	0	3	1	1	3	3	4	1
11	1	0	1	0	0	4	0	1	3	3	3	1
12	1	0	1	0	0	2	1	1	3	2	4	1
13	1	0	1	0	0	4	0	1	5	3	3	1
14	1	0	1	0	0	3	0	1	2	3	4	1
15	1	0	1	0	0	4	0	1	5	3	3	1
16	1	0	0	1	0	2	1	2	3	3	2	0
17	1	0	0	1	0	4	0	2	3	3	4	1
18	1	0	0	0	0	2	0	1	3	3	3	1
19	1	1	1	0	1	3	1	2	3	3	2	1
20	1	1	1	0	0	3	1	1	3	3	3	1
21	1	0	1	0	0	2	1	2	3	3	2	1
22	1	0	0	0	1	3	0	2	3	2	2	1
23	1	0	0	1	0	2	0	2	3	3	4	1
24	1	0	0	0	0	2	0	2	3	3	2	1
25	1	1	1	0	0	5	0	1	3	2	2	0
26	1	1	1	0	0	3	1	2	3	3	5	1
27	1	0	1	0	1	3	0	1	3	2	2	1
28	1	0	1	0	0	3	1	1	3	3	3	1
29	1	0	0	1	0	4	0	1	3	3	3	1
30	1	0	1	0	0	4	0	1	3	3	2	1
31	1	0	0	0	0	2	1	1	3	3	4	1
32	1	0	0	0	0	4	0	1	3	3	3	0
33	1	0	0	1	0	3	0	2	2	3	2	1
34	1	0	0	0	1	3	0	1	3	3	2	0
35	1	0	1	0	1	3	0	1	3	3	2	0
36	1	0	0	0	0	3	0	1	3	3	2	0
37	1	0	1	1	0	2	1	2	2	1	2	1
38	1	0	1	0	0	1	0	1	3	3	4	1
39	1	0	1	0	1	3	1	1	3	3	2	0
40	1	0	0	0	0	3	0	2	3	3	2	1
41	1	0	0	1	0	4	0	2	2	3	4	1
42	1	0	0	0	0	3	0	1	2	3	4	1
43	1	1	1	0	0	4	0	1	3	3	4	1
44	1	0	1	1	0	3	1	2	2	3	2	1
45	1	0	0	1	0	4	1	2	3	3	2	1
46	1	0	0	0	1	3	1	2	1	3	2	1
47	1	0	0	1	0	5	1	2	2	3	2	1
48	1	0	1	0	1	3	1	1	3	3	4	1

ID	Profissional_Area	InstabilidadePsicologica	Ajuda	EstadoCivil	AgregadoFamiliar	QtsPessoas	Genero	Idade	Regiao	HabilitacoesLiterarias	VisitaProfissionais	FrequentaOMesmoEstabelecimento
49	1	0	1	0	0	3	0	1	3	3	4	1
50	1	0	0	1	0	4	0	2	7	3	4	1
51	1	0	0	1	0	4	1	2	2	3	2	1
52	1	0	1	0	1	3	1	1	4	3	2	1
53	1	0	0	1	0	5	1	2	3	3	2	1
54	1	0	1	0	1	3	0	1	4	3	4	1
55	1	0	0	1	0	3	1	2	3	3	2	1
56	1	1	1	1	0	4	0	2	3	3	2	1
57	1	0	1	0	1	3	1	2	2	3	2	1
58	1	0	1	1	0	3	1	1	3	3	2	1
59	1	0	0	0	0	3	1	1	3	3	4	1
60	1	0	0	1	0	5	1	2	3	3	2	1
61	1	0	0	0	0	3	1	2	3	1	5	1
62	1	0	1	0	1	3	0	1	3	1	5	1
63	1	0	1	0	1	3	0	2	3	1	5	1
64	1	0	0	1	0	4	0	1	3	1	5	1
65	1	0	0	1	0	2	1	1	3	2	5	1
66	1	0	1	0	1	3	1	1	3	3	4	1
67	1	0	1	0	1	3	1	1	3	3	4	1
68	1	0	1	0	0	4	1	1	3	3	4	1
69	1	0	1	0	0	4	1	1	3	3	4	1
70	1	0	0	0	0	4	1	1	2	3	4	1
71	1	0	1	0	0	4	0	1	2	3	4	1
72	1	0	1	0	1	3	0	1	2	3	4	1
73	1	0	0	0	1	3	0	1	2	3	4	1
74	1	0	1	1	0	4	0	2	3	3	4	1
75	1	0	0	1	0	4	1	2	3	3	2	1
76	1	0	0	0	1	3	0	1	3	3	4	1
77	1	1	1	0	1	3	0	1	3	3	4	1
78	1	0	1	0	1	3	0	1	3	3	4	1
79	1	0	0	0	1	3	0	1	3	3	4	1
80	1	0	1	0	1	3	1	1	3	3	3	1
81	1	0	1	0	1	3	0	1	3	3	3	1
82	1	0	0	0	1	3	0	1	3	3	3	1
83	1	0	0	0	1	3	0	1	3	3	3	1
84	1	0	1	0	1	3	0	1	4	3	3	1
85	1	0	0	0	0	4	1	1	4	3	2	1
86	1	0	1	0	1	3	0	1	4	3	4	1
87	1	1	1	0	0	4	0	1	3	3	3	1
88	1	0	0	1	0	3	0	1	5	3	3	1
89	1	0	0	1	1	2	1	1	5	3	2	1
90	1	0	0	0	1	3	0	1	5	3	3	1
91	1	0	0	0	1	3	0	1	3	3	3	1
92	1	0	1	1	0	2	1	1	7	3	2	1
93	1	0	1	1	0	2	0	1	3	3	3	1
94	1	0	0	1	0	4	1	1	3	3	2	1
95	1	0	0	1	0	4	0	2	3	3	3	1
96	1	0	1	0	1	3	0	1	3	3	3	1
97	1	0	0	0	0	3	0	2	7	3	3	1

ID	Profissional_Area	InstabilidadePsicologica	Ajuda	EstadoCivil	AgregadoFamiliar	QtsPessoas	Genero	Idade	Regiao	HabilitacoesLiterarias	VisitaProfissionais	FrequentaOMesmoEstabelecimento
98	1	0	1	1	0	4	1	2	7	3	2	1
99	1	0	0	0	0	2	0	2	7	3	3	1
100	1	0	1	1	0	5	1	2	3	3	2	1
101	1	0	0	1	0	4	0	2	3	3	3	1
102	1	0	0	1	0	5	0	2	1	3	4	1
103	1	0	1	1	0	4	1	2	1	3	2	1
104	1	0	1	0	1	3	1	2	1	3	2	1
105	1	0	1	1	0	4	0	2	1	3	3	1
106	1	0	0	1	0	4	0	2	3	3	3	1
107	1	0	1	1	0	3	1	2	3	3	2	1
108	1	0	0	0	0	2	1	2	3	3	2	1
109	1	0	0	1	0	2	0	2	3	3	3	1
110	1	0	0	1	0	3	0	2	3	3	3	1
111	1	0	1	0	0	3	1	2	3	3	2	1
112	1	0	0	1	0	3	0	2	3	3	3	1
113	1	0	0	0	0	3	0	2	2	3	4	1
114	1	0	1	1	1	3	0	1	2	2	4	1
115	1	0	1	0	0	4	1	1	3	2	4	1
116	1	0	0	0	1	3	0	1	3	3	3	1
117	1	0	1	1	0	2	1	2	3	3	2	1
118	1	0	0	0	0	3	0	2	2	3	3	1
119	1	0	1	0	1	3	1	2	4	2	2	1
120	1	0	0	1	0	5	0	2	3	3	3	1
121	1	0	0	1	0	3	0	2	3	3	3	1
122	1	0	0	0	1	3	0	2	3	3	3	1
123	1	0	1	1	0	5	1	2	2	3	2	1
124	1	1	1	1	0	4	1	2	7	3	2	1
125	1	0	0	1	0	3	0	2	6	3	3	1
126	1	0	0	1	0	4	1	2	1	3	2	1
127	1	0	0	1	0	4	0	2	3	3	4	1
128	1	0	0	0	0	2	1	2	7	3	2	1
129	1	0	0	0	1	3	0	2	7	3	3	1
130	1	0	0	1	0	3	1	2	2	3	2	1
131	1	0	1	1	0	2	0	2	2	2	4	1
132	1	0	0	1	0	2	0	2	1	3	3	1
133	1	0	1	1	0	5	0	2	2	3	3	1
134	1	0	1	1	0	3	0	2	2	2	3	1
135	1	1	1	1	0	3	1	2	2	2	2	1
136	1	0	0	0	0	3	1	2	2	3	2	1
137	1	0	0	0	1	3	0	2	2	3	4	1
138	1	0	1	1	0	5	1	2	2	3	3	1
139	1	0	0	0	1	3	0	2	2	3	3	1
140	1	0	0	1	0	5	0	2	7	3	4	1
141	1	0	0	1	0	4	1	2	6	2	3	1
142	1	0	1	0	0	3	0	2	2	3	3	1
143	1	0	0	1	0	3	1	2	1	3	2	1
144	1	0	1	1	0	5	1	2	1	3	2	1
145	1	0	1	1	0	3	0	2	2	2	3	1
146	1	0	0	0	1	3	0	2	2	3	3	1

ID	Profissional_Area	InstabilidadePsicologica	Ajuda	EstadoCivil	AgregadoFamiliar	QtsPessoas	Genero	Idade	Regiao	HabilitacoesLiterarias	VisitaProfissionais	FrequentaOMesmoEstabelecimento	
147	1	0	1	0	1	3	1	2	2		3	2	1
148	1	1	1	1	0	2	1	2	1		2	4	1
149	1	0	1	1	0	4	1	2	7		2	2	1
150	1	0	1	1	0	2	0	2	6		2	3	1
151	1	1	0	1	0	4	0	2	1		3	3	1
152	1	0	0	1	0	3	0	2	1		3	3	1
153	1	0	1	1	0	4	1	2	2		3	2	1
154	1	0	1	1	0	3	0	2	2		2	3	1
155	1	0	0	0	0	2	0	2	6		3	3	1
156	1	0	1	1	0	3	0	2	1		3	3	1
157	1	0	1	1	0	2	0	2	2		3	3	1
158	1	0	0	1	0	3	0	2	2		3	3	1
159	1	0	0	0	0	3	1	2	2		3	2	1
160	1	0	0	0	0	3	0	2	1		3	3	1
161	1	1	0	1	0	5	0	2	1		3	3	1
162	1	0	0	1	0	5	0	2	7		3	3	1
163	1	0	1	0	0	2	0	2	1		3	3	1
164	1	1	1	1	0	2	1	2	1		3	2	1
165	1	0	0	0	0	2	0	2	6		3	3	1
166	1	0	1	0	0	2	0	2	7		3	3	1
167	1	0	0	1	0	4	1	2	7		3	2	1
168	1	0	1	1	0	4	0	2	7		3	3	1
169	1	0	0	1	0	2	1	2	7		3	2	1
170	1	1	1	0	0	1	1	1	3		3	3	1
171	1	0	1	1	0	1	1	1	3		3	3	1
172	1	1	1	0	1	3	1	1	3		2	4	1
173	1	0	1	0	0	3	0	1	2		3	2	1
174	1	0	0	0	0	2	0	1	3		3	2	1
175	1	0	0	0	0	4	0	1	2		3	2	0
176	1	0	0	0	0	4	0	1	2		3	2	0
177	1	0	0	0	0	4	0	1	2		3	3	1
178	1	1	1	0	1	3	1	2	3		2	3	1
179	1	0	0	0	0	2	0	2	3		3	2	1
180	1	0	1	0	1	3	0	1	2		3	2	1
181	1	1	1	0	0	4	1	1	3		3	3	1
182	1	1	1	0	1	3	1	1	7		3	3	1
183	1	1	1	0	1	3	0	2	3		3	2	1
184	1	1	1	0	1	3	0	2	3		3	3	1
185	1	1	1	0	1	3	1	1	4		3	3	1
186	1	0	0	1	0	5	0	2	1		1	4	1
187	1	1	1	0	0	2	1	1	2		2	4	1
188	1	1	1	0	0	2	0	1	3		3	3	1
189	1	1	1	0	1	3	0	2	3		3	3	0
190	1	0	0	0	0	3	0	1	4		3	2	1
191	1	1	1	0	0	3	1	2	2		2	1	0
192	1	0	1	1	0	2	0	1	4		3	3	1
193	1	1	1	1	0	2	1	3	2		2	3	1
194	1	1	1	1	0	2	1	3	2		2	3	1

ID	Profissional_Area	InstabilidadePsicologica	Ajuda	EstadoCivil	AgregadoFamiliar	QtsPessoas	Genero	Idade	Regiao	HabilitacoesLiterarias	VisitaProfissionais	FrequentaOMesmoEstabelecimento
196	1	0	0	1	0	2	1	2	2	2	4	1
197	1	0	0	0	0	3	0	1	1	2	2	1
198	1	0	0	1	0	2	0	2	3	2	5	1
199	1	1	1	1	0	2	0	2	2	1	2	1
200	1	1	1	1	0	2	0	2	2	2	2	0
201	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	0
202	1	1	1	1	0	4	0	2	3	3	2	1
203	1	1	1	0	0	2	1	1	3	3	3	1
204	1	0	0	0	0	4	0	1	3	3	3	1
205	1	0	0	0	0	4	0	1	4	3	2	1
206	1	1	1	0	0	3	1	1	2	3	1	0
207	1	0	0	0	1	3	0	1	4	3	4	1

ID	Conversa	PartilhaGeraVida	PartilhaPessoalVida	Comentarios	ServicoAssistente1L	Pagar
1	1	3	3	3	1	0
2	1	3	3	3	1	0
3	1	3	3	3	1	0
4	1	3	3	3	0	0
5	1	3	3	3	1	0
6	0	1	1	1	0	0
7	1	3	3	3	0	0
8	1	3	3	3	1	0
9	1	3	3	3	0	0
10	1	1	3	3	1	0
11	1	1	1	1	0	0
12	1	3	1	3	0	0
13	1	3	3	3	0	0
14	1	3	3	3	1	1
15	1	3	3	3	0	0
16	1	3	1	1	0	0
17	1	3	3	3	0	0
18	1	3	1	3	0	0
19	1	3	3	3	1	0
20	1	3	1	1	0	0
21	1	3	1	3	0	0
22	1	3	3	2	0	0
23	1	3	1	1	0	0
24	1	3	3	3	0	0
25	1	1	1	1	0	0
26	1	3	1	1	1	0
27	0	1	1	1	0	0
28	1	2	2	2	0	0
29	1	3	3	3	0	0
30	1	1	1	2	0	0
31	1	1	1	3	0	0
32	1	1	1	2	0	0
33	1	1	3	3	0	0
34	1	1	3	3	0	0
35	1	1	3	3	1	0
36	1	3	3	3	0	0
37	1	1	1	3	0	0
38	1	3	3	3	1	0
39	1	3	3	3	0	0
40	1	3	3	3	0	0
41	1	3	3	3	0	0
42	1	3	3	3	0	0
43	0	1	1	1	0	0
44	1	3	3	3	1	0
45	1	3	3	3	0	0
46	1	3	1	1	0	0
47	1	3	3	3	0	0
48	1	3	3	3	0	0

ID	Conversa	PartilhaGeraVida	PartilhaPessoalVida	Comentarios	ServicoAssistente1L	Pagar
49	1	3	3	3	3	0
50	1	3	3	3	3	0
51	1	3	3	3	3	0
52	1	3	3	3	3	1
53	1	3	3	3	3	0
54	1	3	3	3	3	1
55	1	3	3	3	3	0
56	1	3	1	3	3	1
57	1	3	3	3	3	1
58	1	3	3	3	3	0
59	1	3	3	3	3	0
60	1	3	3	3	3	0
61	0	2	2	2	2	1
62	0	2	2	2	2	1
63	0	2	2	2	2	1
64	1	2	2	2	2	1
65	1	2	2	2	2	1
66	1	3	1	1	1	1
67	1	3	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1
70	1	2	2	2	2	1
71	1	2	2	2	2	1
72	1	2	2	2	2	1
73	1	2	2	2	2	1
74	1	3	3	3	3	1
75	1	3	3	3	3	1
76	1	3	3	3	3	1
77	1	3	3	3	3	1
78	1	3	3	3	3	1
79	1	3	3	3	3	1
80	1	3	3	3	3	1
81	1	3	3	3	3	1
82	1	3	3	3	3	1
83	1	3	3	3	3	1
84	1	3	3	3	3	1
85	1	3	3	3	3	1
86	1	3	3	3	3	1
87	1	3	3	3	3	1
88	1	2	2	2	2	1
89	1	2	2	2	2	1
90	1	2	3	3	3	1
91	1	3	3	3	3	1
92	1	1	1	1	2	1
93	1	3	3	3	3	1
94	1	2	2	1	1	1
95	1	3	3	3	3	1
96	1	3	3	3	3	1
97	1	1	1	1	1	1



ID	Conversa	PartilhaGeraVida	PartilhaPessoalVida	Comentarios	ServicoAssistente1L	Pagar
98	1	3	3	3	3	1 0
99	1	3	3	3	3	1 0
100	1	2	2	2	2	1 0
101	1	3	3	3	3	1 0
102	1	3	3	3	3	1 0
103	1	1	1	1	1	0 0
104	1	1	1	1	1	1 0
105	1	3	3	3	3	1 0
106	1	3	1	1	1	0 0
107	1	2	2	2	2	0 0
108	1	1	1	1	1	0 0
109	1	3	3	3	3	1 0
110	1	1	1	1	1	0 0
111	1	1	1	1	1	0 0
112	1	3	3	3	3	0 0
113	1	3	3	3	3	1 0
114	1	3	3	3	3	1 0
115	1	3	3	3	3	0 0
116	1	3	3	3	3	0 0
117	1	1	1	1	1	0 0
118	1	3	3	3	3	0 0
119	1	1	1	1	1	0 0
120	1	3	3	3	3	0 0
121	1	3	3	3	3	0 0
122	1	3	3	3	3	0 0
123	1	1	1	1	1	0 0
124	1	1	1	1	1	1 0
125	1	3	3	3	3	1 0
126	1	3	3	3	3	1 0
127	1	1	1	1	1	0 0
128	1	3	3	3	3	0 0
129	1	1	1	1	1	0 0
130	1	1	1	1	1	0 0
131	1	3	3	3	3	1 0
132	1	3	3	3	3	1 0
133	1	3	3	1	1	1 0
134	1	3	3	3	3	1 0
135	1	3	1	3	3	0 0
136	1	3	3	3	3	1 0
137	1	3	3	3	3	0 0
138	1	3	3	3	3	1 0
139	1	3	3	3	3	0 0
140	1	3	3	3	3	0 0
141	1	1	1	1	1	0 0
142	1	3	3	3	3	1 0
143	1	1	1	1	1	0 0
144	1	1	1	1	1	0 0
145	1	3	3	3	3	1 0
146	1	3	3	3	3	0 0

ID	Conversa	PartilhaGeraVida	PartilhaPessoalVida	Comentarios	ServicoAssistente1L	Pagar
147	1	3	3	3	1	0
148	1	1	1	1	0	0
149	1	1	1	1	0	0
150	1	3	3	3	1	0
151	1	3	3	3	0	0
152	1	3	3	3	0	0
153	1	1	1	1	1	0
154	1	3	3	3	1	0
155	1	3	3	3	0	0
156	1	3	3	3	1	0
157	1	3	3	3	1	0
158	1	3	3	3	0	0
159	1	3	1	1	0	0
160	1	3	3	3	0	0
161	1	3	3	3	1	0
162	1	3	3	3	1	0
163	1	3	3	3	1	0
164	1	3	3	3	1	0
165	1	3	3	3	1	0
166	1	3	1	1	1	0
167	1	3	3	3	0	0
168	1	3	3	3	1	0
169	1	1	1	1	0	0
170	1	3	3	3	1	0
171	1	1	3	3	0	0
172	1	3	3	3	1	0
173	1	3	3	3	1	0
174	1	3	3	3	0	0
175	1	3	3	3	0	0
176	1	1	1	1	0	0
177	1	3	3	3	1	0
178	1	3	1	3	0	0
179	1	3	3	3	1	0
180	1	3	1	3	0	0
181	1	1	1	2	1	0
182	1	3	3	3	0	0
183	1	3	3	3	0	0
184	1	3	3	1	0	0
185	1	3	2	3	0	0
186	1	1	1	1	1	0
187	1	3	3	3	0	0
188	1	3	3	3	0	0
189	1	3	3	3	0	0
190	1	3	1	1	0	0
191	1	3	3	3	0	0
192	1	3	3	3	1	0
193	1	1	1	1	0	0
194	1	1	1	1	0	0

ID	Conversa	PartilhaGeraVida	PartilhaPessoalVida	Comentarios	ServicoAssistente1L	Pagar
195	1	3	3	1	0	0
196	1	3	3	3	0	0
197	1	1	2	1	1	0
198	1	3	3	3	1	0
199	1	3	3	1	0	0
200	0	1	1	1	0	0
201	0	1	1	1	0	0
202	1	1	1	1	0	0
203	1	3	1	3	0	0
204	1	3	3	3	1	0
205	1	1	1	2	0	0
206	0	1	1	1	0	0
207	1	3	3	3	0	0

## **7.5. Apêndice E – Base de dados Profissionais**

ID	Nclt_sem	%cClientesHabituais	PartilhaPessoaVida	AtuacaoProf	ExercicioFisico	DormirBem	AlimentacaoEquilibra	Hobbies	Stress	Sintomas	PessoaProxima	AjudaPsicologo	
1	2	4	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2
2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
3	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	3
4	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2
5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
6	3	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
7	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
8	3	2	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1
9	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10	1	4	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	2
11	3	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
12	3	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
13	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
14	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
15	4	3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	3
16	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
17	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
18	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
19	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
20	4	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
21	2	4	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2
22	1	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
23	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
24	4	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	2
25	3	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
26	3	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
27	4	4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	2
28	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
29	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
30	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
31	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
32	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
33	3	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	3
34	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
35	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
36	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
37	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
38	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
39	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
40	2	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
41	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
42	4	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2

ID	Nclt_sem	%ClientesHabituais	PartilhaPessoalVida	AtuacaoProf	ExercicioFisico	DormirBem	AlimentacaoEquilibrada	Hobbies	Stress	Sintomas	PessoaProxima	AjudaPsicologo
43	2	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
44	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
45	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
46	2	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
47	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
48	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
49	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
50	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
51	4	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
52	4	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	3
53	4	2	1	1	0	1	0	1	1	1	0	2
54	4	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2
55	4	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	3
56	3	3	0	1	0	0	0	0	1	1	1	3
57	4	2	0	1	1	0	1	1	1	1	0	3
58	4	3	0	1	0	1	1	1	1	1	0	2
59	4	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
60	3	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
61	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
62	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
63	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	3
64	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
65	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	3
66	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
67	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
68	2	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
69	4	2	1	1	0	0	1	0	0	1	0	2
70	4	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	2
71	2	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	3
72	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
73	1	4	1	1	1	0	1	1	1	0	1	3
74	4	2	0	1	1	1	1	1	1	0	0	2
75	4	2	1	1	0	0	1	1	0	1	0	3
76	3	2	1	0	0	0	0	1	1	0	1	2
77	4	2	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2
78	3	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
79	4	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	2
80	3	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2
81	3	2	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2
82	2	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	3
83	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	2
84	4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
86	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
87	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
88	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
89	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
90	4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ID	Nclt_sem	%ClientesHabituais	PartilhaPessoalVida	AtuacaoProf	ExercicioFisico	DormirBem	AlimentacaoEquilibra	Hobbies	Stress	Sintomas	PessoaProxima	AjudaPsicologo
91	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	4	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
93	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
94	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
95	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3
96	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
97	4	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
98	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2
99	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
100	4	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2
101	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
102	4	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
103	3	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2

ID	Comportamento	AjudaMedico	AfetaSentimentos	SoAdultos	AlteracoesCerebro	Diagnostico	Esquizofrenia	Afeta_Pensamentos	AlguemProblemasVive	AlguemPoblemasTrabalho	AlguemPoblemasVizinho
1	0	3	1	1	3	2	1	0	3	3	3
2	0	4	1	1	5	3	3	1	3	3	2
3	1	3	2	2	4	2	1	0	1	1	1
4	0	2	1	1	4	3	1	1	1	2	2
5	0	3	1	1	4	2	1	1	3	2	2
6	0	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2
7	0	4	1	1	4	3	1	1	1	2	2
8	0	2	1	1	4	3	2	1	3	3	2
9	0	2	1	1	4	2	2	0	2	2	2
10	0	2	2	2	4	3	2	1	3	2	3
11	1	3	2	2	4	2	2	0	3	2	2
12	0	2	1	1	5	3	3	1	3	3	2
13	0	1	1	1	5	3	2	1	1	2	2
14	0	1	1	1	5	3	2	1	3	2	2
15	0	1	2	2	5	3	3	1	3	2	2
16	0	1	1	1	5	3	1	1	3	3	2
17	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	2
18	0	2	1	1	4	3	2	1	3	3	2
19	0	1	1	1	4	2	2	0	3	2	2
20	1	2	1	1	5	3	3	1	3	2	2
21	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	2
22	1	2	2	2	4	2	1	0	3	3	3
23	0	2	1	1	4	2	1	1	3	3	3
24	1	2	1	1	5	3	2	1	3	3	3
25	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	3
26	0	2	1	1	5	3	3	1	3	3	2
27	0	2	1	1	4	3	3	1	3	2	2
28	0	1	1	1	5	3	3	1	3	3	2
29	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	2
30	0	2	2	2	4	3	3	1	3	2	3
31	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	3
32	0	3	1	1	5	3	2	1	3	3	3
33	0	2	1	1	4	2	1	0	3	2	2
34	0	2	1	1	5	3	2	1	3	2	2
35	0	2	1	1	5	3	3	1	3	2	2
36	0	2	1	1	4	2	2	0	3	2	2
37	0	3	1	1	5	3	2	1	3	3	3
38	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	2
39	2	2	1	1	4	2	1	0	3	3	2
40	0	2	1	1	4	2	2	0	3	2	2
41	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	2
42	1	2	2	2	4	2	2	0	3	3	2



ID	Comportamento	AjudaMedico	AfetaSentimentos	SoAdultos	AlteracoesCerebro	Diagnostico	Esquizofrenia	Afeta_Pensamentos	AlguemProblemasVive	AlguemPoblemasTrabalho	AlguemPoblemasVizinho
43	0	2	2	2	4	2	2	0	3	3	3
44	0	3	1	1	5	3	2	1	3	2	2
45	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	3
46	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	2
47	1	2	2	1	4	2	2	0	3	3	3
48	0	2	2	1	4	2	2	1	3	3	3
49	0	2	2	1	4	2	2	1	3	3	3
50	0	2	2	1	4	2	2	1	3	3	3
51	0	2	2	1	4	3	2	1	3	3	3
52	0	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2
53	0	1	2	2	4	3	2	1	3	2	3
54	1	1	1	1	4	2	2	0	3	3	2
55	0	1	1	1	4	3	2	1	3	2	2
56	0	1	1	1	5	3	2	1	3	2	2
57	0	2	2	1	4	2	2	1	3	3	2
58	0	2	1	1	4	3	3	1	3	3	2
59	0	2	1	1	4	3	3	1	3	3	2
60	0	2	2	1	5	3	3	1	3	2	2
61	0	2	1	1	1	3	2	1	3	2	2
62	0	2	1	1	5	3	2	1	3	2	2
63	0	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2
64	1	3	1	1	4	2	2	1	3	3	2
65	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	2
66	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	2
67	0	2	1	1	4	2	2	1	3	3	2
68	0	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2
69	0	3	1	1	4	2	2	0	3	3	3
70	0	2	1	1	4	3	2	1	3	3	3
71	0	2	2	1	4	3	2	1	3	3	3
72	1	2	1	1	4	3	2	1	3	3	3
73	0	2	1	1	4	2	2	0	3	3	3
74	0	2	2	1	4	3	2	1	3	2	2
75	0	2	1	1	4	3	2	1	3	2	3
76	0	3	1	1	4	2	2	1	3	3	3
77	0	3	1	1	4	2	2	0	3	3	2
78	0	3	1	1	4	2	2	0	3	3	3
79	1	3	1	1	4	2	2	1	3	3	3
80	0	3	1	1	4	3	2	1	3	3	3
81	0	3	1	1	4	2	2	0	3	3	3
82	0	2	1	1	5	2	2	1	3	3	3
83	1	2	2	2	4	2	2	1	3	2	2
84	1	4	3	2	4	2	2	0	3	3	2
85	1	2	2	2	4	2	2	0	3	3	2
86	1	2	2	2	3	2	2	0	3	3	2
87	1	2	2	2	4	2	2	0	3	3	2
88	1	4	2	3	4	2	1	0	1	1	1
89	1	4	2	2	3	2	1	0	2	1	1
90	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1

ID	Comportamento	AjudaMedico	AfetaSentimentos	SoAdultos	AlteracoesCerebro	Diagnostico	Esquizofrenia	Afeta_Pensamentos	AlquemProblemasVive	AlquemPoblemasTrabalho	AlquemPoblemasVizinho
91	1	2	2	2	2	4	2	1	0	2	1
92	1	2	2	2	2	2	1	1	0	2	2
93	1	2	2	2	2	2	1	1	0	2	2
94	1	2	2	2	2	2	1	1	0	2	2
95	1	2	2	2	2	1	1	1	0	3	2
96	1	2	2	2	2	1	1	1	0	3	2
97	1	2	2	2	2	1	1	1	0	3	2
98	1	2	2	2	2	3	1	1	0	3	2
99	1	2	2	2	2	3	1	1	0	2	2
100	1	2	2	2	2	3	1	1	0	3	3
101	1	2	2	2	2	3	1	1	0	3	2
102	1	2	2	2	2	4	2	1	0	3	2
103	0	2	2	2	2	4	2	1	0	2	2



ID	AlguemProblemasAmigo	AlguemProblemasViver	AlguemProblemasTrabalhar	AlguemProblemasViverPerto	ContinuarAmigo	Profissao	Formacao
1	3	1	1	1	2	1	1
2	3	4	3	4	3	0	1
3	3	1	2	1	2	1	1
4	3	1	1	3	2	1	1
5	3	3	2	3	2	0	1
6	3	3	1	2	1	1	0
7	2	3	2	3	2	1	1
8	3	3	2	2	2	0	0
9	2	2	2	2	1	0	0
10	3	4	3	4	3	0	1
11	2	3	2	3	2	0	1
12	3	4	3	4	3	0	0
13	1	3	2	3	2	0	1
14	3	4	3	4	3	0	1
15	3	4	1	2	3	1	0
16	3	2	3	3	3	0	1
17	3	4	3	4	3	1	0
18	3	3	2	3	2	1	1
19	3	3	1	2	2	1	0
20	3	3	2	3	2	0	1
21	3	4	3	4	3	0	1
22	3	3	2	3	2	0	1
23	3	2	2	2	2	1	1
24	3	3	2	3	2	0	0
25	3	4	3	4	3	1	1
26	3	4	3	4	3	0	1
27	3	3	2	3	2	0	0
28	3	3	2	3	2	1	1
29	3	4	3	4	3	0	1
30	3	3	2	3	2	0	0
31	3	4	3	4	3	1	0
32	3	4	3	4	3	1	0
33	3	4	1	2	3	0	0
34	3	4	3	4	3	0	1
35	3	3	2	3	2	1	1
36	3	4	2	3	3	0	0
37	3	3	2	3	2	1	1
38	3	3	2	3	2	1	1
39	3	3	2	3	2	1	0
40	3	3	2	3	2	0	1
41	3	3	2	3	2	1	0
42	3	3	2	3	2	0	0

ID	AlguemProblemasAmigo	AlguemProblemasViver	AlguemProblemasTrabalhar	AlguemProblemasViverPerto	ContinuarAmigo	Profissao	Formacao
43	3	3	2	3	2	1	1
44	3	3	2	3	2	1	0
45	3	3	2	3	2	1	0
46	3	3	2	3	2	0	1
47	3	3	2	3	2	0	0
48	3	3	1	3	2	0	1
49	3	2	2	2	2	1	1
50	3	3	2	3	2	1	1
51	3	3	2	4	3	0	0
52	3	3	2	3	2	1	0
53	3	3	2	3	2	0	1
54	3	3	2	3	2	1	1
55	3	3	2	3	2	1	0
56	3	3	2	3	2	0	1
57	3	3	2	3	2	1	1
58	3	3	2	3	2	0	1
59	3	3	2	3	2	1	1
60	3	3	2	3	2	1	0
61	3	4	3	4	3	0	1
62	3	3	2	3	2	1	1
63	3	4	3	4	3	1	1
64	3	3	2	3	2	0	0
65	3	3	2	3	2	1	1
66	3	3	2	3	2	1	1
67	3	3	2	3	2	1	1
68	3	4	3	4	3	0	1
69	3	3	2	3	2	0	0
70	3	3	2	3	2	0	0
71	3	4	3	4	3	0	1
72	3	3	2	3	2	1	1
73	3	4	3	4	3	1	1
74	3	3	2	3	2	1	1
75	3	3	2	3	2	0	1
76	3	3	2	3	2	1	0
77	3	3	2	3	2	1	1
78	3	3	2	3	2	0	0
79	3	3	2	3	2	1	0
80	3	3	2	3	2	0	0
81	3	3	2	3	2	1	0
82	3	1	1	2	2	1	0
83	3	3	2	3	2	1	1
84	3	3	2	3	2	0	0
85	3	3	2	3	2	0	1
86	3	3	2	3	2	0	1
87	3	3	2	3	2	1	1
88	1	1	2	1	1	0	1
89	1	1	1	1	1	0	1
90	2	1	1	1	1	1	0

ID	AlguemProblemasAmigo	AlguemProblemasViver	AlguemProblemasTrabalhar	AlguemProblemasViverPerto	ContinuarAmigo	Profissao	Formacao
91	1	2	1	2	1	1	1
92	2	2	1	2	1	0	1
93	1	2	2	3	2	1	1
94	2	2	1	2	1	0	1
95	3	3	2	3	2	0	1
96	3	3	1	3	2	1	1
97	3	3	2	3	2	0	1
98	2	2	1	2	1	0	1
99	2	2	1	2	1	0	1
100	3	3	2	2	2	0	1
101	3	2	1	2	2	0	1
102	3	3	2	3	2	0	1
103	2	2	1	2	1	0	0