

## Percepções de consumidores de alimentos orgânicos na cidade de Uberlândia na perspectiva de valores: Uma aplicação da *laddering* e cadeia de meios e fins

**Autoria:** Márcio Lopes Pimenta, Luiz Henrique de Barros Vilas Boas

**Resumo:** O expressivo crescimento do mercado mundial de alimentos orgânicos nos últimos dez anos tem aumentado a demanda por estudos relacionados a esse tema. Os supermercados têm se mostrado agentes relevantes na distribuição desses produtos no Brasil e no exterior. Este trabalho tem por objetivo descrever as características do comportamento do consumidor de frutas, legumes e verduras (FLV) orgânicas na cidade de Uberlândia, Minas Gerais. Mais especificamente, buscou-se evidenciar tal comportamento com base no encadeamento entre atributos, conseqüências (benefícios que esses atributos são capazes de prover) e valores pessoais dos consumidores. Foram realizadas trinta entrevistas em profundidade, sendo que, para a coleta, análise e interpretação dos dados, utilizou-se a técnica qualitativa *laddering*, que toma os pressupostos teóricos da cadeia de meios e fins. Os resultados mostram, enfaticamente, a preocupação dos consumidores com o bem estar individual e com a sua manutenção ao longo do tempo, por meio de qualidade de vida e de uma vida saudável, classificados como valores individuais conforme a escala de Schwartz. Por fim, são apresentadas as percepções dominantes desses consumidores, originadas pelo encadeamento entre atributos, conseqüências e valores obtidos na pesquisa.

### 1. Introdução

A atual expansão no consumo de alimentos orgânicos no varejo, acaba por demandar estudos sobre o comportamento do consumidor destes produtos visando a sua compreensão.

Uma das abordagens de estudo do comportamento do consumidor, a teoria de meios e fins, tem como base os valores pessoais que conduzem as escolhas de compra dos consumidores. O desafio do pesquisador, neste caso, consiste em desvendar quais características de produtos são capazes de conduzir o consumidor ao alcance de seus valores pessoais, ou seja, qual seria a representação semântica dos atributos em relação à percepção deste consumidor.

Em uma perspectiva global, os consumidores de alimentos orgânicos possuem motivações parecidas em termos de valores. Os valores são representações de estados desejados na vida do indivíduo movido por crenças e pressupostos individuais e coletivos. Valores como bem estar pessoal, realização pessoal, saúde, viver mais e melhor, preservação ambiental e bem estar da humanidade são compartilhados por consumidores de orgânicos, de acordo com pesquisas realizadas em diversos países, inclusive no Brasil (MAKATOUNI, 2002; BAKER; THOMPSON; ENGELKEN, 2004; NASPETTI; ZANOLI, 2004; BALERINI, 2005; KNY et al., 2005; PADEL; FOSTER, 2005; VILAS BOAS, 2005; ZAMBERLAN; BÜTTENBENDER; SPAREMBERGER, 2006; SIRIEIX et al., 2007).

Para compreender os fatores que influenciam as motivações de compra de produtos orgânicos do consumidor de varejo é necessário definir como funciona este comportamento em termos de valores pessoais, que é a ótica de análise utilizada neste trabalho.

Este trabalho refere a um conjunto maior de estudos e está inter-relacionado ao desenvolvimento de um grupo de pesquisa que estuda relações de valores na compreensão do comportamento do consumidor. Desta forma, tem por objetivo estudar o comportamento do consumidor de frutas, legumes e verduras orgânicos na cidade de Uberlândia, Minas Gerais, particularizando a estrutura de valores que orienta a compra dos referidos alimentos, sob a ótica da estrutura teórica da cadeia de meios e fins. Assim, pretende-se revelar quais são os atributos, conseqüências e valores desejados por este consumidor e qual a percepção deste, em termos de significado cognitivo. Um mesmo atributo pode ser capaz de conduzir o

consumidor a diferentes valores, que serão classificados de acordo com o modelo de Schwartz (1992), abordado no item 2.2.

Nesse sentido, destaca-se que a estrutura teórica deste trabalho se baseia na teoria da cadeia de meios e fins (GUTMAN, 1982), em conjunto com a técnica *laddering*, criada nos moldes desta teoria (REYNOLDS; GUTMAN, 1988). O uso destas ferramentas se faz viável pela natureza desta pesquisa ser qualitativa, que busca desvendar atributos, conseqüências e valores percebidos por consumidores de frutas, legumes e verduras orgânicas em supermercados. Ao revelar estes elementos, pretende-se evidenciar as relações entre eles por meio de uma matriz de implicação, que permita observar a quantidade de relações entre um elemento e outro. Para analisar tais relacionamentos de modo gráfico, foi construído um mapa hierárquico de valor, que permite observar as principais cadeias (cadeias dominantes) que influenciam o comportamento do consumidor em questão.

Para tanto, a estrutura deste trabalho consiste em um referencial teórico, que aborda características sobre alimentos orgânicos no contexto do varejo, comportamento do consumidor com base em valores e a teoria da cadeia de meios e fins. Na seqüência são apresentados os aspectos metodológicos, que tratam dos procedimentos utilizados e da caracterização da técnica *laddering*. Por fim são discutidos os resultados da pesquisa de campo e as considerações finais.

## 2.1 Alimentos orgânicos no contexto do varejo alimentar

Um alimento é considerado orgânico quando o sistema de produção que o originou não utilizar agrotóxicos e fertilizantes químicos, envolvendo, assim, a substituição de insumos sintéticos por insumos naturais e biodegradáveis. Há que se observar o período de transição entre um sistema convencional e um orgânico, pois se o solo ou os animais apresentarem quaisquer resquícios de produtos tóxicos ou sintéticos, o alimento não será certificado como orgânico (BRASIL, 2007).

A crescente competitividade do mercado tem colocado as empresas em situações onde estas têm que diferenciar seus produtos. As questões de saúde e de preservação ecológica têm surtido impacto nas decisões dos consumidores, mostrando oportunidades aos produtores de alimentos orgânicos em expor seus produtos a essa demanda (SILVA; CÂMARA, 2005).

Desta forma, observa-se um processo produtivo que visa proteger o meio ambiente e preservar a qualidade biológica dos alimentos, almejando, em conseqüência, a saúde dos solos, águas e consumidores. No entanto, de acordo com Silva (2003), este processo está sujeito a baixas produtividades em relação ao sistema convencional e custos adicionais com certificações.

Para que sejam considerados orgânicos estes produtos precisam receber um selo de certificação, que identifica a procedência do produto, bem como as práticas de cultivo, livre de fertilizantes químicos ou agrotóxicos. Os certificados ainda atestam as condições de trabalho e remuneração das pessoas envolvidas na produção. Estes certificados são emitidos por agências certificadoras, responsáveis, ainda, pela inspeção e orientação do processo produtivo destes produtos (DENOBILE, 2005). Apesar de tal importância legal, o consumidor brasileiro ainda não localiza diferenças relevantes entre um orgânico certificado e outro sem selo de certificação (SILVA, 2003).

De 2002 a 2006 estima-se um crescimento de 43% no mercado mundial de alimentos orgânicos, ou seja, de 23 bilhões de dólares para 40 bilhões de dólares. Aproximadamente existem 31 milhões de hectares, cultivados com orgânicos em mais de 633.000 propriedades espalhadas por 120 países. A Oceania é responsável por 39% da área cultivada em orgânicos, seguida da Europa (23%) e América Latina (19%). Os principais mercados consumidores são a União Européia e os Estados Unidos, onde há um sub-atendimento da demanda. Há ainda

um notável crescimento da demanda nos países em desenvolvimento, países estes que ainda carregam uma taxa de crescimento da produção mais elevada que os países desenvolvidos. O Brasil conta com aproximadamente 842 mil hectares e 15.000 propriedades certificadas (WILLER; YUSSEFI 2007).

Na distribuição destes produtos, os supermercados vêm se tornando agentes dominantes e de grande relevância em todas as partes do mundo onde há consumo de orgânicos (GUIVANT, 2003). Segundo esta autora, os supermercados conseguem aumentar o fluxo de pessoas nas lojas com a disponibilização de seções com FLV (frutas, legumes e verduras) onde, visando este fim, há perspectiva de que o setor invista cada vez mais neste tipo de operação.

Características comuns entre consumidores de alimentos orgânicos consistem em residir em grandes cidades, níveis de escolaridade e renda elevados. Quanto ao comportamento de compra, no Brasil, estes produtos, que antes eram distribuídos quase somente em feiras livres, têm mostrado grande expansão nos canais supermercadistas. Na América Latina, destacam-se como principais canais de distribuição de orgânicos os supermercados, as lojas especializadas, as feiras livres e os esquemas de entrega domiciliar (KNY et al, 2005).

Definidas as características do alimento orgânico e seu ambiente de mercado, destaca-se a necessidade de abordar aspectos teóricos sobre o comportamento do consumidor. O próximo tópico trata deste assunto.

## **2.2 Comportamento do consumidor e a influência dos valores pessoais**

O processo de decisão de compra inclui o estudo de como o consumidor toma decisões ao longo de seu envolvimento com um determinado produto. Conforme Blackwell, Miniard e Engel, (2005 p.6) o comportamento do consumidor pode ser definido como “as atividades com que as pessoas se ocupam quando obtêm, consomem e dispõem de produtos e serviços”. Os consumidores decidem comprar um produto na intenção de resolver algum problema, satisfazer algum desejo ou necessidade, formando um processo de decisão de compra. Blackwell, Miniard e Engel, (2005) sugerem um modelo seqüencial do processo de decisão de compra com base em sete estágios: reconhecimento da necessidade, busca de informações, avaliação de alternativas pré-compra, compra, consumo, avaliação pós-consumo e descarte.

Em complemento a esse modelo, Levy e Weitz (2000), destacam que durante este processo, o consumidor é submetido a exercer esforços no processo de decisão de compra de um determinado bem ou serviço. Quanto maior for o envolvimento de compra, maior o gasto psicológico e físico do comprador neste processo.

Aplicar o estudo do comportamento do consumidor em estabelecimentos de varejo implica na observação de atitudes dos clientes frente à loja e frente aos produtos, de modo a proporcionar estrutura e suprimentos adequados aos seus desejos. No varejo, para o que os estabelecimentos possam adequar suas ofertas em termos de produtos e serviços aos anseios dos consumidores, é importante conhecer os tipos de clientes e os tipos de produtos que motivam as ações destes em direção ao consumo. (PARENTE, 2000).

Diante destas definições teóricas sobre o comportamento do consumidor, destaca-se a linha de pensamento que consiste na percepção de valores como influência neste comportamento.

Os valores consistem em crenças que influenciam as atitudes humanas, inclusive a ponto de influenciar o processo de decisão de compra de um determinado bem ou serviço (KNY et al. 2005). Diversos autores estudam a influência de valores pessoais no comportamento do consumidor. Estes citam como relevante, ao longo da literatura deste assunto, o modelo da escala de valores de Schwartz (GUTMAN, 1982; GUTMAN, 1991;

NASPETTI; ZANOLI, 2004; THOMPSON; ENGELKEN, 2004; BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2005; KNY et al., 2005; VILAS BOAS, 2005; VILAS BOAS, 2007).

A escala de Schwartz (1992) implica em um instrumento de análise, que apresenta dez tipos de valores e seus respectivos impactos na motivação do ser humano em direção ao atendimento de tais valores. A escala tem como pressupostos a influência dos valores na motivação humana e, ainda, a diferença da visão de mundo entre pessoas. Por exemplo: certas pessoas são dominadas por valores hedonistas, enquanto outras possuem valores coletivos, como benevolência e universalismo. Em geral, as pessoas têm dificuldade em manter um comportamento dando ênfase a dois tipos antagônicos de valores, como estes anteriormente citados, por estarem, desta forma, assumindo motivações conflitantes em relação às ações desejadas. A escala de Schwartz fornece a possibilidade de se classificar os tipos de motivação representados por determinados valores.

Segundo Schwartz (1992), os valores correspondem a objetivos que atendem ao interesse de indivíduos ou grupos. No modelo de Schwartz (1992), os valores pessoais podem ser classificados em quatro dimensões: abertura à mudança, auto-transcendência, auto-aprimoramento e conservadorismo. Estas dimensões permitem agrupar diferentes tipos de valores que influenciam o comportamento das pessoas. Estes tipos de valores, ou domínios motivacionais, são definidos no modelo e caracterizam dez tipos:

- **poder**: poder social, autoridade, riqueza;
- **realização**: sucesso, capacidade, ambição, prazer, diversão;
- **hedonismo**: prazer, diversão, valores individuais e momentâneos;
- **estimulação**: vida sem rotina, excitante e desafiante;
- **auto-direcionamento**: criatividade, curiosidade, liberdade;
- **universalismo**: cabeça aberta, justiça social, igualdade, proteção para o ambiente;
- **benevolência**: visar o bem estar das pessoas, solicitude, honestidade, clemência;
- **tradição**: compromisso e aceitação de questões culturais onde se está inserido, humildade, devoção, gratidão;
- **conformidade**: cortesia, obediência, honradez, moderação de ações que possam prejudicar terceiros;
- **segurança**: ordem social, limpeza, cuidado, harmonia social e individual.

Neste trabalho, os valores identificados na pesquisa de campo foram classificados conforme a perspectiva de Schwartz (1992).

### 2.3 Considerações sobre a cadeia de meios e fins

Desde a sua implementação no campo do marketing, mais especificamente para o estudo do comportamento do consumidor, a teoria da cadeia de meios e fins (Means End Chain Theory ou MEC) tem sido utilizada em diversas pesquisas que buscam a identificação de valores pessoais e as características de produtos/serviços capazes de prover tais valores (GUTMAN, 1988; REYNOLDS; CRADDOCK, 1988; GUTMAN, 1991; WALKER; OLSON, 1991; CLAEYS; SWINNEN; VANDEN ABEELE, 1995; GENGLER; KLENOSKY; MULVEY, 1995; REYNOLDS et al., 1995; HOFSTEDE et al., 1998; REYNOLDS; LEPPARD; RUSSEL; COX, 2004).

A MEC pode contribuir na identificação dos valores de consumidores, bem como do potencial que determinados produtos (meios) têm de atender tais valores (fins) por meio de seus atributos percebidos. *“A means end chain is a model that seeks to explain how a product or service selection facilitates the achievement of desired end states”* (GUTMAN, 1982 p.60). Desta forma, o comportamento de um grupo de consumidores pode ter as mesmas percepções

em termos de atributos, porém, distinguir-se em termos das conseqüências e dos valores providos por tais atributos. Um determinado grupo pode concordar entre si que um alimento possui um cheiro agradável, mas nem todos os consumidores concordarão que tal atributo possa conduzi-los a uma melhor alimentação ou, melhor qualidade de vida.

A principal idéia da cadeia de meios e fins consiste em que todo produto tem atributos que conduzem a benefícios e valores. Esta seqüência de atributos, conseqüências e valores é o foco do modelo (GUTMAN, 1982; REYNOLDS E GUTMAN, 1988; VALETTE-FLORENCE; RAPPACCHI, 1991; MAKATOUNI, 2002).

Estes atributos podem sinalizar ao consumidor a capacidade de obter ou não determinadas conseqüências por meio de seu respectivo uso. Por este motivo, o modelo de Gutman (1982) proporciona o estudo da relação entre atributos (características dos produtos) e conseqüências (características das pessoas, algo que venha a acontecer com a pessoa caso ela consuma o produto) tais como ganho de tempo ou ter mais saúde. Por meio desta ligação entre atributos e conseqüências, o consumidor consegue distinguir os produtos que são capazes de satisfazer seus desejos e os que não são capazes.

Ao considerar esta estrutura perceptiva, o modelo da MEC implica em uma representação de diversas escalas conectadas que revelam, de forma agregada, a percepção dos consumidores com relação ao uso ou consumo de determinado produto. Esta perspectiva da MEC, provida por Gutman (1982), proporciona a investigação dos processos de categorização da percepção do consumidor. Esses processos consistem na compreensão de como o consumidor organiza os atributos percebidos em um produto e suas respectivas ligações com os estados futuros desejados.

### 3. Aspectos metodológicos

Este trabalho é constituído de pesquisas bibliográficas sobre temas como comportamento do consumidor e alimentos orgânicos, no intuito de contextualizar o objeto de estudo, que consiste no comportamento do consumidor de frutas, legumes e verduras (FLV) orgânicos em supermercados da cidade de Uberlândia, Minas Gerais. Além destes temas, foi abordada a teoria da cadeia de meios e fins, que baseia a estrutura teórica da técnica *laddering*, utilizada para a coleta, análise e interpretação dos dados.

Foram realizadas 30 entrevistas em profundidade com pessoas que efetivamente consumiram FLV orgânicos durante o período de permanência do entrevistador no setor em que estes eram vendidos. Foram considerados consumidores de orgânicos, as pessoas que consumiam orgânicos há mais de seis meses, e o fazem pelo menos uma vez por mês. As entrevistas foram realizadas em dois pontos de varejo (um supermercado e um hipermercado) que disponibilizavam orgânicos certificados, entre os meses de agosto e novembro de 2007, na cidade de Uberlândia. Todas as entrevistas foram gravadas em áudio, transcritas e submetidas a uma análise de conteúdo para agrupamento de sinônimos e atribuição de códigos de resumo para cada sinônimo padronizado. Esse procedimento tinha como intuito determinar quais elementos (atributos, conseqüências e valores) foram percebidos pelos consumidores e quais atributos conduziam a determinadas escalas de conseqüências e valores.

A orientação para a coleta, interpretação e análise de dados partiu dos pressupostos da literatura sobre a *laddering*, que se caracteriza como uma técnica de pesquisa qualitativa utilizada por diversos pesquisadores para o estudo da estrutura de valores envolvida no processo de decisão de compra do consumidor, ou da percepção de valor que este destina a um determinado produto. Neste intuito, a técnica foi utilizada pelos seguintes autores: Reynolds e Gutman (1988); Reynolds e Craddock (1988); Gutman (1991); Walker e Olson (1991); Claeys, Swinnen e Vanden Abeele (1995); Gengler, Klenosky e Mulvey (1995); Reynolds e outros (1995); Hofstede e outros (1998); Leão e Mello (2002); Leppard, Russel e

Cox (2004); Serralvo e Ignácio (2004); Veludo de Oliveira e Ikeda (2004); Padel e Foster (2005); Vilas Boas (2005); Vilas Boas e outros, (2006); Veludo de Oliveira, Ikeda e Campomar (2006); Flores Neto e Silveira (2007); Pimenta e outros (2007); Pimenta (2008).

A *laddering*, de certo modo, faz com que o entrevistado pense sobre a relação entre atributos, conseqüências e valores, até que este revele naturalmente as razões para o consumo de um determinado bem ou em um determinado local (NASPETTI; ZANOLI, 2004). De acordo com Reynolds e Gutman (1988) as fases da *laddering*, compreendem:

- levantamento da percepção do consumidor por meio de perguntas como: “por que isto é importante para você?” de forma repetitiva, ou seja, conforme o entrevistado revela os atributos percebidos, é questionado sobre tal importância até que revele os valores pessoais relacionados com estes atributos. Por meio destas questões repetitivas se pode destacar quais as razões da importância de um atributo na percepção do consumidor;
- análise de conteúdo e padronização dos termos identificados (*key-elements*) na entrevista. Distinção entre atributos, conseqüências e valores. No item sobre os resultados da pesquisa (item 4), os *key-elements* são denominados sinônimos, em adequação à literatura nacional;
- construção de uma tabela (matriz de implicação), representando a quantidade de conexões entre os *key-elements*, ou seja, quantas vezes cada elemento leva ao alcance de cada atributo, conseqüência ou valor. Esta tabela contabiliza as relações diretas e indiretas entre estes elementos, formando coordenadas que servirão para a construção do mapa hierárquico de valor;
- a partir desta matriz, constrói-se um mapa hierárquico de valor (MHV), que corresponde a um diagrama em forma de árvore e representa graficamente as conexões ou associações entre os atributos, conseqüências e valores levantados nas entrevistas.

Na etapa da construção do MHV deve ser definido o ponto de corte que pode variar de acordo com a quantidade de relações entre atributos, conseqüências e valores obtidos. Tal variação deve ser relativa frente à frequência de relações encontradas na análise de conteúdo. Toma-se, desta forma, recomendação de Reynolds e Gutman (1988) sobre o ponto de corte, que deve abranger entre 75 e 80% dos relacionamentos mostrados na matriz de implicação. Desta forma, não são destacados os relacionamentos com baixa incidência e, por conseqüência, não significantes. Além desta recomendação, sugere-se que o mapa tenha clareza suficiente para facilitar a visualização das principais cadeias, as cadeias não significantes. (REYNOLDS; GUTMAN, 1988; MAKATOUNI, 2002; VILAS BOAS, 2005; VILAS BOAS, 2006; PIMENTA et al., 2007). Diante destas recomendações foi utilizado o ponto de corte 3, que abrangeu aproximadamente 67% das relações, porém, proveu um MHV mais coerente, composto de elementos de incidência igual ou maior a três e descartando elementos não significantes. O último passo da análise é identificar as orientações de valor dominante, ou seja, quais cadeias são mais relevantes do MHV, no intuito de observar quais foram as que mais contribuíram para o resultado (LEÃO; MELO, 2002).

Em auxílio ao uso da *laddering*, o software Mecanalyst, desenvolvido e utilizado por Naspetti e Zanoli (2004), colabora para facilitar o processo de codificação dos elementos, organização dos dados e construção das estruturas de análise que caracterizam a técnica. Neste trabalho o Mecanalyst foi utilizado para a construção da matriz de implicação e do mapa hierárquico de valores (derivados dos dados obtidos na pesquisa de campo), visto que também foi adotado por vários autores em trabalhos que têm por tema o estudo do comportamento do consumidor de alimentos (NASPETTI; ZANOLI, 2004; ROININEN; ARVOLA; LÄHTEENMÄKI, 2006).

#### 4. Análise e discussão dos resultados

Neste tópico são mostrados os sinônimos dos elementos identificados na pesquisa, agrupados e codificados conforme seu significado na percepção dos entrevistados. Estes resultados são relacionados com as definições teóricas Schwartz (1992) sobre valores pessoais. Além destes dados, foi caracterizado o perfil sócio-demográfico dos entrevistados e expostas algumas observações sobre o ambiente em que eram vendidos os produtos. Ao final do tópico são apresentados a matriz de implicação e o mapa hierárquico de valor.

A grande maioria dos consumidores de produtos orgânicos entrevistados (80,6%) possui algum curso de graduação (ensino superior) ou o estão cursando e 58% detêm uma remuneração mensal acima de 04 (quatro) salários mínimos mensais. Quanto ao gênero, 64,5% dos entrevistados eram do sexo feminino. Quanto ao estado civil, 70,9% eram casados ou viviam um relacionamento estável, seguidos de 12,9% solteiros, 12,9% divorciados e 3,3% viúvos. A maioria dos entrevistados possuía idade superior a 36 anos, perfazendo um percentual de 83,8%, sendo 38,7% com até 50 anos e 45,1% com mais de 51 anos. Quanto aos questionamentos sobre o consumo de orgânicos, 83,87% consumiam orgânicos há um ano ou mais e 93,5% consomem alimentos orgânicos pelo menos uma vez por mês.

Observou-se que, no caso destes recintos de varejo, da cidade de Uberlândia, os produtos orgânicos recebem um tímido ou inexistente destaque visual diante dos convencionais. Tratava-se de gôndolas próximas ou juntas aos FLV convencionais, ou ainda, hidropônicos. Silva e Câmara (2005) destacam que os orgânicos, por estarem em fase de introdução no mercado brasileiro, devem ser destacados diante dos convencionais para que os consumidores possam perceber suas diferenças e desejar os benefícios que podem prover. Segundo estes autores, o uso de estratégias de merchandising como setores especiais para orgânicos ou gôndolas destacadas por anúncios ou placas, podem acelerar a compreensão dos consumidores sobre estes produtos, e, conseqüentemente, seu consumo.

Os atributos identificados na análise de conteúdo foram agrupados nos seguintes códigos e seus respectivos sinônimos: (1) ausência de insumos químicos, (2) características sensoriais (sabor, cheiro e cor agradáveis), (3) maior leveza e frescor, (4) mais concentrado, (5) mais nutritivo, (6) menor perecibilidade, (7) presença de selo de certificação, (8) qualidade (mais saudável), (9) sujo de terra/feio, (10) tamanho (pequeno).

As conseqüências identificadas, sob a mesma estrutura de apresentação anterior, foram: (11) apoio à agricultura familiar, (12) evita desperdício, (13) evitar doenças degenerativas, (14) maior apetite, (15) melhora nos relacionamentos pessoais, (16) melhor assimilação pelo sistema digestivo, (17) melhor desempenho no trabalho, (18) melhor desenvolvimento intelectual/emocional, (19) melhor estética do prato, (20) não acumulação de resíduos químicos no organismo, (21) não consumir remédios, (22) não precisa lavar tanto, (23) poupar dinheiro, (24) poupar tempo, (25) praticidade, (26) prazer em comer, (27) respeito ao meio ambiente, (28) saúde, (29) segurança, (30) ter disposição, (31) ter uma alimentação adequada.

Quanto aos valores, principal objeto de estudo dentro desta análise sobre a conexão entre estes três elementos (atributos, conseqüências e valores), os consumidores demonstraram sua preocupação em atingir: (32) bem estar, (33) dinheiro para comprar outras coisas, (34) felicidade, (35) liberdade, (36) nostalgia, (37) qualidade de vida, (38) realização, (39) tempo para fazer outras coisas, (40) valorização da humanidade, (41) viver mais e melhor. Os valores obtidos foram classificados no quadro 1, que expõe as dimensões e tipos de valores pessoais segundo Schwartz (1992).

Pode-se observar, no quadro 1, a concentração de valores na classificação “hedonismo”, que pertence às dimensões “auto-aprimoramento” e “abertura à mudanças”. Tal fato identifica um perfil de valores individualistas e momentâneos provindos do público

entrevistado; portanto, esta dimensão da escala de Schwartz destaca-se como dominante na influência do comportamento destes consumidores. A alta incidência dos valores 32 (bem estar) e 41 (viver mais e melhor) reforçam ainda mais a relevância desta dimensão em tal comportamento.

Foram identificados na dimensão “auto-aprimoramento” os valores 33 (dinheiro para comprar outras coisas) e 38 (realização), dentro do tipo de valor denominado “poder”. Na dimensão “abertura à mudança”, além do hedonismo, comentado anteriormente, foram identificados os tipos de valores estimulação e auto-direcionamento, representado pelos valores encontrados na pesquisa 37 (qualidade de vida) e 35 (liberdade), respectivamente, que também se identificam como valores individuais. Entre os valores considerados por Schwartz como coletivos, foi identificado o 40 (valorização da humanidade), classificado na dimensão “auto-transcendência” e no tipo “benevolência”. A identificação de tal valor indica a preocupação dos entrevistados em respeitar o próximo e o bem estar comum entre os homens, em uma perspectiva de longo prazo; porém, sua incidência foi menor do que a incidência de valores individuais como qualidade de vida, bem estar e viver mais e melhor. Tal fato demonstra a existência desta preocupação coletiva, porém, com um enfoque relativamente baixo e, provavelmente, um poder de influência menor no comportamento destes consumidores em comparação com os valores individuais.

Dimensão de valor	Tipo de Valor	Sinônimos de valores obtidos na pesquisa
Auto-aprimoramento	<b>Poder:</b> poder social, autoridade, riqueza;	
		38 - Realização
	<b>Realização:</b> sucesso, capacidade, ambição, prazer, diversão;	33 - Dinheiro para comprar outras coisas
		32 - Bem estar
Abertura à mudança		39 - Tempo para fazer outras coisas
	<b>Hedonismo:</b> prazer, diversão, valores individuais e momentâneos;	34 - Felicidade
		36 - Nostalgia
		41 - Viver mais e melhor
	<b>Estimulação:</b> vida sem rotina, excitante e desafiante;	37 - Qualidade de vida
	<b>Auto-direcionamento:</b> criatividade, curiosidade, liberdade;	35 - Liberdade
Auto-transcendência	<b>Universalismo:</b> cabeça aberta, justiça social, igualdade, proteção para o ambiente;	
	<b>Benevolência:</b> visar o bem estar das pessoas, solicitude, honestidade, clemência;	40 - Valorização da humanidade
Conservadorismo	<b>Tradição:</b> compromisso e aceitação de questões culturais onde se esta inserido, humildade, devoção, gratidão;	
	<b>Conformidade:</b> cortesia, obediência, honradez. Moderação de ações que possam prejudicar terceiros;	
	<b>Segurança:</b> ordem social, limpeza, cuidado, harmonia social e individual.	

Quadro 1 – Relação entre os valores dos entrevistados e a classificação de Schwartz

Fonte: Dados da pesquisa e baseado em Schwartz (1992)



Basicamente, identifica-se um perfil de consumidores preocupados primeiramente e enfaticamente com o bem estar individual e com a manutenção deste bem estar individual ao longo do tempo. Há, ainda, influências de valores coletivos, apesar de identificados em menor nível.

#### 4.1 Matriz de implicação

Pode-se observar na matriz de implicação (tabela 1) todas as ligações diretas e indiretas obtidas na presente pesquisa. Como forma de exemplo para a análise da matriz, cabe ressaltar a relação entre a consequência 28 e o valor 37 (linha 28 e coluna 37); Pode-se observar a incidência de 7 ligações diretas e 4 ligações indiretas. A ligação entre o atributo 1 e a consequência 22 (linha 1 e coluna 22) possui 6 ligações diretas e 2 ligações indiretas. Já a ligação entre o mesmo atributo 1 com o valor 41 representou 8 ligações indiretas e nenhuma ligação direta, ilustrando a idéia de que as ligações indiretas ocorrem entre elementos não adjacentes, como no caso deste atributo (1) que necessita de elementos intermediários (consequências) para atingir o valor 41.

As ligações diretas, ao lado direito das células, representam as ligações adjacentes entre os elementos. Observa-se como exemplo a ligação identificada pelo atributo “1.características sensoriais” leva à “14.maior apetite”, que leva à “31.ter uma alimentação adequada”, que leva à “13. evitar doenças degenerativas” que leva ao valor “37.qualidade de vida”. Existem ligações diretas entre 1 e 14, 14 e 31, 31 e 13, 13 e 37. No entanto, de certa forma, a consequência 31 conduz ao valor 37, bem como os demais elementos não adjacentes tem essa capacidade, participando de uma mesma escala. Visto que a *laddering* tem o objetivo de evidenciar os motivos de um comportamento para a satisfação de uma necessidade (de compra de alimentos, no caso), bem como seus meios para alcançar tal satisfação, o uso da análise de ligações diretas e indiretas se justifica pelo fato que existem várias formas de se chegar a um determinado fim ou valor desejado.

#### 4.2 Mapa hierárquico de valor (MHV)

O mapa hierárquico de valor (MHV) consiste no objetivo final da técnica *laddering*. Ele propicia visualizar graficamente quais atributos de produto conduzem a determinados valores pessoais de seus consumidores, de modo a justificar uma preferência de consumo ou um comportamento de compra.

Foram identificados 41 elementos, sendo 10 atributos, 21 consequências e 10 valores, formando um total de 810 ligações, sendo 371 diretas e 439 indiretas.

Os elementos com incidência igual ou maior ao ponto de corte 3, comentado na metodologia, são agrupados de modo a formar seqüências de ligações entre atributos que conduzem a determinadas consequências e, em seguida, a determinados valores. Os agrupamentos, que formam uma perspectiva cognitiva comum, são definidos como cadeias. A figura 1 apresenta o mapa hierárquico de valor obtido a partir das entrevistas aos consumidores de frutas, legumes e verduras orgânicas no varejo da cidade de Uberlândia. Este mapa consiste em uma forma de expressar os tipos de comportamento entre o público entrevistado. Conforme se observa no mapa, existem ligações entre os atributos, consequências e valores que indicam a capacidade de um determinado elemento em conduzir a outro elemento. Como se pode perceber, por exemplo, o atributo 5 leva à consequência 31, que leva à outra consequência 13, que leva ao valor instrumental 37, que leva ao valor terminal 41. Desta forma, nota-se que este tipo de padrão comportamental busca consumir produtos mais nutritivos com o intuito de ter qualidade de vida, e conseqüentemente, viver mais, de forma prazerosa.



Foram localizadas no mapa 111 cadeias, se destacando as que são formadas a partir do atributo 1 (ausência de insumos químicos) que apresentou 15 cadeias diretas com conseqüências e uma ligação com o atributo 2 (características sensoriais) que lhe fornece mais 29 cadeias, totalizando 44 cadeias. Devida alta incidência obtida nas cadeias principiadas por estes dois atributos (1 e 2), perceptível pela maior espessura das ligações entre os elementos, considerar-se-á que formam cadeias dominantes de percepção. Tal afirmação implica em caracterizar estas cadeias como tendo influência dominante no comportamento dos consumidores de FLV orgânicos no varejo uberlandense. Estas cadeias, consideradas “mais fortes” partiram de percepções cognitivas compartilhadas por um número maior de entrevistados do que as demais cadeias.

Como forma de prover a análise, das cadeias que compõem o mapa, o quadro 2 relaciona os atributos encontrados no mapa com as percepções de valores dos consumidores, ou seja, os atributos e conseqüências como formas de alcance destes valores.

Atributo	Características da percepção de valor
1 -Ausência de insumos químicos	Proporciona ligações cognitivas com lembranças de fatos ou formas de vida do passado que causam um prazer momentâneo. Propicia um estilo de vida de modo a aprimorar as relações sociais com amigos, parentes e colegas de trabalho ou estudo. O sistema de produção dos orgânicos, por não utilizar produtos químicos, não agride o meio ambiente e conseqüentemente beneficia o bem estar futuro e presente da humanidade. O atributo “ausência de insumos químicos” provoca a sensação da menor necessidade de cuidados sanitários com os alimentos orgânicos em relação aos convencionais (questão contestável); este “cuidado reduzido” proporciona praticidade, ganho de tempo e, por fim, a pessoa pode aproveitar o tempo livre para fazer outras coisas. Preocupação em consumir produtos sem insumos químicos, visando atingir estados como felicidade, bem estar, aproveitamento das coisas boas da vida e longevidade. As pessoas desejam evitar doenças degenerativas para viverem com qualidade e conseqüentemente obter mais longevidade.
2- Características sensoriais	Crença de que cheiro, sabor e cor agradáveis proporcionam uma alimentação mais saudável, que é importante para ter maior qualidade de vida, viver mais, se sentir bem e ser feliz. Sabor, cheiro e cor agradáveis conduzem ao prazer em comer, que vai gerar uma alimentação adequada, de modo a levar o indivíduo a viver mais, viver com qualidade, se sentir bem e ser feliz. Preferência por alimentos com sabor, cheiro e cor agradáveis, que conduzem à tranqüilidade e à confiança destas pessoas de que terão vitalidade suficiente para atingir estados de qualidade de vida, bem estar, felicidade e longevidade. Crença de que a qualidade dos alimentos seja simbolizada pelo cheiro, sabor e cor agradáveis, que irão conduzir os consumidores a se manterem saudáveis e conseqüentemente felizes, vivendo mais, com qualidade e bem estar. Crença de que um alimento de qualidade, por possuir cor, sabor e cheiro agradáveis é seguramente mais propício a proporcionar saúde, que é o elemento crucial para uma vida mais longa e de qualidade e para o alcance de bem estar e felicidade.
4 –Mais concentrado	Esta percepção implica em que consumir alimentos mais concentrados proporciona um hábito de alimentação capaz de prevenir doenças graves e a ausência destas doenças vai proporcionar qualidade de vida e longevidade. Busca por bem estar, felicidade, longevidade e qualidade de vida pela existência de saúde, que vai provocar disposição para o dia-a-dia e para o trabalho. Os alimentos mais densos são capazes de prover um perfil alimentício de modo a proporcionar estes benefícios, típicos de uma vida saudável.
5 – Mais nutritivo	Preocupação em consumir produtos mais nutritivos, que irão prover uma alimentação adequada para evitar doenças degenerativas. Em conseqüência da ausência destas doenças, este consumidor poderia alcançar qualidade de vida e viver mais. Crença de que alimentos mais nutritivos provêm uma alimentação mais adequada, de modo a manter uma vida saudável, que proporcione qualidade de vida, bem estar, longevidade e felicidade.
6 – Menor perecibilidade	Não consumir remédios, no intuito de gastar menos dinheiro e na crença de que remédios, em excesso, diminuem a resistência natural do organismo. Desejo por produtos mais duráveis no intuito de se atingir valores como bem estar, felicidade, bem como obter qualidade de vida para viver por mais tempo e o melhor possível.
8 – Qualidade e	Estes consumidores preferem produtos menos bonitos, pois consideram a ausência de químicos uma qualidade desejável que vai lhes beneficiar com o aprimoramento intelectual e reduzir a necessidade de medicamentos.
9 – Sujo de terra/ feio	Crença de que produtos com aparência pior não contenham químicos, pois acreditam que os químicos é que proporcionam a “boa aparência” ao produto, e portanto, a pior aparência é sinônimo de mais qualidade. Em razão da qualidade, estes produtos podem conduzir as pessoas ao alcance de felicidade por meio de uma maior disposição, bem como um estilo de vida mais agradável e uma vida mais longa graças a um desempenho melhor no trabalho.

Quadro 2 – Resumo das percepções de valor providas de cada atributo identificado

Fonte: Dados da pesquisa.

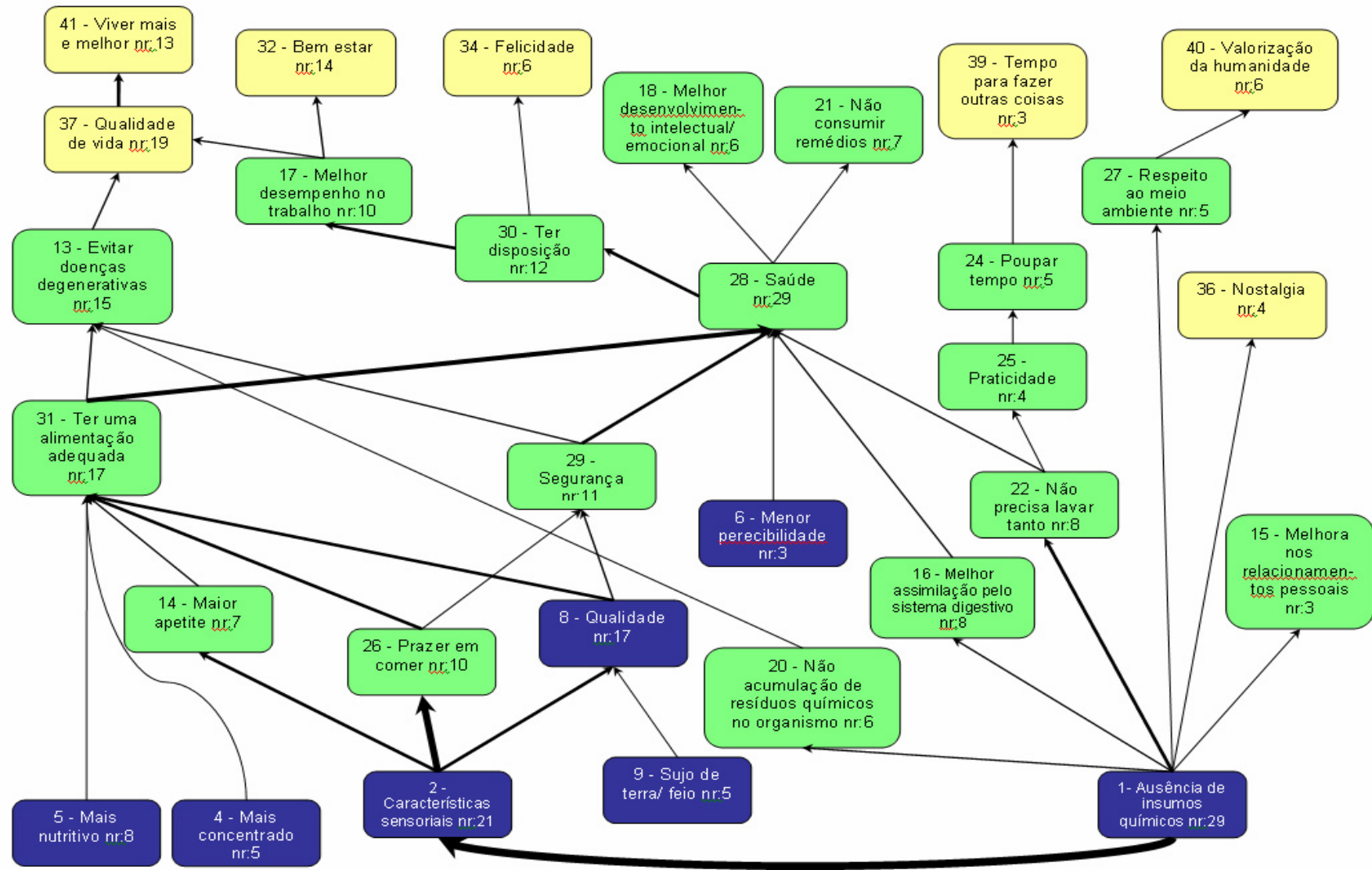


Figura 1 – Mapa Hierárquico de Valor  
 Fonte: Dados da pesquisa

Destacam-se como cadeias dominantes, pela alta incidência, as que partem do atributo 2, que podem também ser observadas a partir da ligação entre o atributo 1 com o atributo 2. Das quais se destacam: 2-14-31-13-37-41, 2-14-31-28-21, 2-14-31-28-18, 2-14-31-28-30-34, 2-14-31-28-17-32 e 2-14-31-28-30-17-37-41, 2-26-31-13-37-41, 2-26-31-28-21, 2-26-31-28-18, 2-26-31-28-30-34, 2-26-31-28-30-17-32 e 2-26-31-28-30-17-37-41, 2-26-29-13-37-41, 2-26-29-28-21, 2-26-29-28-18, 2-26-29-28-30-34, 2-26-29-28-17-32 e 2-26-29-28-30-17-37-41, 2-8-31-13-37-41, 2-8-31-28-21, 2-8-31-28-18, 2-8-31-28-30-34, 2-8-31-28-30-17-32 e 2-8-31-28-30-17-37-41, 21, 2-8-29-28-18, 2-8-29-28-30-34, 2-8-29-28-30-17-32 e 2-8-29-28-30-17-37-41; além das terminações com as conseqüências 21 e 18, estas cadeias proporcionam ligação com os valores 34, 32, 37 e 41.

A percepção generalizada obtida por este grupo de cadeias consiste na crença de que um alimento possui qualidade, por ser livre de agrotóxicos e/ou possuir cor, sabor e cheiro agradáveis. Desta forma, torna-se seguramente mais propício a proporcionar saúde, que é o elemento crucial para uma vida mais longa e de qualidade e para o alcance de bem estar e felicidade. A cadeia mais forte deste grupo de cadeias, como se observa no mapa é a 2-26-31-28-30-17-37-41, ou 1-2-26-31-28-30-17-37-41, partindo do atributo 1.

## 5. Considerações finais

Tendo em vista as questões discutidas neste trabalho, é importante considerar que o estudo do comportamento do consumidor se faz relevante para a aplicação adequada de ações relacionadas ao desenvolvimento de produtos, bem como às formas de atendimento que apóiem a compra e o consumo destes.

Os resultados revelam, entre os elementos dominantes do comportamento destes consumidores, a preocupação com os atributos: ausência de insumos químicos, características sensoriais (sabor, cheiro e cor), mais concentrado, mais nutritivo, menor perecibilidade, qualidade e sujo de terra/feio. Estes atributos conduzem ao alcance das conseqüências: evitar desperdício, evitar doenças degenerativas, ter um maior apetite, melhores relacionamentos pessoais, melhor assimilação pelo sistema digestivo, melhor desempenho no trabalho, melhor desenvolvimento intelectual/emocional, não acumulação de resíduos químicos no organismo, não consumir remédios, não precisar lavar tanto, poupar tempo, praticidade, prazer em comer, respeito ao meio ambiente, saúde, segurança, ter disposição e ter uma alimentação adequada. Os consumidores acreditam que estas conseqüências são capazes de conduzi-los aos valores: bem estar, felicidade, nostalgia, qualidade de vida, tempo para fazer outras coisas, valorização da humanidade e viver mais e melhor. O mapa hierárquico de valor (figura 1) permitiu evidenciar as principais cadeias (cadeias dominantes) de elementos, que exercem maior influência no comportamento destes consumidores. Estas se baseiam principalmente nas cadeias formadas a partir dos atributos 1 (ausência de insumos químicos) e 2 (características sensoriais: sabor, cheiro e cor).

Definidos quais os valores pertencentes à percepção deste consumidor, a escala de Schwartz se mostrou útil para classificá-los quanto ao tipo de motivação relacionado. Os consumidores de orgânicos em Uberlândia mostraram, de modo enfático, preocupação com o bem estar individual e com sua manutenção ao longo do tempo, por meio de qualidade de vida e de uma vida saudável. Nota-se a influência de valores coletivos, porém em baixo nível de incidência e baixa quantidade de elementos. A alta concentração dos valores identificados nas dimensões “auto-aprimoramento” e “abertura a mudanças” na escala de Schwartz, consideradas dimensões de valores individualistas, supera os valores considerados coletivos, como o caso das dimensões “auto-transcendência”, representada na pesquisa apenas pelo valor 40 (valorização da humanidade) e da dimensão “conservadorismo” a qual não foi identificado nenhum valor. Portanto, as dimensões “auto-aprimoramento” e “abertura a

mudanças” da escala de Schwartz, destacam-se como dominantes na influência do comportamento destes consumidores.

Diante destas observações, foi notado ao longo do período de entrevistas, um fraco destaque dos alimentos orgânicos diante dos convencionais, no que se refere à estratégia de divulgação interna (merchandising). As gôndolas que continham orgânicos se situavam muito próximas ou juntas aos FLV convencionais ou, ainda, hidropônicos. Silva e Câmara (2005) encontraram a mesma situação em supermercados de Londrina, Paraná, e citam que nas grandes redes supermercadistas americanas são realizadas estratégias de merchandising como setores especiais para orgânicos ou gôndolas destacadas por anúncios ou placas. Estas estratégias podem acelerar a compreensão dos consumidores sobre estes produtos, e, conseqüentemente, incrementar seu consumo. Tais estratégias podem ser relevantes em supermercados brasileiros pelo fato de os orgânicos se encontrarem em fase de introdução neste mercado. Portanto, os orgânicos devem ser destacados diante dos convencionais para que os consumidores possam perceber suas diferenças e desejar os benefícios que podem prover.

As limitações do trabalho podem ser destacadas diante de sua abrangência setorial (varejo) e por ser apenas regional. Esse fato implica na necessidade da realização de pesquisas em outras localidades/setores. Podem ser desenvolvidos trabalhos que utilizem de métodos quantitativos e, assim, possibilitem uma amostra de maior volume com uso de questionários estruturados, de modo a testar as proposições sobre valores aqui alcançadas; trabalhos relacionados à segmentação por valores, podendo estas utilizar as percepções definidas por este trabalho, em busca da definição de estratégias de segmentação e posicionamento; pesquisas que comparem valores de consumidores de orgânicos entre diferentes regiões; pesquisas com o mesmo objeto de estudo e com o mesmo intuito propostos por este trabalho, porém em outros tipos de estabelecimento, tais como sacolões e feiras livres.

### Referências

- BAKER, Susan; THOMPSON, Keith E.; ENGELKEN, Julia. Mapping the values driving organic food choice: Germany vs the UK. **European Journal of Marketing** v. 38 n. 8, p. 995-1012, 2004.
- BALERINI, Heládio. **Método para implementação de cadeia produtiva para a comercialização de produtos orgânicos**. 2005. 167 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
- BLACKWELL, R.D.; MINIARD, P.W.; ENGEL, J.F. **Comportamento do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thompson Learning, 2005. 606p.
- BRASIL. Ministério da Agricultura. **Instrução Normativa 007 de 17/05/1999**. Disponível em: <<http://www.agricultura.gov.br>> Acesso em: 10 set. 2007.
- CLAEYS, C.; SWINNEN, A.; VANDEN ABEELE, P. Consumers’ means-end chains for “think” and “feel” products. **International Journal of Research in Marketing**, Rotterdam, v. 12, n. 3, p. 193-208, out.1995.
- DENOBILO, Tatiana. **Modelo de gestão estratégica com foco no cliente para comercialização de produtos orgânicos**. 2005. 152 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Agrícola). Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2005.
- FLORES NETO, Mario; SILVEIRA, Teniza da. Uma abordagem metodológica mista sobre a cadeia de meios-fim. In: Encontro da Anpad, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro : Anpad, 2007.
- GENGLER, C.E.; KLENOSKY, D.B.; MULVEY, M.S. Improving the graphic representation of means-end results. **International Journal of Research in Marketing**, Rotterdam, v. 12, n. 3, p.245-256, 1995.

- GUIVANT, Julia S. Os supermercados na oferta de alimentos orgânicos: apelando ao estilo de vida ego-trip. **Ambiente & Sociedade**, Campinas, v. 6, n. 2, jul./dez. 2003.
- GUTMAN, Jonathan. A means end chain model based on consumer categorization processes. **Journal of Marketing**, v. 46, n. 2, p.60-72. Spring 1982.
- GUTMAN, Jonathan. Exploring the nature of linkages between consequences and values. **Journal of Business Research**, New York, v. 22 n. 2, p.143-148. 1991.
- HOFSTEDE, F.; AUDENAERT, A.; STEEMKAMP, J.B.E.M.; WEDEL, M. An Investigation into the association pattern technique as a quantitative approach to measuring means-end chains. **International Journal of Research in Marketing**, Rotterdam, v.15, n.1, p.37-50, jan. 1998.
- KNY, Márcio André; SENNA, Ana Júlia Teixeira; BARATA, Tiago Sarmiento; CÉSAR, Claudine; CORRÊA, Daniel Kroeff de Araújo; GOULART, Gerson Ribeiro; KOEHLER, Tiago Heinen. Análise comparativa dos valores pessoais dos produtores e consumidores de produtos orgânicos. In: Encontro da Anpad, 29., 2005. Brasília. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2005.
- LEÃO, André Luiz M. de Souza; MELLO, Sérgio C. Benício de. Estratégias de comunicação através do conhecimento dos valores dos usuários: aplicação do modelo Meccas para um jornal on-line. Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 24., 2001. Campo Grande. **Anais...** Campo Grande: Intercom, 2001.
- LEPPARD, P; RUSSELL, C.G.; COX, D.N. Improving means-end-chain studies by using a ranking method to construct hierarchical value maps. **Food Quality and Preference**, Oxford, v.15, n. 5, p. 489-497, jul. 2004.
- LEVY, Michael, WEITZ, Barton. **Administração de varejo**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 695p.
- MAKATOUNI, Aikaterini. What motivates consumers to buy organic food in the UK? Results from a qualitative study. **British Food Journal**, Bradford, v. 104, n. 3-5, p. 345-352. 2002.
- NASPETTI, S.;ZANOLI, R. Do Consumers Care About Where They buy Organic Products? A Means-End Study with Evidence from Italian Data. In: Baourakis, G. (ed.). **Marketing Trends for Organic Food in the 21st Century**. 1. ed. Cingapura: World Scientific, 2004, v. 3, p.238-255.
- PADEL, Susanne; FOSTER, Carolyn. Exploring the gap between attitudes and behaviour: understanding why consumers buy or do not buy organic food. **British Food Journal**, Bradford, v. 107, n. 8, p. 606-625. 2005.
- PARENTE, J. **Varejo no Brasil: gestão e estratégia**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- PIMENTA, Márcio Lopes; VILAS BOAS, Luiz Henrique Barros ; MELO, Daniela Castro ; NUNES, Elder Ferreira ; BOAVENTURA, E. . A Percepção de Valores na Seleção de Lojas do Varejo Alimentar: Uma Investigação Empírica nas Cidades de Uberlândia e Uberaba. In: Encontro da Anpad, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2007.
- PIMENTA, Márcio Lopes. **Comportamento do consumidor de alimentos orgânicos na cidade de Uberlândia: um estudo com base na cadeia de meios e fins**. 2008. 125 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2008.
- REYNOLDS, T.J.; CRADDOCK, A.B. The application of the MECCAS to the development and assessment of advertising strategy: a case study. **Journal of Advertising Research**, New York, v. 28, n. 2, p. 43-54, april/may 1988.
- REYNOLDS, T. J.; GENGLER, C.E.; HOWARD, D. J. A means-end analysis of brand persuasion through advertising. **International Journal of research in marketing**, v.12, n. 3, p.257-266, out. 1995.

- REYNOLDS, T. J.; GUTMAN, J. Laddering theory, method, analysis and interpretation. **Journal of Advertising Research**, New York, v. 28, n. 1. p. 11-31, fev./mar. 1988.
- ROININEN, Katariina ; ARVOLA, Anne; LÄHTEENMÄKI, Liisa. Exploring consumers perceptions of local food with two different qualitative techniques: Laddering and word association. **Food Quality and Preference**, Oxford, v.17, n. 1-2, p. 20-30. jan./mar. 2006.
- SCHWARTZ, S. H. Universals in the content and structure of values: theory and empirical tests in 20 countries. **Advances in Experimental Social Psychology**, New York, v. 25, p. 1-65. 1992.
- SERRALVO, F. A. ; IGNÁCIO, Cláudia Pereira. O Comportamento do consumidor de produtos alimentícios: um estudo exploratório sobre a importância das marcas líderes. In: Seminários em Administração, 7., 2004. São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2004.
- SILVA, D.M.; CÂMARA, M.R.G. Merchandising for organics products in supermarkets: an exploratory study of the consuming behavior. In: Congresso Internacional de Economia e Gestão de Redes Agroalimentares, 5., 2005, Ribeirão Preto. **Anais...** Ribeirão Preto: USP, 2005.
- SILVA, Desirê Menezes. **Produtos orgânicos: uma análise do varejo e do consumidor nos supermercados de Londrina – PR**. 2003. 149 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2003.
- SIRIEIX, L.; ABREU, L.S.; AICO, M.; KLEDAL, P.R. Comparing organic urban consumers in developing and developed countries: First results in Brazil and France. In: **AIEA2 Internacional Conference**, 2007, Londrina. **Anais...** Londrina: Aiea e Sober, 2007.
- VALETTE-FLORENCE, P.; RAPPACHI, B. (1991). Improvements in means-end chain analysis using graph theory and correspondence analysis, **Journal of Advertising Research**, Vol. 31. p.30-45.
- VELUDO DE OLIVEIRA, T. M. ; IKEDA, A. A. Usos e limitações do método laddering. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 197-222, 2004.
- VELUDO DE OLIVEIRA, T. M., IKEDA A. A.; CAMPOMAR M. C. Laddering in the practice of marketing research: barriers and solutions. **Qualitative Market Research**. v. 9 n. 3, p. 297-306. 2006.
- VILAS BOAS, Luiz Henrique de Barros. **Comportamento do consumidor de produtos orgânicos: uma análise na perspectiva da teoria da cadeia de meios e fins**. 2005. 222 F. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2005.
- VILAS BOAS, Luiz Henrique de Barros. Perspectivas de Segmentação para o Mercado de Produtos Orgânicos com Base na Estrutura de Valores. In: Encontro da Anpad, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2007.
- VILAS BOAS, Luiz Henrique de Barros; SETTE, R. de S.; BRITO, M. J. de ; ABREU, N. R. de. Comportamento do consumidor de produtos orgânicos: uma aplicação da teoria da cadeia de meios e fins. In: Encontro de Marketing da Anpad, 2., 2006. **Resumos...** Rio de Janeiro: Anpad, 2006.
- VRIENS, M.; HOFSTEDE, F. T. Linking attributes benefits, and consumer values. **Journal of Marketing Research**, Chicago, v. 12, n. 3, p. 4-10. 2000.
- WALKER, B.A.J.; OLSON C. Means-end chains: connecting products with self. **Journal of Business Research**, v. 22, n. 2, p.111-118, 1991.
- WILLER, H.; YUSSEFI, M. **The world of organic agriculture: statistics and emerging trends**. 9. ed. Bonn: International Federation of Organic Agriculture Movements (IFOAM), 2007. 259 p.
- ZAMBERLAN, Luciano; BÜTTENBENDER, Pedro Luís; SPAREMBERGER, Ariosto. O comportamento do consumidor de produtos orgânicos e seus impactos nas estratégias de marketing. In: Encontro da Anpad, 30., 2006. Salvador. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2006.