

3 Procedimentos Metodológicos

Este capítulo trata dos aspectos metodológicos do estudo apresentando o universo e amostra investigados, modo de coleta e tratamento de dados - inclusive operacionalização das variáveis – e tece alguns comentários acerca das vantagens e desvantagens do método escolhido.

3.1. Problema de Pesquisa

A questão de pesquisa é um dos instrumentos metodológicos mais importantes já desenvolvidos (KERLINGER, 2003). Segundo este autor, “Um problema é uma questão que pergunta como variáveis estão relacionadas”. Tem a finalidade de apontar a uma lacuna ou suposição epistemológica, metodológica ou teórica que pode vir a ser investigada através de uma pesquisa científica, isso é que possa ser testado ou falseado através de dados empíricos. Ao ser colocada sob a forma de uma pergunta ela “tem a virtude de apresentar o problema diretamente” (KERLINGER, 2003).

Para esclarecer a lacuna teórica e metodológica que seria investigada e, com isso, direcionar os esforços do trabalho, foi definida a seguinte pergunta de pesquisa: “Existe diferença entre a mensuração através de dados financeiro-contábeis e de mercado da relação do posicionamento competitivo, tal como modelado por Porter (1980), no desempenho observado dos diversos grupos estratégicos na indústria bancária brasileira”?

A escolha do modelo de Porter, em detrimento de outros tais como Miller e Dess (como fez COUTO, 2007) para confrontar a mensuração de desempenho por meio de dados financeiro-contábeis e de evolução de valor de mercado foi feita uma vez que diversos estudos têm mostrado a aderência desse modelo em diversas indústrias (vide como exemplo SILVA *et al.*, 2003).

O propósito desta pergunta é postular o problema científico que deve ser solucionado para alcançar os objetivos descritos na seção 1.3.

3.2. Universo e Amostra

A amostragem da pesquisa pode ser classificada como não probabilística por tipicidade, que “[...] consiste em selecionar um subgrupo da população que, com base em informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população” (GIL, 2007). O fato de ser não probabilística deriva de não ter sido empregado nenhum método de escolha aleatória de sujeitos de pesquisa dentro da população definida para a pesquisa. Apesar de ser um fator de fragilidade no que diz respeito à validade externa, este tipo de amostragem foi empregado, uma vez que, por conta do reduzido número de integrantes do universo estipulado com ações em bolsa ao longo do corte temporal estipulado, foi necessário lançar mão de todos os casos possíveis – todos os bancos listados em bolsa no período. Dado que um dos objetivos do estudo é avaliar a existência de diferenças na aferição do desempenho dos grupos estratégicos quando utilizados dados financeiro-contábeis em relação a dados de mercado, e sendo desejável que o conjunto de firmas nas duas empresas fosse o mesmo, optou-se que todos os bancos com carteira comercial com ações listada na bolsa brasileira, e apenas estes, fossem incluídos na amostra.

As instituições financeiras selecionadas para análise foram as seguintes:

1. Alfa Holdings S.A.
2. Banestes S.A. – Banco do Estado do Espírito Santo
3. Banco Abc Brasil S.A.
4. Banco Alfa de Investimento S.A.
5. Banco Amazonia S.A.
6. Banco Bradesco S.A.
7. Banco do Brasil S.A.
8. Banco Cruzeiro do Sul S.A.
9. Banco Daycoval S.A.
10. Banco Estado de Sergipe S.A. - Banese
11. Banco Estado do Rio Grande do Sul S.A.
12. Banco Industrial e Comercial S.A.
13. Banco Indusval S.A.
14. Banco Mercantil de Investimentos S.A.

15. Banco Mercantil do Brasil S.A.
16. Banco Nordeste do Brasil S.A.
17. Banco Panamericano S.A.
18. Banco Patagonia S.A.
19. Banco Pine S.A.
20. Banco Sofisa S.A.
21. BRB - Banco de Brasília S.A.
22. Consorcio Alfa de Administracao S.A.
23. Itaú Unibanco Holding S.A.
24. Itausa Investimentos Itaú S.A.
25. Paraná Banco S.A.

Uma vez que informações do BACEN demonstram que as instituições que compõe a amostra representam parcela significativa do volume total de ativos de capital nacional do sistema financeiro nacional – mais de 90% - julga-se que a hipótese de não-representatividade da indústria possa ser desconsiderada.

3.3. Coleta de Dados

Os dados secundários utilizados na parte quantitativa do estudo foram coletados do sítio eletrônico do Banco Central e de demonstrativos financeiros e contábeis auditados extraídos por meio do aplicativo Capital IQ. Essa escolha se justifica pelo fato de que a indústria bancária possivelmente seja o setor mais regulamentado e acompanhado por órgãos governamentais de controle e fiscalização e por institutos de auto-regulação e dispõe, além de balanços trimestrais publicados, de uma gama considerável de dados públicos no sítio eletrônico da autoridade monetária. Dada a diretriz de buscar captar uma realidade objetiva ao invés da percepção de respondentes a cerca dela e em vista da disponibilidade de dados objetivos e de fontes confiáveis julgou-se desnecessária a incursão a campo para coleta de dados primários (como fez BOTELHO, 2007).

Os dados foram tabulados e organizados em planilha eletrônica de modo a serem posteriormente exportados para pacote estatístico PASW Statistics 18. Foram coletados dados de três anos - intervalo entre 2008 e 2010. Neste ponto cabe um esclarecimento: é notório que o fim do ano de 2008 foi marcado por uma

crise global praticamente sem precedentes que atingiu o mercado financeiro e a indústria bancária como um todo. Esta pesquisa sustenta, calcada nas conclusões de Brito e Vasconcelos (2003), que mesmo em um ambiente extremamente turbulento – a pesquisa de Brito e Vasconcelos foi feita com dados de 1998 a 2001, período que comporta a crise russa e a má desvalorização cambial no Brasil – os efeitos em nível das firmas são significativamente dominantes que os efeitos de ano ou indústria.

Já a porção qualitativa do estudo teve seus dados coletados através de duas formas. A primeira foi através de busca de dados secundários em jornais e revistas de negócio, de forma a melhor contextualizar a pesquisa. A outra forma de pesquisa foi feita através de entrevistas com uma dupla de especialistas do BNDES com anos de experiência em acompanhamento e avaliação de agentes financeiros. Planejou-se utilizar essas informações em dois momentos: no primeiro para contextualizar a pesquisa, para identificação de possíveis fontes de distorção nos dados primários coletados que pudessem interferir na qualidade da pesquisa e para validar a escolha das variáveis que serão utilizadas para operacionalizar os constructos de estratégia, ambiente e desempenho; e, em um segundo momento, após a pesquisa, revisitá-los para extrair informações relevantes para melhor interpretação e entendimento dos resultados quantitativos do estudo. Os principais extratos estão disponíveis no anexo.

3.4. Operacionalização das Variáveis

Após a coleta e tabulação dos dados secundários brutos, foi dada sequência a operacionalização das variáveis para que os testes estatísticos que possam verificar as relações objetivadas pelo estudo possam ser realizados. As variáveis a serem mensuradas são de três tipos: (i) de ambiente; (ii) estratégicas; (iii) de desempenho. Os valores das variáveis colhidas diretamente de demonstrativos financeiro-contábeis, cuja emissão trimestral é obrigatória para qualquer instituição financeira autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, assim como aquelas derivadas a partir de dados desses relatórios, foram construídas da seguinte forma: seus valores em cada uma das medições trimestrais eram coletados e se calculava a mediana desse conjunto. O objetivo desse procedimento

era evitar que medições extremas – devido a efeitos não recorrentes ou meramente randômicos - descaracterizassem a tendência desses números e, ao mesmo tempo, buscar que a variável refletisse o comportamento da dimensão medida durante todo o corte temporal, tendo, desta forma, um caráter mais transversal.

Após parecer positivo por parte do corpo de especialistas consultados - ver seção 4.3 para maiores detalhes - foi selecionado, o seguinte conjunto de indicadores para operacionalizar as variáveis estratégicas:

Indicadores de Liderança em Custo – Visam capturar o quão vantajosa é a posição da empresa no que se refere ao seu custo de capital e de suas operações.

a) Custo de captação via depósitos a vista (total de depósitos / juros totais pagos para depósitos) - Medida que pretende mensurar a dimensão do custo de certo banco devido a rentabilidade repassada à base sua de depósitos a vista;

b) Proporção da receita consumida com despesas operacionais (receita total / despesas operacionais) - Medida que pretende mensurar o quão onerosa é a estrutura administrativo-operacional de certa instituição;

c) Custo de captação via empréstimos (principal total devido / juros totais pagos a empréstimos) - Medida que pretende mensurar o quão custosas são as captações que o banco faz no mercado interbancário e de reservas.

Indicadores de Diferenciação – Pretendem refletir o resultado dos esforços feitos pelas instituições financeiras para ter uma oferta percebida de forma única pela sua base de clientes.

a) Nível médio de remuneração dos empregados (salário e benefícios dos empregados / número de empregados) - Medida que pretende mensurar o esforço feito pela instituição para captação e manutenção dos melhores recursos humanos;

b) Número médio de pessoas disponíveis para atendimento (número de empregados / número de dependências) - Medida que pretende mensurar a disponibilidade média de empregados para atendimento em cada dependência bancária;

c) Proporção do ativo representada por benefícios intangíveis (Goodwill + Intangíveis / Ativos Totais) - Medida que pretende mensurar a percepção dos clientes do nível de excelência dos serviços prestado.

Indicadores de Escopo: Tem o propósito de apreender a presença da instituição financeira nos diversos segmentos da indústria bancária.

a) Capilaridade (número de agências, número de postos de atendimento, número de dependências no exterior) - Medida que pretende mensurar a capilaridade da instituição; e

b) Índice de cobertura nacional (Proporção de estados brasileiros em que o banco está presente) - Medida que pretende mensurar a abrangência nacional ou regional da instituição.

Buscou-se, com o conjunto de métricas acima, atender às ressalvas de Thomas e Venkatraman (1988) que apontam como um dos fatores que colocam sub júdice a qualidade de um trabalho – e suas respectivas conclusões – é uma operacionalização pobre do constructo estratégia. Idealmente a construção de medidas adequadas passaria compulsoriamente não somente por sua validade e confiabilidade, mas também pela capacidade de refletir a natureza complexa do conceito.

Já para mensurar as variáveis ambientais, ou seja, como o banco é capaz de responder às pressões do ambiente, foi utilizado o seguinte conjunto de medidas - também fonte de validação com os especialistas consultados:

Indicador de Rivalidade:

Participação de mercado (Proporção que o ativo da empresa representa do ativo total do SFN) - Medida que pretende mensurar a posição de dominância da instituição na indústria bancária que, supostamente, a poderia proteger em alguma medida da rivalidade das demais.

Indicador de Substitutos:

Presença do banco em outros mercados substitutos (existência de financeira; atuação no mercado de capitais; atuação como agente repassador de recursos do BNDES) - Medida que pretende mensurar o quão dependente a instituição financeira é do mercado bancário strictu sensu ou, em outras palavras, se ela dispõe de operações capazes de sustentar sua rentabilidade em caso de redução em sua carteira de crédito direto ou interbancário. É formada pelo somatório de três variáveis dummy com valor “1” caso a instituição exerça determinada atividade e “0” caso contrário.

Indicador de Fornecedores:

Fragmentação da base de captação (passivo total / total de depósitos) – Tomando como base a premissa de que o principal insumo da atividade de intermediação bancária são os recursos de terceiro esta medida também pretende mensurar o quão exposto o banco está de seus fornecedores de recursos por meio de depósitos verificando o quanto do passivo que financia seu patrimônio está sujeito a saques;

Indicador de Clientes:

Fragmentação da base de aplicação (ativos totais / total de empréstimos) - Medida que pretende mensurar o quão exposto o banco está à barganha de seus tomadores de recursos aferindo o quão concentradas estão suas aplicações de capital.

Indicador de Novos Entrantes:

Tempo de mercado (número de anos do banco no mercado bancário) – Uma vez que a reputação de determinada instituição – de seus clientes, fornecedores de capital e contrapartes do sistema financeiro - é um fator preponderante nessa indústria (cf. BRITO *et al.*, 2005) e que esta é função, dentre outras variáveis, do tempo de seu funcionamento, esta medida pretende mensurar certa consolidação da empresa em seu mercado que supostamente seria uma proteção a novos entrantes.

Quanto a este último item cabe o comentário que o que indicador pretende captar é a capacidade de uma instituição se defender da ameaça de novos entrantes considerando que sua entrada no mercado foi autorizada pelo Banco Central. Isto porque uma das principais barreiras à entrada na indústria bancária é a homologação e autorização de funcionamento da instituição pelo Banco Central, percepção corroborada pelos executivos entrevistados por de Pires e Marcondes (2004). Até 2009 apenas bancos com carteira comercial podiam atuar no mercado monetário. Em Março de 2009 a autoridade monetária nacional publicou nova regulamentação, alterando a estrutura e as regras de manutenção de contas de depósitos das instituições financeiras no Banco Central. A partir desta data todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central poderão manter recursos depositados nele e, conseqüentemente, ter acesso direto ao

Sistema de Transferência de Reservas (o STR) que possibilita a liquidação de suas operações financeiras, ou de seus clientes.

Isto posto, foram construídas duas medidas de desempenho, uma utilizando dados financeiro-contábeis e outra que deve refletir o desempenho de mercado da instituição.

Indicador de Desempenho Financeiro-Contábil:

a) Retorno sobre patrimônio líquido – Também conhecido como retorno sobre o capital o ROE é uma medida de performance que indica a taxa de retorno da empresa como proporção do capital imobilizado por seus proprietários ou acionistas.

b) Shareholder Value Added – Esta medida de desempenho, derivada do custo ponderado de capital da empresa, busca estimar a evolução do valor percebido pelos acionistas sendo calculado diminuindo o custo com emissões de capital e dívida do lucro operacional líquido após impostos.

c) Crescimento dos ativos totais – Uma vez que o tamanho da instituição financeira, medida pelo seu patrimônio, é ponto fundamental de sua relevância na indústria bancária, este indicador pretende mensurar a sua taxa de crescimento.

Indicador de Desempenho de Mercado:

a) Índice de Sharpe (Média dos retornos excedentes à taxa de retorno livre de risco / Desvio dos padrões excedentes) – Este índice mede o excesso de retorno em relação ao retorno livre de risco por unidade de risco total sendo uma forma de estimar o desempenho das ações da empresa vis-à-vis o risco total do negócio.

b) Índice de Treynor (Média dos retornos excedentes à taxa de retorno livre de risco / Beta da empresa) - Este índice mede o excesso de retorno em relação ao retorno livre de risco por unidade de risco sistemático ou não diversificável sendo uma forma de estimar o desempenho das ações da empresa vis-à-vis o risco do negócio adicional àquele da indústria como um todo.

No que tange a mensuração de desempenho vale registrar outras duas alternativas consideradas ao longo da pesquisa. A primeira foi a utilização da métrica criada pela FEBRABAN (2004). Esta instituição utiliza como indicador para mensuração de desempenho de instituições o “Índice de Eficiência”, indicando a relação entre despesas e receita, sendo obtido pela razão entre a soma de despesas administrativas e a soma do resultado de intermediação financeira e

receitas com prestação de serviços. A segunda opção foi a adaptação da metodologia de avaliação de risco de instituições financeiras, desenvolvida pelo Departamento de Risco e Departamento de Acompanhamento de Empresas e Agentes Financeiros do BNDES, que é utilizada para mensuração do risco de crédito dos bancos credenciados como repassadores de recursos do BNDES e da FINAME. A parte quantitativa dessa sistemática conta com 66 indicadores que abrangem os seguintes aspectos: porte; estrutura de capital e endividamento; estrutura de ativos e liquidez; adequação de capital; inadimplência, qualidade e concentração da carteira de crédito; produtividade e eficiência; margens; custos de captação e rentabilidade. Avaliou-se que, para os propósitos da presente investigação, o esforço de adaptação descaracterizaria a ferramenta, juízo compartilhado com os especialistas consultados. Por fim, no presente estudo, haja vista a finalidade de comparação do desempenho financeiro-contábil e de mercado, não foram utilizadas outras dimensões tais como as sugestões de Brito e Santos (2009): satisfação do cliente, satisfação do empregado, desempenho ambiental e desempenho social.

3.5. Tratamento de Dados

A metodologia definida para esta pesquisa previa que o tratamento dos dados fosse feito em duas fases distintas, sendo a primeira de natureza quantitativa e a última qualitativa.

3.5.1. Tratamento Quantitativo

Depois de coletados os dados quantitativos foram adotados os seguintes procedimentos para prepará-los para os testes estatísticos das hipóteses propostas na seção 1.4:

- 1) Preparação da base de dados: As diversas dimensões que medem as variáveis foram exportadas da planilha eletrônica para o pacote estatístico, de forma que pudessem ser manipuladas com maior propriedade.

2) Tratamento de outliers: Foi feita uma avaliação dos dados para identificação de possíveis outliers, com uso do levantamento de notícias em periódicos de grande circulação, e decisão do tratamento a ser dados nesses casos.

3) Tratamento de Missing Values: Em sequência foram feitos os testes de randomicidade das dimensões que tiverem missing values, de forma a determinar a melhor forma de tratar essas lacunas. Os tratamentos indicados foram efetuados com ajuda do pacote estatístico.

4) Homogeneização das distribuições das variáveis: Em seguida foram feitas as transformações necessárias para colocar todas as variáveis adequadas aos tratamentos que serão dados, inclusive de forma a facilitar a interpretação dos resultados, ou seja, colocá-las em ordens de grandeza semelhantes, diretamente proporcionais e com distribuição aproximadamente normal e homocedástica.

5) Gerar estatísticas descritivas e distribuições das variáveis e testar normalidade das distribuições das diversas variáveis: Após feitas as transformações supracitadas, foram realizadas análises exploratório-descritivas dos dados, de modo a aumentar a familiaridade com a massa de dados a ser manipulada, em especial com as características de distribuição das diferentes dimensões. Foi decidido que, para que não houvesse prejuízo dos tratamentos multivariados seria avaliada a exclusão das variáveis que, mesmo após tratamento estatístico apresentarem distribuições acentuadamente não-normais.

6) Análise de correlação entre variáveis para exclusão de variáveis espúrias: Foram feitos testes de correlação entre as variáveis para que se pudesse avaliar a pertinência de excluir variáveis que não contribuíssem para o poder explicativo do modelo.

7) Agrupamento de variáveis em um único fator: Em seguida, foram realizadas análises de fator para agrupar conjuntos de dimensões que medem as mesmas variáveis em um único fator, utilizando para tal uma rotação ortogonal quartimax para maximizar a carga neste primeiro fator (HAIR et. al., 2005). Foram feitas, então, novas análises exploratório-descritivas nos fatores gerados. A intenção é que, desta forma, todos os pré-requisitos para os tratamentos uni e multivariados subsequentes fossem satisfeitos.

Depois de cumpridas as etapas supracitadas foi iniciado o efetivo teste das hipóteses da pesquisa.

O teste da hipótese 1 foi feito por meio de uma análise de *cluster* do tipo “K-means” onde as K médias determinam as coordenadas teóricas dos centróides da tipologia ora testada. Cabe enfatizar que o teste foi realizado apenas após determinada as matrizes teóricas de centróides. Atende-se, desta forma, às orientações de Thomas e Venkatraman (1988) que sugerem que os estudos utilizem uma estratégia definida a priori para identificação de grupos estratégicos ao invés de meramente derivá-los dos dados empíricos. Esta última abordagem, amplamente utilizada na prática acadêmica, que se preocupa meramente com a identificação de supostos grupos estratégicos ao invés de buscar relacioná-las com outras variáveis como desempenho, proporciona, na visão desses autores, subsídios fracos para interpretações práticas ou teóricas do significado desses grupos e não permite que se encontre padrões entre os diversos estudos. Estudos com este tipo de abordagem tendo como foco a indústria bancária (por exemplo GONZALEZ *et al.*, 2008 e MARTINS *et al.*, 2009) acabam tendo como resultado *clusters* que mais se assemelham com uma segmentação do mercado - varejo, crédito e tesouraria, interbancário e de transição – do que grupos compostos por empresas que compartilham uma mesma conduta estratégica. Em outras palavras é desejável que esforços sejam empreendidos que a racionalidade que explica a formação esperada dos grupos estratégicos, bem como os motivos que levam o pesquisador a antecipar sua existência, sejam explicitadas *ex ante*. Uma forma de fazer expressar formalmente essa lógica, que precisa estar firmemente ancorada em um arcabouço teórico, é através da utilização de um enquadramento teórico por meio de uma tipologia estratégica.

Já o teste da hipótese 2 foi realizado através da comparação das matrizes obtidas por meio da análise de *cluster* supracitada e matrizes-alvo construídas para refletir as proposições teóricas de Porte (1980) para verificar se esses *clusters* são estatisticamente diferentes. Para tal, uma vez que não se pode assumir a normalidade do universo de centróides testados, lançou-se mão de um teste Wilcoxon Signed Rank, teste não paramétrico que não requer tal premissa.

A verificação da hipótese 4 foram efetuadas utilizando o procedimento estatístico MANOVA. Esse expediente também foi utilizado para reforçar a corroboração da hipótese 1 – de que a indústria bancária brasileira pode ser segmentada em grupos estratégicos compatíveis com a estrutura competitiva preconizada por Porter (1980) – premissa fundamental para esta investigação.

Nessas MANOVAs a matriz de *cluster membership* foi utilizada como variável independente e os fatores que representam as estratégias dos diversos grupos e as ameaças do ambiente competitivo, respectivamente, como variáveis dependentes. Em outras palavras a MANOVA será usada para averiguar tanto se efetivamente existem diferenças estatisticamente significativas entre a adaptação às diversas dimensões estratégicas quanto para avaliar se possuem diferenças de aptidão no que diz respeito à capacidade de resposta aos desafios do ambiente competitivo. O teste *post hoc* de Bonferroni será utilizado para avaliar a dimensão das diferenças das médias, sua significância estatística e o intervalo de confiança a 95%.

De forma análoga aos testes das hipóteses 3 e 4 foram exercitadas as hipóteses 5 e 6. Com uso da técnica Oneway ANOVA testou-se a hipótese nula que os centróides – variável independente – diferem no que tange seu desempenho. No teste foram utilizadas como variáveis dependentes os constructos de desempenho sendo que a hipótese 5 lançou mão do indicador mensurado por medidas financeiro-contábeis enquanto a hipótese 6 usou o constructo que usou a gradação derivada da evolução do valor de mercado. Em outras palavras a MANOVA será usada para averiguar tanto se eles possuem diferenças de aptidão no que diz respeito à capacidade de resposta aos desafios do ambiente competitivo quanto para avaliar se existe diferença estatisticamente significativa entre os desempenhos dos diferentes *clusters*.

Finalmente, a avaliação da última hipótese será inferida contrastando o ajustamento das regressões geradas nos testes das duas hipóteses acima mencionadas. Para tal será confrontado a significância observada das estatísticas F em cada uma das ANOVAs.

3.5.2 Tratamento Qualitativo

Finalizado o tratamento estatístico foi iniciada a fase qualitativa da pesquisa na qual se buscou entender em maior perspectiva e profundidade seus achados. Nesta etapa, inicialmente, foram confrontados os resultados dos testes quantitativos com os dados secundários coletados previamente, assim como com os estudos que compõe o referencial teórico, a fim de criticá-los. O propósito foi

umentar a abrangência do entendimento de fatores estruturais e conjunturais que podem determinar em algum nível a relação entre determinado grupo estratégico e seu respectivo nível de desempenho. Para fins da pesquisa entendeu-se que a leitura crítica do material coletado seria suficiente sem que fossem necessárias análises qualitativas mais aprofundadas, tais como análise de conteúdo.

Por fim foram realizadas entrevistas de foco com um grupo de especialistas em acompanhamento e avaliação de instituições financeiras visando obter novas perspectivas capazes de subsidiar e ratificar o entendimento da relação, no caso dos bancos nacionais, entre uma determinada opção estratégica e sua performance.

3.6. Limitações do Método

Entre as limitações mais significativas do método utilizado na investigação, pode-se destacar o tamanho limitado da amostra por conta do número restrito de bancos comerciais brasileiros com ações listadas em bolsa, o que acaba por impactar a significância e o poder dos testes estatísticos empregados, em especial os multivariados.

Pelo mesmo motivo, pode-se apontar também o intervalo de tempo de pouco mais de três, o que equivale a 12 pontos de dados por ocasião da publicação dos demonstrativos trimestrais, o que permite, de certa forma, a interferência de períodos excepcionalmente favoráveis ou adversos no desempenho médio da empresa.

Por fim, a discricionariedade do pesquisador na escolha das dimensões utilizadas para mensurar os diversos construtos, escolha essa que possivelmente tem efeito direto nos resultados da pesquisa.

Apesar dessas limitações, acredita-se que ainda assim o método utilizado seja adequado ao alcance dos objetivos propostos.