

### 3 Metodologia da pesquisa

Neste capítulo descreve-se o método e técnicas utilizados para obter resposta a questão objetivo deste estudo e para as hipóteses levantadas, apresentados no Capítulo 1.

Foram abordados os aspectos relacionados aos instrumentos e unidade de pesquisa, bem como o levantamento, tratamento e análise dos dados.

#### 3.1. Tipo da pesquisa

Gil (2010) considera que dispor de um sistema de classificação em pesquisa importante pois:

*“torna-se possível reconhecer as semelhanças e diferenças entre as diversas modalidades de pesquisa. Dessa forma, o pesquisador passa a dispor de mais elementos para decidir acerca de sua aplicabilidade na solução dos problemas propostos para investigação”.*

O autor classifica as pesquisas de acordo com a sua finalidade, com seus objetivos mais gerais ou propósitos e com a qualidade dos métodos utilizados.

De acordo com a classificação fornecida por Gil (2010), podemos considerar este estudo quanto a sua finalidade como básico, ao tratar a relação da confiança organizacional com satisfação do empregado, relação ainda não tão explorada em estudos acadêmicos. Quanto aos seus objetivos básicos e propósitos podemos considerá-lo como inferencial, pois pretende através da construção de hipóteses, identificar possíveis relações entre confiança organizacional e a satisfação do empregado no trabalho. E por último, em relação aos métodos adotados, este estudo trata-se de uma pesquisa quantitativa, aplicada através de formulário estruturado e disponível na ferramenta de coleta QUALTRICS (Online Survey Software & Insight Platform) e na qual os dados foram coletados através de questionários on-line, respondidos por empregados da empresa PETROBRAS S/A e que no momento da pesquisa estavam lotados na gerência executiva Exploração (E&P-EXP) e em suas gerências subordinadas.

Por serem confiança e satisfação dois constructos importantes para o desempenho de uma organização e de sua sustentabilidade, optou-se em realizar um estudo de caso:

*“um conjunto de dados que descreve uma fase ou a totalidade do processo social de uma unidade, em suas várias relações internas e nas suas fixações culturais, quer seja essa unidade uma pessoa, uma família, um profissional, uma instituição social, uma comunidade ou uma organização”. Young (1960).*

### **3.2. Questionário de pesquisa**

Muitos instrumentos foram identificados para a medição de confiança organizacional, destacando-se Organizational Trust Inventory – OTI (CUMMINGS & BROWLLEY, 1996), Behavioral Trust Inventory – BTI (GILLESPIE, 2003), Organizational Trust Index – OTI (SHOCKLEY-ZALABACK, ELLIS e CESARIA, 2003) e Instrumento de Medida da Confiança (MCALLISTER, 1996) e também para a satisfação no trabalho, destacando-se Job Diagnostic Survey – JOS (HACKMAN e OLDHAM, 1975), Job in General Scale – JIG (IROSON, *et al*, 1989), Job Satisfaction Survey – JSS (SPECTOR, 1985) e Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ (WEISS, DAWIS, ENGLAND e LOFQUIST, 1967).

Chamamos a atenção para o fato que a maior parte dos instrumentos utilizados para medição de confiança organizacional e satisfação no trabalho foram aplicados em empresas norte-americanas e validados fora do país, podendo acarretar resultados com algum viés cultural ao ter sua aplicação em outra cultura, como a nossa, seja pela estrutura ou pela apresentação das questões.

O instrumento de aplicação, tipo questionário, utilizado neste estudo é composto por duas escalas de mensuração, construídas e validadas cientificamente no Brasil: Escala de Confiança do Empregado na Organização - ECEO e Escala de Satisfação no Trabalho - EST. As escalas são medidas multidisciplinares e cada uma é composta por cinco dimensões.

A escolha destes instrumentos baseou-se nos fatos de terem sido desenvolvidos, aplicados em organizações nacionais e testados amplamente no Brasil.

Os dois instrumentos se apresentam nas versões completa e reduzida. A escolha pelas versões reduzidas deve-se ao fato que em ambas as escalas foram utilizadas as questões com mais relevância em cada dimensão (índice de confiabilidade –  $\alpha$  de Cronbach) nas escalas reduzidas e que a redução no número de itens não afetou negativamente a precisão da medida. Foi observada entre as versões de EST uma relação quase perfeita ( $r=0,98$ ;  $p<0,01$ ).

Uma outra justificativa para a escolha das versões reduzidas das escalas foi o estudo de Vieira *et al.* (2010) que, ao analisarem as vantagens e desvantagens para os respondentes de questionários online, concluíram que “existem vários pontos que devem ser observados ao elaborar um questionário que será utilizado via e-mail. Quem receber esse tipo de questionário estará atento para a fonte da pesquisa, a maneira como o instrumento foi redigido e o tamanho do questionário. Esses atributos podem afetar a taxa de resposta e a interpretação de quem responderá ao questionário, de maneira que se forem utilizados da maneira correta são vantagens, porém se o instrumento for elaborado com descuido pode ser uma grande desvantagem para a pesquisa”.

### **3.2.1.**

#### **Escala de Confiança do Empregado na Organização - ECEO**

A Escala de Confiança do Empregado na Organização – ECEO foi desenvolvida por Oliveira et Tamayo (2008) e tem como objetivo medir o quanto o empregado acredita poder confiar na organização onde trabalha.

Tanto na versão completa, com 47 questões, ou na forma reduzida, com 28 itens, sua aplicação poderá ser de forma individual ou coletiva e os respondentes utilizaram da escala Likert de 5 pontos para indicar o seu nível de concordância com as questões (1- discordo totalmente, 2 – discordo, 3 – nem concordo, nem discordo, 4 – concordo e 5 – concordo totalmente). O resultado será obtido através do escore médio em cada dimensão, que é calculado somando-se os valores indicados pelos respondentes e dividindo-se a soma pelo número de itens que tem cada fator. O valor obtido deverá situar-se entre 1 e 5 e a interpretação dos resultados considerará que quanto maior for o valor do escore médio, maior será a demonstração de concordância do respondente com o item avaliado. (escore entre 1 e 2,9 – discordância; entre 3 e 3,9 – indiferença; entre 4 e 5 – concordância).

Na tabela 1, apresentamos as denominações das dimensões e as questões as quais estão baseadas a escala. As questões que tiveram a escala invertida estão acompanhadas do símbolo \*.

Denominações	Definições	Versão completa			Versão reduzida - ®		
		Nº itens	Itens	Índices de Precisão	Nº itens	Itens	Índices de Precisão
Promoção do crescimento do empregado	Incentivo ao crescimento profissional dos empregados por meio de alternativas concretas e reais propostas pela organização, permitindo aos colaboradores prever seu crescimento naquele contexto de trabalho	7	33, 11, 45, 21, 19, 37, 22	0,92	5	11, 19, 21, 33, 45	0,90
Solidez organizacional	Refere-se à firmeza, à estabilidade financeira da organização cujos reflexos são o cumprimento de suas obrigações financeiras com os empregados, o pagamento de salário pontualmente, a perspectiva de um futuro próspero, bem como a capacidade de superar crises econômicas ocasionadas por planos governamentais e mudanças de mercado.	12	2, 4, 8, 17, 18, 24, 26, 29, 30, 32, 34, 38	0,86	5	8, 24, 30, 34, 38	0,80
Normas relativas à demissão de empregados	Presença ou ausência de normas organizacionais definidas para demissão de empregados, permitindo, ou não, ao empregado prever sua permanência na organização.	6	1, 5, 20, 12*, 28*, 41	0,79	6	1, 5, 12*, 20, 28*, 41	0,79
Reconhecimento financeiro organizacional	Os esforços do empregado são reconhecidos e valorizados de forma financeira, principalmente, por meio de salário. A concessão de aumento salarial é percebida como uma das manifestações de reconhecimento por parte da organização. Esse reconhecimento financeiro beneficia ambas as partes.	5	15, 31, 40, 44, 47	0,83	5	15, 31, 40, 44, 47	0,83
Padrões éticos	Refere-se a princípios éticos como honestidade, igualdade, transparência da organização ao divulgar informações, responsabilidade, manutenção de compromissos e respeito. Tais princípios orientam a relação da organização com seus clientes e empregados ao procurar não prejudicar aqueles com as quais se relaciona.	17	3, 6, 7, 9, 10, 13, 14, 16, 23, 25, 27, 35, 36, 39, 42, 43, 46	0,93	7	3, 9, 10, 35, 36, 43, 46	0,88

Tabela 1: Dimensões da Escala de Confiança do Empregado na Organização – ECEO – versão completa e reduzida – adaptada.

Fonte: SIQUEIRA (2008).

As questões são apresentadas a seguir na Tabela 2. As questões que pertencem à versão reduzida estão acompanhadas do símbolo ®.

Questionário da Escala de Confiança do Empregado na Organização - ECEO

- 
- 01 - Nesta Organização, um empregado pode ser demitido sem receber explicações convincentes. ®
  - 02 - Acredito que Esta organização terá um futuro próspero.
  - 03 - Esta organização é ética.®
  - 04 - Esta organização cumpre suas obrigações financeiras com os empregados.
  - 05 - Esta organização considera apenas seus próprios interesses.®
  - 06 - Esta organização cumpre o que promete aos seus empregados.
  - 07 - O relacionamento dessa organização com seus empregados é baseado na honestidade.
  - 08 - Acredito na estabilidade financeira desta organização.®
  - 09 - O empregado pode acreditar nas informações que esta organização divulga.®
  - 10 - Para esta organização, o cliente tem direito de ser informado sobre os assuntos que lhe dizem respeito. ®
  - 11 - Esta organização oferece condições reais para que o empregado se desenvolva.®
  - 12 - A demissão de empregados segue um procedimento conhecido por todos.(\*) ®
  - 13 - Esta organização evita prejudicar pessoas com as quais se relaciona.
  - 14 - A conduta dos empregados é orientada pela ética desta organização.
  - 15 - O salário pago por esta organização corresponde aos esforços do empregado.®
  - 16 - O trabalho nesta organização, tem normas claras.
  - 17 - As pessoas acreditam que esta organização continuará existindo nos próximos anos.
  - 18 - Esta organização consegue sobreviver às interferências do governo.
  - 19 - Esta organização segue normas para promover seus empregados. ®
  - 20 - Os dirigentes desta organização demitem empregados baseando-se em julgamentos pessoais. ®
  - 21 - Esta organização dá oportunidade de crescimento profissional ao empregado. ®
  - 22 - A comunicação entre esta organização e os empregados é clara.
  - 23 - Nesta organização, os empregados são respeitados, independente do cargo ocupado.
  - 24 - Esta organização ocupa uma posição segura na sua área de atuação. ®
  - 25 - Esta organização possui um código de ética que orienta suas ações.
  - 26 - Os salários dos empregados são pagos na data prevista por esta organização.
  - 27 - A honestidade é uma característica desta organização.
  - 28 - As normas para demissão de empregados são claras. (\*) ®
  - 29 - Esta organização é forte no seu ramo de atuação.
  - 30 - Esta organização está preparada para sobreviver às crises econômicas. ®
  - 31 - Os contratos estabelecidos por esta organização são vantajosos para todos. ®
  - 32 - As normas desta organização são mantidas ao longo do tempo.
  - 33 - Esta organização incentiva o crescimento profissional de seus empregados.®
  - 34 - A solidez econômica desta organização dá segurança aos empregados. ®
  - 35 - Os clientes desta organização sabem que podem acreditar na solidez dela. ®
  - 36 - Esta organização é conhecida por trabalhar de maneira responsável. ®
  - 37 - Esta organização transmite informações claras aos seus empregados.
  - 38 - Esta organização é conhecida por seu poder econômico. ®
  - 39 - As normas desta organização são aplicadas a todos os empregados.
  - 40 - Esta organização valoriza o trabalho do empregado financeiramente. ®
  - 41 - Aqui, os empregados são demitidos a qualquer momento, independente das normas da organização. ®
  - 42 - Esta organização tem boas intenções ao se relacionar com outras organizações.
  - 43 - Ser honesta com os clientes é princípio ético desta organização. ®
  - 44 - Aumentar o salário é uma forma de reconhecimento desta organização. ®
  - 45 - O plano de carreira desta organização permite o crescimento profissional do empregado. ®
  - 46 - O cliente é respeitado nesta organização. ®
  - 47 - O trabalho do empregado é reconhecido por esta organização por meio do salário. ®

Tabela 2: Questionário da Escala de Confiança do Empregado na Organização – ECEO.  
 Fonte: SIQUEIRA (2008).

### **3.2.2.**

#### **Escala de Satisfação do Empregado no Trabalho - EST**

A Escala de Satisfação do Empregado no Trabalho – EST foi desenvolvida por Siqueira (1995) e tem como objetivo avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente as cinco dimensões do trabalho. Tanto em sua versão completa, com 25 questões, ou na sua forma reduzida, com 15 itens, sua aplicação poderá ser de forma individual ou coletiva e os respondentes utilizaram de escala Likert de 7 pontos para indicar o seu nível de contentamento ou satisfação com as questões (1- totalmente insatisfeito, 2 – muito insatisfeito, 3 – insatisfeito, 4 - nem satisfeito, nem insatisfeito, 5 – satisfeito, 6 – muito satisfeito e 7 – totalmente satisfeito). O seu resultado será obtido através do escore médio em cada dimensão, que é calculado somando-se os valores indicados pelos respondentes e dividindo-se a soma pelo número de itens que tem cada fator. O valor obtido deverá situar-se entre 1 e 7 e a interpretação dos resultados obtidos considerará que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento e satisfação do respondente com o item avaliado. (escore entre 1 e 3,9 – insatisfeito; entre 4 e 4,9 – indiferença ; entre 5 e 7 – satisfeito).

Na tabela 3, apresentamos as denominações das dimensões e as questões as quais estão baseadas a escala.

Denominações	Definições	Versão completa			Versão reduzida - ®		
		Nº itens	Itens	Índices de Precisão	Nº itens	Itens	Índices de Precisão
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	5	1, 6, 14, 17, 24	0,86	3	1, 4, 14	0,81
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	5	5, 8, 12, 15, 21	0,92	3	3, 6, 11	0,90
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	5	2, 9, 19, 22, 25	0,9	3	10, 12, 15	0,84
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de absoverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	5	7, 11, 13, 18, 23	0,82	3	5, 8, 13	0,77
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	5	3, 4, 10, 16, 20	0,87	3	2, 7, 9	0,81

Tabela 3: Dimensões da Escala de Satisfação do Empregado – EST – versão completa e reduzida– adaptada.

Fonte: SIQUEIRA (2008).

As questões são apresentadas a seguir na Tabela 4. As questões que pertencem à versão reduzida estão acompanhadas do símbolo ®.

---

 Questionário da Escala de Satisfação do Empregado - EST
 

---

**No meu trabalho atual sinto-me...**

- 01 - Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho. ®
- 02 - Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
- 03 - Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa. ®
- 04 - Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
- 05 - Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho. ®
- 06 - Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim. ®
- 07 - Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam. ®
- 08 - Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional ®
- 09 - Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.
- 10 - Com a maneira que esta empresa realiza promoções de seu pessoal. ®
- 11 - Com a capacidade do meu trabalho absorver-me. ®
- 12 - Com o meu salário comparado ao custo de vida.
- 13 - Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.
- 14 - Com a maneira com que me relaciono com os meus colegas de trabalho.
- 15 - Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa no final de cada mês.
- 16 - Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa. ®
- 17 - Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
- 18 - Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.
- 19 - Com o entendimento entre eu e meu chefe. ®
- 20 - Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.
- 21 - Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho. ®
- 22 - Com a maneira como meu chefe me trata. ®
- 23 - Com a variedade de tarefas que realizo. ®
- 24 - Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho. ®
- 25 - Com a capacidade profissional do meu chefe. ®

Tabela 4: Questionário da Escala de Satisfação do Empregado – EST.  
 Fonte: SIQUEIRA (2008).

### **3.2.3. Variáveis demográficas**

No questionário também foram inseridas questões a respeito de fatores demográficos com o objetivo de analisar o perfil dos respondentes. A análise do perfil terá relevância ao buscar respostas para as hipóteses H2 e H3 do estudo. As questões estão apresentadas na tabela 5.

### Questionário - Perfil do Respondente

- 01 - Qual o ano do seu nascimento?  
 02 - Qual o seu sexo?  
 03 - Qual o seu estado civil?  
 04 - Qual o seu nível de escolaridade?  
 05 - Há quantos anos trabalha na organização? (anos completos)  
 06 - Qual o nível do seu cargo?  
 07 - Você está classificado no cargo como profissional:  
 08 - Possui função gratificada? Se sim, qual?  
 09 - Se possui função gratificada, a quantos anos ocupa a função?  
 10 - Qual a sua gerência?  
 11 - Há quantos anos trabalha nesta gerência?

**Obs: As questões 10 e 11 foram excluídas da pesquisa.**

Tabela 5: Questionário – Perfil do Respondente.  
 Fonte: Elaboração própria

Para responder a estas questões o respondente contava com um conjunto de respostas específicas. Segue a tabela 6 com as suas respectivas opções de resposta.

Questionário Perfil do Respondente	
01. Qual o ano do nascimento? 1. Até 1944. 2. De 1945 até 1964. 3. De 1965 até 1979. 4. De 1980 em diante.	06. Qual o nível do seu cargo? 1. Profissional de Nível Médio 2. Profissional de Nível Superior
02. Qual o seu sexo? 1. Masculino 2. Feminino	07. Você está classificado no cargo como profissional: 1. Júnior 2. Pleno 3. Sênior
03. Qual o seu estado civil? 1. Solteiro 2. Casado 3. Divorciado 4. Viúvo 5. União Estável	08. Possui função gratificada? Se sim, qual? 1. Não possui função gratificada. 2. Gerente Executivo/Gerente Geral 3. Gerente/Gerente Setorial/Assistente 4. Coordenador 5. Consultor
04. Qual o nível de escolaridade? 1. Ensino Fundamental 2. Ensino Médio 3. Ensino Superior 4. Pós-graduação 5. Mestrado 6. Doutorado	09. Se possui função gratificada, há quantos anos ocupa a função? 1. Até 5 anos 2. De 6 a 10 anos 3. De 11 a 20 anos 4. Mais de 20 anos
05. Há quantos anos trabalha na organização? Anos completos. 1. Até 5 anos 2. De 6 a 10 anos 3. De 11 a 20 anos 4. Mais de 20 anos	

Tabela 6: Questionário de Perfil dos Respondentes - opções de resposta  
 Fonte: Elaboração própria

### **3.3. Universo e amostra**

Do total de 833 empregados, público-alvo da pesquisa, 268 participaram respondendo ao questionário e 213 representam a amostra, excluindo os indivíduos que poderiam apresentar algum viés (3) e os que não responderam integralmente uma das partes do questionário- EST, ECEO ou perfil (52), tratando-se de uma amostra por conveniência.

Segundo Mattar (1996), algumas são as razões para o uso de amostragem não probabilística, embora seja a amostragem probabilística técnica superior quando analisada a teoria:

*"o resultado de um processo de amostragem probabilístico a priori pode resultar em um estudo não probabilístico devido a erros que os entrevistadores podem cometer quando não seguem corretamente as instruções. Outro motivo pode ser o que a obtenção de uma amostra de dados que reflita precisamente a população não seja o propósito principal da pesquisa. Se não houver intenção de generalizar os dados obtidos na amostra para a população, então não haverá preocupações quanto à amostra ser mais ou menos representativa da população. A última razão para usar amostragem não probabilística se refere às limitações de tempo, recursos financeiros, materiais e "pessoas", necessários para a realização de uma pesquisa com amostragem probabilística".*

### **3.4. Coleta de dados**

O levantamento de dados para análise quantitativa foi realizado durante o mês de janeiro de 2015, através de formulário estruturado e disponível na ferramenta de coleta QUALTRICS (Online Survey Software & Insight Platform). O link da pesquisa foi direcionado somente para os empregados lotados no E&P- Exploração no período da pesquisa.

No encerramento da pesquisa, os dados foram exportados para a plataforma Excel onde tiveram tratamento estatístico.

### **3.5. Análise e interpretação dos dados**

Para a análise dos dados foi utilizada a metodologia estatística, cujos:

*"os processos estatísticos permitem obter, de conjuntos complexos, representações simples e constatar se essas verificações simplificadas têm relações entre si. Assim, o método estatístico significa a redução de fenômenos sociológicos, políticos, econômicos, etc. a termos quantitativos e a manipulação estatística, que permite comprovar as relações dos fenômenos entre si, e obter generalizações sobre sua natureza, ocorrência ou significado." Marconi et Lakatos (2008).*

Para responder aos objetivos do estudo foram utilizadas as técnicas de análise exploratória de dados (média, mediana, desvio padrão, frequência absoluta e relativa), e posteriormente, o cálculo da ANOVA para associá-los a sexo, idade e tempo de serviço para a organização.

### **3.6. Limitações do método**

No presente trabalho, existem limitações no instrumento de pesquisa aplicado, na escolha da organização a ser estudada, na amostra apresentada, no próprio objetivo principal do estudo aqui analisado, escolha dos instrumentos e na forma de aplicação da pesquisa.

Por se tratar de um estudo quantitativo através de questionários estruturados, Babbie (1999) e Bryman (1989) consideram como algumas desvantagens a impossibilidade de realizar observações ou coletar documentos adicionais, a falta de certeza de quem está respondendo ao questionário, a obrigatoriedade de clareza das questões e no formato do questionário, facilitando a compreensão do respondente.

Gonçalves (2008) considera como principais desvantagens das pesquisas aplicadas por meio da internet a percepção da pesquisa como spam, a seleção e qualidade da amostra, a falta de habilidades dos respondentes, a dependência de recursos tecnológicos, a impessoalidade e a baixa taxa de resposta.

Com relação à amostra da pesquisa, não há como fazermos generalizações a respeito do resultado, pois a amostra representa parte do público-alvo e não sua totalidade. Portanto, os resultados deste estudo representam o comportamento da amostra analisada.

Existem limitações na organização a ser estudada, a PETROBRAS. A empresa vive um momento de crise. Em 2014 foi denunciado um processo contra vários executivos da empresa por desvio de dinheiro, supervalorização de contratos e propina, denominado pela justiça como “Operação Lava Jato”. É um momento bem peculiar na história da empresa, pois ela se encontra com uma alta produção de petróleo, grandes quantidades de reservas, mas sua credibilidade e valor de mercado foram afetados. Atualmente a empresa apresenta grandes desafios de exploração de novos campos de petróleo, principalmente os que estão situados na área do Pré-sal, que requerem altos investimentos. Neste cenário, a

solução histórica baseada em novas descobertas não é sinônimo de aumento do seu valor no mercado, há que se apostar em outros caminhos, mas é perceptível que aqui será necessário também a confiança da força de trabalho para que a PETROBRAS permaneça como uma organização sólida e lucrativa.

A situação deflagrada pela a operação “Lava-Jato” pode interferir na percepção dos empregados quanto a confiabilidade da organização e na sua satisfação com o trabalho.

Devemos considerar como limitação também o fato de que a aluna que desenvolve este trabalho é empregada da organização aqui estudada e que por isto pode existir um viés na análise dos resultados.

A questão principal do estudo analisa dois constructos multidimensionais e os instrumentos escolhidos para a medição (ECEO e EST), não permitem a generalização do resultado, portanto, o favorecimento será analisado através das relações identificadas entre as suas dimensões.