

**Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)**



ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL

 **Atena**
Editora
Ano 2021

**Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)**



ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL

Atena
Editora

Ano 2021

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Jayme Augusto Peres – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa

Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Welma Emidio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

- Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Profª Drª Ana Grasielle Dionísio Corrêa – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Sidney Gonçalo de Lima – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

- Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Edna Alencar da Silva Rivera – Instituto Federal de São Paulo
Profª Drª Fernanda Tonelli – Instituto Federal de São Paulo,
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

- Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais

Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Amanda Vasconcelos Guimarães – Universidade Federal de Lavras
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Me. Carlos Augusto Zilli – Instituto Federal de Santa Catarina
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná
Profª Drª Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Edson Ribeiro de Britto de Almeida Junior – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Me. Fabiano Eloy Atílio Batista – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará
Prof. Me. Francisco Sérgio Lopes Vasconcelos Filho – Universidade Federal do Cariri
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia

Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Lilian de Souza – Faculdade de Tecnologia de Itu
Profª Ma. Liliãni Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Me. Luiz Renato da Silva Rocha – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Dr. Pedro Henrique Abreu Moura – Empresa de Pesquisa Agropecuária de Minas Gerais
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Rafael Cunha Ferro – Universidade Anhembi Morumbi
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Renan Monteiro do Nascimento – Universidade de Brasília
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão

Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo

Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana

Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí

Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo

Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Administração: organização, direção e controle da atividade organizacional

Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Luiza Alves Batista
Correção: Vanessa Mottin de Oliveira Batista
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Clayton Robson Moreira da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração: organização, direção e controle da atividade organizacional / Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-973-8

DOI 10.22533/at.ed.738211504

1. Administração. 2. Estratégia. I. Silva, Clayton Robson Moreira da (Organizador). II. Título.

CDD 658

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

APRESENTAÇÃO

O livro “Administração: Organização, Direção e Controle da Atividade Organizacional” é uma obra publicada pela Atena Editora e divide-se em dois volumes. Este primeiro volume reúne um conjunto de vinte e sete capítulos, em que são abordados diferentes temas que permeiam o campo da administração. Compreender os fenômenos organizacionais é o caminho para o avanço e a consolidação da ciência da administração, possibilitando a construção de um arcabouço teórico robusto e útil para que gestores possam delinear estratégias e tomar decisões eficazes do ponto de vista gerencial, contribuindo para a geração de valor nas organizações.

Nesse contexto, compreendendo a pertinência e avanço dos temas aqui abordados, este livro emerge como uma fonte de pesquisa rica e diversificada, que explora a administração em suas diferentes faces, uma vez que concentra estudos desenvolvidos em diferentes contextos organizacionais. Assim, sugiro esta leitura àqueles que desejam expandir seus conhecimentos por meio de um material especializado, que contempla um amplo panorama sobre as tendências de pesquisa e aplicação da ciência administrativa.

Além disso, ressalta-se que este livro visa ampliar o debate acadêmico, conduzindo docentes, pesquisadores, estudantes, gestores e demais profissionais à reflexão sobre os diferentes temas que se desenvolvem no âmbito da administração. Finalmente, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação, que possibilitaram a construção dessa obra de excelência, e esperamos que este livro possa ser útil àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos sobre os temas abordados pelos autores em seus estudos.

Boa leitura!

Clayton Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

ESTILO DE LIDERANÇA E CONTROLE GERENCIAL: O PAPEL DAS ALAVANCAS DE CONTROLE NAS COOPERATIVAS AGROINDUSTRIAS DO ESTADO DO PARANÁ

Andressa Aparecida Zanrosso Kerkhoff

Diones Bugalho

Silvana Dalmut Kruger

DOI 10.22533/at.ed.7382115041

CAPÍTULO 2..... 18

A INFLUÊNCIA E O PODER DE UM LÍDER NO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

José Alisson de Oliveira

Guilherme da Silva Andrade

DOI 10.22533/at.ed.7382115042

CAPÍTULO 3..... 30

LIDERANÇA: UMA DIMENSÃO DA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL SECRETÁRIO EXECUTIVO NO ÂMBITO DA UFRR

Rutineia de Oliveira Carvalho

Faerly Pereira Pinho

DOI 10.22533/at.ed.7382115043

CAPÍTULO 4..... 45

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE LIDERANÇAS UNIVERSITÁRIAS E EMPRESARIAIS

Abner Santos Belém

Raphael Henrique de Fernandes Matos

DOI 10.22533/at.ed.7382115044

CAPÍTULO 5..... 57

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, SOCIAL E RELACIONAL E A CONSTRUÇÃO DE UM AMBIENTE SAUDÁVEL NO TRABALHO

Elizeth Germano Mattos

Gislaine Lima da Silva

Bruna da Costa Nasimbern dos Santos

Hingrid Furquim Gomes

DOI 10.22533/at.ed.7382115045

CAPÍTULO 6..... 66

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO: UM RELATO DOS NÚMEROS DE ACIDENTES DO TRABALHO E DOENÇAS OCUPACIONAIS NO BRASIL (2012-2018)

Carlos Antonio da Silva Carvalho

Júlio Cesar da Silva

Julya Lecyr Lopes Paciello Correa de Lima

Sulamytha da Silva Brum

DOI 10.22533/at.ed.7382115046

CAPÍTULO 7.....83

POSSÍVEIS CAUSAS DA ROTATIVIDADE DE PESSOAL: UMA BREVE REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Larissa Bulsing Fontana
Ellen Freitas dos Santos
Cleuber Rodrigo do Amarante Roggia

DOI 10.22533/at.ed.7382115047

CAPÍTULO 8.....91

CONQUISTAS E DESAFIOS ENFRENTADOS POR PROFISSIONAIS QUE TRABALHAM NA ÁREA DE *GAMES*, OS *YOUTUBERS* E *STREAMERS*

Felipe Viktor Rossa
Juciele Marta Baldissarelli
Adelcio Machado dos Santos

DOI 10.22533/at.ed.7382115048

CAPÍTULO 9.....103

RELACIONAMENTOS EM REDES DE COOPERAÇÃO: PROPOSTA DE *FRAMEWORK* E SUA APLICAÇÃO EM UMA REDE DE COOPERAÇÃO METAL-MECÂNICA NO NORTE DO RIO GRANDE DO SUL

Adriana Troczinski Storti
Glaucia Karina Martofel
Silvana Saionara Gollo

DOI 10.22533/at.ed.7382115049

CAPÍTULO 10.....116

O CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORÁVEL COMO VARIÁVEL NECESSÁRIA À GESTÃO DEMOCRÁTICA E PARTICIPATIVA

Adriana Rodrigues de Melo Tavares
Márcia Lopes Reis
Sônia Maria Gomes Alexandre Galinha

DOI 10.22533/at.ed.73821150410

CAPÍTULO 11.....128

EDUCATIONAL MANAGEMENT MODEL FOR RURAL PUBLIC EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF THE PROVINCE OF TACNA

Lucy Goretti Huallpa Quispe
Brígida Dionicia Huallpa Quispe
Lucilda Stefani Herrera Maquera
Patrícia Matilde Huallpa Quispe
Mario Román Flores Roque
Isabel del Carmen Espinoza Reynoso
Giovanna Verónica Guevara Cancho
Walter Merma Cruz

DOI 10.22533/at.ed.73821150411

CAPÍTULO 12..... 142

ANÁLISE ERGONÔMICA DE UMA BIBLIOTECA EM UM CAMPUS UNIVERSITÁRIO

Mateus Araújo de Araújo
Marcos Araújo de Araújo
Alberto Carlos de Melo Lima
Déborah Sampaio Pedreira Alves
Everton David Souza Quemel

DOI 10.22533/at.ed.73821150412

CAPÍTULO 13..... 155

PERCEÇÃO DA GESTÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS POR PROFESSORES UNIVERSITÁRIOS: UMA PERSPECTIVA DAS CAPACIDADES DINÂMICAS ESTRATÉGICAS

Naiara Silva Ferreira
Artur Vicente da Costa
Anderson Lopes Nascimento
Fernando Antônio Colares Palácios

DOI 10.22533/at.ed.73821150413

CAPÍTULO 14..... 172

PRINCÍPIOS PARA ANÁLISE DE APLICATIVOS SOB A PERSPECTIVA DA USABILIDADE E ABORDAGENS PEDAGÓGICAS NO CONTEXTO DO *M-LEARNING*: PRIMEIRAS APROXIMAÇÕES

Marcos Vinicius Mendonca Andrade

DOI 10.22533/at.ed.73821150414

CAPÍTULO 15..... 185

AS DIFICULDADES DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E CIÊNCIAS CONTÁBEIS EM FREQUENTAR AS MONITORIAS DE UMA UNIVERSIDADE

Vanessa Miguel Augusto de Souza
Isabel Cabral

DOI 10.22533/at.ed.73821150415

CAPÍTULO 16..... 198

PANORAMA DO USO DE MÉTODOS QUANTITATIVOS EM PESQUISAS SOBRE A APLICAÇÃO DA ESCALA HEdPERF

Grasiano Freitas da Silva
Sandro Vieira Soares
Cristina Martins

DOI 10.22533/at.ed.73821150416

CAPÍTULO 17..... 217

ADVERGAMES: VIDAS ILIMITADAS PARA FAZER PROPAGANDA

Ronie Oliveira Reyes

DOI 10.22533/at.ed.73821150417

CAPÍTULO 18.....	236
NEUROMARKETING E ESTÍMULOS VISUAIS: O PODER DE ESTÍMULOS VISUAIS NO PROCESSO DE DECISÃO INSTINTIVA	
Ana Giulia Pfau Machado	
Luciana do Nascimento Lanchote	
DOI 10.22533/at.ed.73821150418	
CAPÍTULO 19.....	255
MÃES, CONSUMIDORAS POR NATUREZA E SUAS PERCEPÇÕES SOBRE OS NOVOS BRECHÓS INFANTIS	
Andréia Castiglia Fernandes	
Priscila Rodrigues de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.73821150419	
CAPÍTULO 20.....	268
MARKETING SOCIAL COMO ESTRATÉGIA PARA O CONTROLE DO TABAGISMO	
Juliana Couto Monteiro de Barros	
João Felipe Rammelt Sauerbronn	
DOI 10.22533/at.ed.73821150420	
CAPÍTULO 21.....	284
A IMPORTÂNCIA DO CAPITAL SOCIAL AO DESENVOLVIMENTO DE EMPREENDIMENTOS EM ESTÁGIOS INICIAIS: UM ESTUDO TEÓRICO-EMPÍRICO	
Ana Claudia Floriano da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.73821150421	
CAPÍTULO 22.....	303
EMPREENDEADORISMO, UM INSTRUMENTO SOCIAL, ESTUDO DE CASO NA ONG GERANDO FALCÕES	
Elisa Oliveira Santana	
Juliana Aparecida da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.73821150422	
CAPÍTULO 23.....	318
INOVAÇÕES SOCIAIS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: NOVAS FORMAS DE GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES DE HOTELEIROS	
Asier Baquero	
DOI 10.22533/at.ed.73821150423	
CAPÍTULO 24.....	328
EMPRESAS PREMIADAS COM O SELO VERDE: ESTUDOS DAS COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS QUE INFLUENCIAM NO DESEMPENHO SUSTENTÁVEL	
Gabriela de Vasconcelos	
Tânia Nobre Gonçalves Ferreira Amorim	
DOI 10.22533/at.ed.73821150424	

CAPÍTULO 25	348
ABATE DE BOVINOS NO BRASIL E GESTÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS: TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES EM RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE Eugenize Bezerra Lima DOI 10.22533/at.ed.73821150425	
CAPÍTULO 26	365
A RESPONSABILIDADE SOCIAL E EMPRESARIAL DA EMPRESA PIZZARIA ABC EM SEIS MESES DA PANDEMIA DO COVID 19 Iara Sônia Marchioretto Mayara Pereira de Lima DOI 10.22533/at.ed.73821150426	
CAPÍTULO 27	383
PERSPECTIVAS DOS CONSULTORES DO SEBRAE DA REGIONAL CENTRO MEDIANTE AO CENÁRIO ATUAL DA COVID-19 Jonas Roberto dos Santos Paixão Heverton Freire Almeida DOI 10.22533/at.ed.73821150427	
SOBRE O ORGANIZADOR	397
ÍNDICE REMISSIVO	398

CAPÍTULO 16

PANORAMA DO USO DE MÉTODOS QUANTITATIVOS EM PESQUISAS SOBRE A APLICAÇÃO DA ESCALA HEdPERF

Data de aceite: 01/04/2021

Data de submissão: 02/03/2021

Grasiano Freitas da Silva

Universidade do Sul de Santa Catarina
(UNISUL)
Florianópolis – Santa Catarina
<http://lattes.cnpq.br/8730247329473041>

Sandro Vieira Soares

Universidade do Sul de Santa Catarina
(UNISUL)
Florianópolis – Santa Catarina
<http://lattes.cnpq.br/0428315375726151>

Cristina Martins

Universidade do Sul de Santa Catarina
(UNISUL)
Florianópolis – Santa Catarina
<http://lattes.cnpq.br/9718864178874185>

RESUMO: O presente artigo traça o panorama dos métodos quantitativos utilizados nas pesquisas sobre o uso da Escala HEdPERF. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, que analisou uma amostra de 21 artigos publicados até 2020 sobre a temática, coletados nas principais bases de dados nacionais e internacionais. Os resultados mostram que a maior parte das publicações na temática utilizam as técnicas de análise de confiabilidade, estatística descritiva, análise fatorial confirmatória e análise fatorial exploratória. O software SPSS foi a ferramenta mais utilizada, com representatividade de 42,8%

nos estudos. A presença de questionários foi verificada em todos os estudos, sendo que a maioria definiu a utilização da escala Likert de 5 pontos para a obtenção das respostas. O Alfa de Cronbach esteve presente na maior parte dos artigos analisados, representando 71,42%. O panorama traçado neste artigo contribuiu para ampliar a compreensão da utilização de métodos quantitativos nas pesquisas sobre o tema. Por fim, permitiu apontar direções que podem auxiliar em estudos futuros.

PALAVRAS-CHAVE: Métodos quantitativos, Técnicas estatísticas, Escala HEdPERF.

OVERVIEW OF THE USE OF QUANTITATIVE METHODS IN RESEARCH ON THE APPLICATION OF THE HEdPERF SCALE

ABSTRACT: The present article outlines the panorama of the quantitative methods used in pieces of research on the HEdPERF Scale use. It has a bibliographic nature, as it analyzes a sample of 21 articles published until 2020 on the theme, collected from the main national and international databases in the world. Results showed that most publications on the subject used the techniques of reliability analysis, descriptive statistics, confirmatory factor analysis, and exploratory factor analysis. The SPSS software showed to be the most used tool, by representing 42.8% of the studies. Questionnaires were present in all articles, and the 5-point Likert scale was used in most of them in order to obtain the answers. Cronbach's Alpha was present in most of the analyzed articles, by representing 71.42% of them. The panorama outlined in this article

contributed to broaden the understanding of the use of quantitative methods in research on the topic. Finally, it allowed for pointing out directions that may help in future studies.

KEYWORDS: Quantitative methods, Statistical techniques, HEdPERF scale.

1 | INTRODUÇÃO

A definição de uma técnica estatística e ferramentas adequadas para analisar um conjunto de dados é um ponto crítico nas pesquisas de abordagem quantitativa. Espejo *et al.* (2013) afirmam que a adequação metodológica é o principal critério utilizado por pareceristas de eventos e periódicos para a aprovação de artigos de Contabilidade.

Essa escolha pode muitas vezes ser decisiva para a rejeição ou aceitação e publicação de um trabalho em um periódico científico. Segundo Almeida (2014), questões relacionadas ao método, como a falta de clareza no processo de amostragem e a escolha da técnica estatística empregada, ficam em segundo lugar, perdendo tão somente para questões de revisão da literatura como desatualização e/ou abrangência restrita.

Para Falaster, Ferreira e Canela (2016) a seção que mais tende a contribuir para a rejeição direta de artigos (*desk rejection*) é a de método. Galvão, Silva e Mercês (2017) destacam que a discussão fraca e a ausência de uma explicação detalhada sobre a metodologia da pesquisa são alguns dos fatores de rejeição de artigos em periódicos da área contábil. Já, em Administração, Ferreira e Falaster (2016) apontam amostras enviesadas ou pouco representativas, detalhamento deficiente das variáveis empregadas e a inadequação da forma de tratamento dos dados.

Ademais, a pesquisa sobre a utilização de métodos quantitativos na área de Administração torna-se relevante quando se constata especialmente que: os pesquisadores brasileiros não têm proficiência em técnicas consideradas sofisticadas, mas apenas em técnicas simples, como correlação e testes *t* (FIATES; SERRA; MARTINS, 2014); e que a maioria dos pesquisadores não verifica as premissas das técnicas estatísticas antes de seu emprego (PREARO *et al.*, 2011).

Nesse sentido, resgata-se o estudo de Serra, Fiates e Ferreira (2008) de forma a alertar que periódicos internacionais possuem tendência à aprovação de trabalhos com uma abordagem empírica e com análise quantitativa de dados, demonstrando assim, a importância do conhecimento sobre métodos estatísticos.

Obviamente, como destaca Lana *et al.* (2018), diversas são as razões para que algumas técnicas estatísticas sejam mais empregadas que outras, todavia, para que inovações metodológicas surjam é preciso seguir um roteiro científico justificado. Assim, pesquisas bibliográficas e bibliométricas podem ser ricas estratégias na árdua tarefa dos pesquisadores de conhecer sua área de estudo e nortear as suas escolhas metodológicas (LANA *et al.*, 2018; SOARES; PICOLLI; CASAGRANDE, 2018).

Diante deste contexto, a questão de pesquisa que norteia a presente investigação científica é: **qual é o panorama do uso de métodos quantitativos empregados em pesquisas sobre a aplicação da Escala HEdPERF (*Higher Education Performance*)?** Para responder a questão de pesquisa, este estudo objetiva analisar a aplicação dos métodos quantitativos empregados em pesquisas sobre a aplicação da Escala HEdPERF publicados através de artigos empíricos em periódicos científicos.

A presente pesquisa se justifica segundo as dimensões de importância e viabilidade de Castro (2006). Para o autor um tema é importante se está ligado a uma questão que vem merecendo atenção continuada na literatura especializada. Dessa forma, a atenção continuada para o tema é evidenciada pelas pesquisas citadas na revisão de literatura.

O restante deste artigo está dividido em quatro seções: na segunda apresenta-se a revisão de literatura; na terceira são apresentados os procedimentos metodológicos empregados; na quarta faz-se a análise dos resultados e na quinta apresenta-se a conclusão.

2 | REVISÃO DA LITERATURA

Nesta seção, é apresentada uma breve abordagem acerca dos achados sobre o emprego de métodos quantitativos na análise de dados em estudos anteriores, com a finalidade de elencar seus principais resultados e conclusões, principalmente em relação às técnicas quantitativas utilizadas.

2.1 O que dizem os estudos sobre o emprego de métodos quantitativos

Diversos estudos têm analisado o emprego de métodos quantitativos e técnicas estatísticas na realização da pesquisa científica. Alguns autores como os citados nesta seção vêm desenvolvendo estudos com esta temática, analisando o emprego dos métodos quantitativos nas ciências sociais.

Uma das abordagens de análise encontrada na literatura é a que analisa o uso dos métodos quantitativos em dissertações e teses como as pesquisas de Dallabona, Nascimento e Hein (2010), Gouvêa, Prearo e Romeiro (2010, 2011, 2012a, 2012b, 2013) e Prearo, Gouvêa e Romeiro (2011a, 2011b, 2012).

Dallabona, Nascimento e Hein (2010), analisaram os métodos estatísticos empregados nas dissertações do Programa de Pós-graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau, no período de 2005 a 2009. A partir de uma amostra de 102 dissertações identificou-se a estatística descritiva como método predominante em 50% da amostra. Dentre outros métodos relevantes cabe citar a análise multivariada de dados (18%), os métodos de inferência estatística (15%), além de regressão e correlação (10%).

Já, Gouvêa, Prearo e Romeiro (2010, 2011, 2012a, 2012b, 2013), realizaram um amplo estudo de avaliação da adequação no uso de técnicas estatísticas multivariadas em teses e dissertações na área de marketing na temática do comportamento do consumidor entre diferentes períodos. Em uma amostra de trabalhos defendidos nos programas de pós-graduação da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo e da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, no período entre 1997 e 2006, foram avaliadas a frequência do uso das técnicas multivariadas, o nível de adequação do uso das técnicas de interdependência aos problemas de pesquisa e as fontes de erros da aplicação dessas técnicas, a partir do não entendimento das suas premissas básicas. De uma forma geral, os autores destacam o acerto dos pesquisadores na identificação das situações favoráveis de uso das técnicas multivariadas na resolução dos problemas de pesquisa. Todavia, destacam também que os resultados dessas pesquisas sugerem a necessidade de um aumento do comprometimento dos pesquisadores na verificação de todos os preceitos teóricos de aplicação das técnicas multivariadas.

Ainda no contexto desse amplo estudo, Prearo, Gouvêa e Romeiro (2011a, 2011b, 2012), realizaram estudos focalizados nas técnicas de dependência (Análise de Regressão, Análise Discriminante, Análise de Regressão Logística, Correlação Canônica, Análise Multivariada de Variância, Análise Conjunta e Modelagem de Equações Estruturais). Destaca-se uma tendência de queda na utilização dessas técnicas no período 1999 de 2003, voltando a crescer a partir de 2004. A análise de regressão foi a técnica de dependência mais empregada nos trabalhos. Os autores também ressaltaram a importância das bancas de qualificação na tarefa de alertar os pesquisadores sobre a necessidade de cuidados no emprego das técnicas, incentivando a prática do atendimento às premissas básicas.

Outra abordagem encontrada na análise da utilização de métodos quantitativos, é analisar os métodos usados por pesquisas publicadas em anais de eventos como Dallabona, Rodrigues Jr. e Hein (2011), Silva, Wanderley e Santos (2010) e Hosser, Cruz e Quintana (2018).

Dallabona, Rodrigues Jr. e Hein (2011) fizeram a análise dos métodos estatísticos mais recorrentes nos estudos publicados nos Anais de eventos da ANPAD referentes ao ano de 2009. Dos 451 estudos analisados, concluíram que 385 utilizaram a estatística descritiva, 71 a análise multivariada dos dados, 63 o método estatístico de regressão e correlação e 24 aplicaram métodos de inferência estatística. Cabe mencionar também que dentre os 88 estudos que apresentaram o *software* utilizado para análise dos dados, constatou-se que os mais utilizados foram: SPSS, Economática, Ucinet, Macbeth, Amos, Lhstat, Statgraphics, Stata, HLM e Atlas.ti.

Silva, Wanderley e Santos (2010), também analisou o grau de emprego da metodologia estatística em trabalhos publicados em congressos. A partir de uma amostra de 299 artigos publicados no EnANPAD, ANPCONT e no Congresso USP de Controladoria e Contabilidade de 2007 a 2009, os autores afirmaram que mais da metade dos artigos

utilizaram abordagem estatística e que a incidência desta abordagem tem crescido no decorrer dos anos. Dos 11 diferentes métodos estatísticos identificados nos 162 trabalhos com abordagem quantitativa, destacaram que as ferramentas mais utilizadas foram a inferência estatística, a análise de regressão e a estatística descritiva.

Em mapeamento das técnicas estatísticas empregadas em nove edições do congresso da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Hosser, Cruz e Quintana (2018), analisaram 637 artigos, por áreas temáticas da contabilidade. Os autores identificaram 30 técnicas estatísticas que apontaram como principais, 14 autônomas, 148 acessórias e 6 classificadas em outros grupos. O teste *t* de Student foi o mais aplicado na temática de Controladoria e Contabilidade Gerencial. Já nas áreas de Contabilidade para Usuários Externos e Mercado Financeiro, de Créditos e de Capitais predominou-se o uso de correlação. Por fim, na área de Educação e Pesquisa em Contabilidade a técnica mais utilizada foi o Qui-Quadrado.

Encontra-se também na literatura a abordagem de análise do uso de métodos quantitativos que mapeia as técnicas mais utilizadas segundo um conjunto de artigos publicados em periódicos científicos, nacionais ou internacionais como Bido, Mantovani e Cohen (2018), Soares T., Soares J. e Soares S. (2019), Garcia, Soares e Lima (2019), Smania, Soares e Lima (2019), Borges *et al*, (2020) e Damázio, Soares e Lima (2020).

Bido, Mantovani e Cohen (2018), avaliaram o uso da análise fatorial exploratória nas pesquisas da área de produção e operações, a partir de uma ampla revisão dos trabalhos publicados em periódicos nacionais e internacionais no período de 2010 a 2015. Com a análise de 97 artigos os autores identificaram 140 aplicações da análise fatorial. Identificaram também que nos artigos internacionais predominou-se o uso de técnicas confirmatórias e a aplicação da análise fatorial exploratória para se avaliar o *common method bias*, enquanto que nos artigos nacionais a técnica foi utilizada com funções mais tradicionais.

Soares T., Soares J. e Soares S. (2019) verificaram se a geração de dados primários nas publicações nacionais em turismo é confiável. Dessa forma, foram analisados 212 artigos extraídos de periódicos da área com Qualis B2 ou superior, que possuíam pesquisa no campo quantitativo e que coletaram dados primários, através da aplicação de questionário. Os resultados apontaram que uma pequena quantidade de estudos se preocupou em adotar procedimentos estatísticos para verificação da validade e confiabilidade de seus resultados. Quanto a validade, pouco mais de 15% dos estudos explicitaram o uso da análise fatorial. Já, quanto a confiabilidade dos dados, menos de 10% dos estudos mencionaram ter feito análise da consistência interna e menos de 2%, a análise de normalidade, linearidade e homoscedasticidade dos dados.

Com o objetivo de delinear o panorama dos métodos quantitativos empregados em pesquisas que utilizaram a escala Servqual na avaliação de sistemas de informação, Garcia, Soares e Lima (2019) analisaram 16 artigos publicados em periódicos que estavam de acordo com o objetivo do estudo. A pesquisa constatou que 100% da amostra analisada

utilizou questionários e escalas do tipo Likert. Das 13 técnicas estatísticas encontradas na amostra percebeu-se que a análise de confiabilidade foi utilizada por 9 deles, sendo o coeficiente Alfa de Cronbach a forma mais utilizada.

Também com objetivo de delinear o panorama dos métodos quantitativos empregados em pesquisas que aplicaram a escala Servqual, porém em instituições de ensino, Smania, Soares e Lima (2019), analisaram uma amostra de 69 estudos publicados em periódicos científicos coletados nas principais bases de dados nacionais e internacionais. Como métodos quantitativos mais empregados, destacaram-se a análise fatorial confirmatória seguida da análise de variância e da estatística descritiva. A utilização de questionários foi verificada em todos os estudos e o *software* SPSS foi a ferramenta mais utilizada. O Alfa de Cronbach também esteve presente na maior parte dos estudos analisados, como medida de confiabilidade.

Borges, *et al*, (2020) mapearam o uso de métodos quantitativos nas pesquisas sobre marketing de relacionamento com egressos, publicadas em periódicos científicos até 2018. A partir da análise de uma amostra de 20 artigos os autores constataram que a maior parte das publicações utilizaram as técnicas modelagem de equações estruturais, análise fatorial confirmatória e a estatística descritiva. Nesse estudo, o Alfa de Cronbach também foi a análise de confiabilidade mais utilizada. Todos os estudos analisados empregaram questionários como instrumento de coleta de dados e 70% deles informaram o uso da escala de mensuração em formato Likert.

Por fim, Damázio, Soares e Lima (2020) em um estudo bibliométrico analisaram uma amostra de 11 artigos publicados entre 2010 e 2019 com o objetivo de identificar os principais métodos quantitativos utilizados em pesquisas sobre avaliação da implementação de sistemas de informação em saúde. Como técnica mais empregada destacou-se a estatística descritiva, seguida dos testes de hipótese e análise de regressão múltipla. Em todos os estudos foi verificado o uso de questionários sendo que quatro deles informaram a utilização da escala de mensuração no formato Likert. O único *software* utilizado foi o SAS, citado em dois artigos.

Com a breve exposição desses estudos fica possível constatar como que o mapeamento da metodologia quantitativa utilizada em pesquisas tem sido importante para o desenvolvimento do estado da arte em diferentes temas. Na seção seguinte são descritos os procedimentos metodológicos adotados na presente pesquisa.

3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente seção descreve os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa. Hair Jr. *et al*. (2005) observam que o método científico é a metodologia empregada pelos pesquisadores para adquirir o conhecimento. Quanto ao objetivo, este estudo pode ser classificado como descritivo, pois de acordo com Cooper e Schindler (2016) assim são

classificados os estudos que buscam descrever ou definir um assunto, criando o perfil de um grupo de pessoas, eventos ou problemas.

Já, quanto a abordagem, esta pesquisa é predominantemente quantitativa, pois conforme Sampieri, Collado e Lúcio (2013), este tipo de pesquisa utiliza a medição numérica e a análise estatística para estabelecer padrões e comprovar teorias. Cooper e Schindler (2016) afirmam que nessas pesquisas predominam o uso de métodos estatísticos e matemáticos para a análise de dados.

Essa pesquisa é bibliográfica e faz uso de dados secundários pois os artigos ora analisados já foram publicados em periódicos e que segundo Flick (2012) são dados já existentes e produzidos para outras finalidades. Por fim, foram utilizados também alguns indicadores bibliométricos, tendo em vista que para Soares, Picolli e Casagrande (2018) as informações para esse tipo de pesquisa são obtidas de grandes bases de dados e que elas apresentam uma análise quantitativa dos dados.

3.1 Amostra de artigos

A metodologia para seleção da amostra de artigos utilizada e posterior análise foi dividida em quatro fases: definição do descritor de busca, escolha das bases de dados, busca e coleta das publicações; triagem preliminar das publicações; leitura de títulos e resumos; e leitura na íntegra dos artigos selecionados.

Na primeira fase foi definida o descritor de busca mais adequado, foram selecionadas as bases de dados relevantes para o estudo, foi realizada a busca nessas bases e coletados os artigos. Tendo em vista a delimitação do tema e o objetivo de realizar uma busca abrangente, nesta etapa selecionou-se artigos de uma ampla base de dados relacionadas aos objetivos do estudo sem restrições temporais. O descritor de busca utilizado foi apenas o termo “hedperf” pois não necessita de plural nem tradução para outras línguas. Após definidas as bases de dados, coletou-se apenas as publicações de periódicos científicos (excluindo, portanto, Anais de Eventos, livros e capítulos, dissertações ou teses). A busca foi realizada entre maio e junho de 2020 e retornou 242 publicações conforme especificado abaixo, em ordem decrescente de resultados:

- Emerald: selecionamos todas as publicações que tinham o termo “hedperf” localizado “em qualquer lugar”, alcançando 84 resultados, sendo 82 artigos e 2 editoriais;
- Google Scholar: buscou-se todas as publicações que tinham o termo “hedperf” em “qualquer lugar”, o que retornou mais de 1.600 resultados. Optou-se por refinar a pesquisa buscando o termo “hedperf” apenas no “título do artigo” e sem considerar “citações” ou “patentes”. Esta busca retornou 36 resultados;
- Taylor & Francis: selecionou-se os 28 artigos encontrados na busca para o termo “hedperf” utilizando a “busca geral”;

- Redalyc: selecionou-se todas as publicações que tinham o termo “hedperf” localizadas “em qualquer lugar”, alcançando 26 resultados sendo 25 artigos e 1 editorial;
- Scopus: selecionou-se todos os resultados que tinham o termo “hedperf” localizado em “*title, abstract, keywords*”, tendo retornado 23 resultados considerando *article, proceeding paper* e *review*;
- Web of Science: selecionou-se todas as publicações que tinham o termo “hedperf” no campo “*topic*”, sendo gerados 14 resultados, considerando *article, proceeding paper* e *review*;
- Science Direct: selecionou-se os 14 artigos encontrados na busca para o termo “hedperf” utilizando a “busca geral”;
- DOAJ: selecionou-se os 12 artigos encontrados na busca para o termo “hedperf” utilizando a “busca geral”;
- Biblioteca Online Wiley: selecionou-se os 3 artigos encontrados na busca para o termo “hedperf” localizado em “qualquer lugar”;
- SciELO: apenas um artigo foi encontrado na busca para o termo “hedperf” utilizando “todos os índices”;
- Sumários.org: apenas um artigo foi encontrado na busca para o termo “hedperf” utilizando a “busca geral”; e
- Spell: não foram encontrados resultados para busca do termo “hedperf”.

Na segunda fase, com o auxílio da ferramenta StArt (*State of the Art through Systematic Review*), versão 3.4 Beta, foram agrupadas todas as publicações para triagem e exclusão das seguintes publicações: i. duplicadas; ii. não disponíveis com o texto completo; iii. publicadas em línguas diferentes das línguas inglesa, portuguesa e espanhola; e iv. artigos que não fossem estudos empíricos. Nesta etapa foram excluídas 60 publicações, restando na base 182 artigos para a fase seguinte.

Na terceira fase, foi realizada a leitura dos títulos e resumos dos 182 artigos com o objetivo de excluir os trabalhos pertencentes a outras temáticas e que apenas citaram o termo HEdPERF, tendo em vista que esses não ajudariam a alcançar os objetivos deste estudo. Assim, foram selecionados aqueles que aplicaram a ferramenta HEdPERF, ou a adaptaram para fins específicos, incluindo os artigos de criação e desenvolvimento dessa escala afim de corroborar com o objetivo deste estudo. O resultado dessa fase revelou uma amostra final com 21 artigos, apresentados no Quadro 1.

TÍTULO DO ARTIGO	AUTORES	PERIÓDICO	ANO
HedPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector.	Abdullah.	Quality Assurance in Education	2005
Measuring service quality in higher education: HedPERF versus SERVPERF.	Abdullah.	Marketing Intelligence & Planning	2006
The development of HedPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector.	Abdullah.	International Journal of Consumer Studies.	2006
Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education.	Brochado.	Quality Assurance in Education	2009
Adaptação ao Modelo HedPERF para o Mapeamento da Percepção dos Discentes de uma Escola de Idiomas.	Chaves; Costa; Sant'Anna.	Revista Eletrônica Pesquisa Operacional para o Desenvolvimento	2011
Initial assessment of two questionnaires for measuring service quality in the Hong Kong post-secondary education context.	Law.	Quality Assurance in Education	2013
Qualidade na Percepção Discente do Curso de Administração.	Poffo,e Marinho.	Revista GUAL	2013
Evaluation of Higher Education Service Quality Scale in Pharmaceutical Education.	Sheeja; Krishnaraj; Harindranath.	International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research	2014
Qualidade na Percepção Discente do Curso de Ciências Contábeis da UNEMAT de Tangará da Serra.	Sanches, et al.	Revista UNEMAT de Contabilidade	2014
STUDENTS' Perception of the Higher Education Service Quality.	Dužević; Časni; Lazibat.	Croatian Journal of Education	2015
A Quest for Service Quality in Higher Education: Empirical Evidence from Sri Lanka.	Ushantha e Kumarab.	Services Marketing Quarterly	2016
Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica.	Marinho; Poffo.	Avaliação	2016
Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?: A study of international students in Malaysian public universities.	Faizan Ali, et al.	Quality Assurance in Education	2016
The Assessment of Service Quality Perception in Higher Education.	Yavuz e Gülmez.	Education and Science	2016
Using the Higher Education Performance Framework to Assess Service Quality and Satisfaction among Private University Students.	Mang`unyi; Govender.	International Review of Management and Marketing	2017
Assessment of Educational Service Quality at Master's level in an Iranian university using based on HedPERF Model.	Omidian I; Nia.	International Journal of Applied Research in Management and Economics	2018
Effect of Service Quality on Customers Satisfaction: An Application of HedPERF Model.	Muhammad; Kakakhel; Shah.	Review of Economics and Development Studies	2018
Impact of HedPERF on Students' Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities; Mediating Role of Attitude towards Learning.	Banahene; Kraa; Kasu.	Open Journal of Social Sciences	2018
Analysis Service on Student Satisfaction with Motivation as Moderating Variable.	Damaris; Surip; Setyadi.	International Journal of Economics and Business Administration	2019
The Effects of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction: Hedperf Model Adoption.	Omar Ali, et al.	Jurnal Intelek	2020
Service Quality Measurement through Higher Education Performance (HEDPERF) - The Case of an Indonesian Public University.	Purwanto; Noor; Kusumawati.	Wacana	2020

Quadro 1 - Amostra final de artigos

Fonte: elaborada pelos autores (2020)

Por fim, na última fase foi realizada a leitura completa dos artigos da amostra, para mapear como a metodologia de pesquisa quantitativa com o uso da escala HEdPERF está sendo utilizada pelo mundo. Por opção metodológica, pesquisas com metodologia mista que se ativeram ao emprego de estatísticas descritivas, como mínimo, máximo, moda, média, desvio-padrão, variância e percentual, foram classificadas como de abordagem quantitativa. Tomou-se essa medida visto que pesquisas na temática HEdPERF mesmo que empreguem algumas informações qualitativas, ainda assim, a análise principal permanece essencialmente quantitativa.

4 | APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados da pesquisa, demonstrando os métodos quantitativos empregados, as características dos instrumentos de coleta e as escalas de mensuração empregadas, bem como a bibliografia de suporte utilizada pelos autores.

4.1 Método quantitativo empregado

Conforme citado na metodologia, na quarta etapa deste estudo foi realizada a leitura na íntegra dos artigos da amostra. Com o auxílio da literatura sobre métodos quantitativos e a partir das informações coletadas na seção de procedimentos metodológicos foi possível realizar a categorização buscando levantar as informações necessárias para os objetivos desse estudo. Após a identificação dos métodos quantitativos empregados, fez-se o registro dos mesmos para fins de apuração da frequência absoluta e a frequência relativa, conforme Tabela 1.

Técnica Quantitativa	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Análise de Confiabilidade	16	24,62
Estatística descritiva	11	16,92
Análise fatorial confirmatória (AFC)	8	12,31
Análise fatorial exploratória (AFE)	7	10,77
Análise de regressão múltipla	5	7,69
Modelagem de equações estruturais (MEE)	5	7,69
Testes de hipótese paramétricos	5	7,69
Análise de variância (ANOVA)	2	3,08
Correlações (Pearson, Spearman e Kendall)	2	3,08
Testes de hipótese não-paramétricos	2	3,08
Análise dos componentes principais	1	1,54
Importance-performance analysis (IPA)	1	1,54

Tabela 1 - Frequência absoluta e relativa dos métodos quantitativos empregados

Fonte: elaborada pelos autores, 2020.

Observa-se que a maior parte dos estudos publicados utilizaram análise de confiabilidade (16 estudos), técnicas de estatística descritiva (11) e análise fatorial

confirmatória (8). Esse resultado vai ao encontro dos trabalhos de Garcia, Soares e Lima (2019) e Smania, Soares e Lima (2019) que também apontaram essas técnicas como umas das mais utilizadas em pesquisas com o uso da escala Servqual. Pode-se observar também que as técnicas menos utilizadas foram: análise de variância, análise de correlação, testes de hipóteses não paramétricos e análise dos componentes principais.

Com isso, percebe-se que a análise de confiabilidade foi a técnica estatística mais empregada (76,19%), sendo que desses trabalhos, 93,75% empregaram o Alfa de Cronbach. Esses dados encontram respaldo em Hair Jr. *et al.* (2009) que afirmam ser o Alfa de Cronbach a medida de avaliação mais utilizada na literatura de *business* e marketing. Foi observado ainda que seis trabalhos empregaram duas análises de confiabilidade, o Alfa de Cronbach e a confiabilidade composta.

Em seguida, constatou-se a estatística descritiva (52,38%) e a análise fatorial confirmatória (38,09%) como segundo e terceiro métodos quantitativos mais empregados. De acordo com Hair *et al.* (2009), a análise fatorial confirmatória permite testar o quanto uma variável medida representa um constructo, de forma que permita o pesquisador testar analiticamente uma teoria que se encontra conceitualmente fundamentada.

Quanto a análise dos dados, Sampieri, Collado e Lúcio (2013) afirmam que devido ao número considerável de dados coletados em pesquisas quantitativas, sua análise nos dias atuais é realizada por computador, caindo em desuso a análise de forma manual ou aplicando fórmulas. No que diz respeito ao uso de *softwares* para auxiliar a análise dos dados, foi identificada sua utilização em 16 dos 21 artigos avaliados, constatando-se ainda que 3 artigos utilizaram mais de um *software* nas análises (SHEEJA; KRISHNARAJ; HARINDRANATH, 2014; MUHAMMAD; KAKAKHEL; SHAH, e BANAHENEL; KRAA; KASU, 2018).

A Tabela 2 apresenta a relação dos *softwares* e frequência nos 16 artigos da amostra que informaram o uso.

Software	Ocorrências
SPSS	9
LISREL	5
AMOS	2
Stata	1
SmartPLS	1
Software R	1

Tabela 2 - Frequência dos softwares utilizados

Fonte: elaborada pelos autores, 2020.

Em consonância com o trabalho de Smania, Soares e Lima (2019), foi verificado que o *software* SPSS (Pacote Estatístico para as Ciências Sociais) foi o mais utilizado,

sendo constatado a sua utilização em nove artigos (42,9%), porém com versões diferentes. Isso pode estar relacionado com o fato dessa ferramenta se encontrar como uma das mais difundidas e trabalhar de uma maneira muito simples (SAMPIERI; COLLADO; LÚCIO, 2013). O segundo *software* mais utilizado foi o LISREL, o qual foi constatado sua utilização em cinco trabalhos.

4.2 Características dos instrumentos de coleta empregados

Cooper e Schindler (2016) afirmam que o questionário é o instrumento mais comum para coletar dados em pesquisas na área de administração e que a “sua criação é metade ciência, metade arte”. Por tratar-se de um estudo baseado na aplicação da Escala HEdPERF, pressupõe-se que todos os artigos levantados fizeram uso de questionário como instrumento de pesquisa, haja vista que a utilização desse instrumento faz parte da aplicação da escala. Dessa forma, foi confirmado que todos os 21 artigos da amostra administraram o uso de questionário, sendo que apenas dois mencionaram ter acrescentado entrevistas na sua coleta de dados (YAVUZ; GULMEZ, 2016 e POFFO; MARINHO, 2016), além do trabalho de desenvolvimento da escala HEdPERF, que utilizou grupos focais para fornecerem a base para gerar itens para inclusão no esboço do questionário original (FIRDAUS, 2006a).

Malhotra (2012) destaca que há diferentes formas de se aplicar um questionário, tais como: via correio, pessoalmente, por contato telefônico ou por meio eletrônico. Foi observado que devido às características da amostra e aproveitando a conveniência, a maioria dos pesquisadores utilizaram na coleta de dados a abordagem de forma pessoal ou através da administração das instituições, aplicando os questionários nas salas de aula ou nas suas instalações (FIRDAUS, 2005, 2016a, 2016b; LAW, 2013; CHAVES; COSTA; SANT’ANNA, 2011; SHEEJA; KRISHNARAJ; HARINDRANATH, 2014; MANG’UNYI; GOVENDER, 2017; BANAHESI; KRAA; KASU, 2018). Nenhum trabalho citou a utilização de *software* para aplicação de questionários ou outro meio eletrônico, a exceção de Chaves, Costa e Sant’Anna (2011) que informou apenas usar correio eletrônico para enviar questionários para alunos ausentes no período da coleta.

O pré-teste dos questionários é uma prática estabelecida para descobrir possíveis erros nos instrumentos de coleta além de ser útil para treinar a equipe (COOPER; SCHINDLER, 2016). Ainda segundo esses autores os profissionais que participam de muitos estudos e possuem experiência têm mais tendência para realizar o pré-teste do que os pesquisadores iniciantes. Dos artigos analisados nove (42,8%) informaram a realização do pré-teste, sendo que desses, três também utilizaram a técnica de grupo focal e/ou submeteram a análise de especialistas. Pode-se inferir que pesquisas que empregam instrumentos já validados, como é o caso do HEdPERF, tendem a dispensar o pré-teste de seus questionários. No entanto, Cooper e Schindler (2016, p. 317) chamam a atenção ao afirmarem “Não importa se um instrumento é construído com questões novas ou adaptado de ideias de outro, espera-se que haja um pré-teste”.

Ainda em relação aos cuidados na coleta de dados, quando se fala em tratamento de *outliers* e *missing data*, apenas cinco trabalhos informaram ter realizado algum tipo de tratamento. Todos esses trabalhos informaram ter descartado os questionários que continham rasuras, dados faltantes ou respostas incompletas.

Com relação às características amostrais, todos os trabalhos analisados informaram o tamanho da sua amostra. Dentre os trabalhos que aplicaram o instrumento, as amostras se mostraram bastante heterogêneas quanto ao tamanho, variando de 102 estudantes, observado no trabalho de Poffo e Marinho (2013) a 1.454 em Dužević, Časni e Lazibat (2015), com média de 289,18, mediana de 271 e desvio-padrão de 112,30 (excluindo *outliers*). Desses, oito trabalhos informaram também a taxa de retorno dos questionários. Essa taxa variou de 65% no trabalho de Ali Faizan, *et al.* (2016) a 96% no de Ali Omar, *et al.* (2020) com média de 84,28, mediana de 87,5 e desvio-padrão de 12,0.

Quanto ao tamanho do questionário, Sampieri, Collado e Lúcio (2013) afirmam que não há uma regra a esse respeito. Mas esses autores observam que se o questionário for muito curto pode-se perder informação e se for muito longo pode ficar cansativo para o respondente. Dentre os 19 (90,47%) artigos da amostra que informaram a quantidade de itens por instrumento, sete (32%) utilizaram a quantidade de itens do instrumento HEdPERF original (41 itens). Dessa forma, no que tange ao número de questões utilizadas nos estudos, a Tabela 3 detalha o resumo estatístico dos resultados obtidos:

Média	42,3
Mediana	41
Moda	41
Desvio Padrão	10,7
Amplitude	45
Mínimo	28
Máximo	73

Tabela 3 - Resumo estatístico sobre a quantidade de questões

Fonte: elaborada pelos autores, 2020.

Observa-se que a Tabela 3 indica que o número médio de questões se aproxima de 41 itens, assemelhando-se ao modelo proposto pela escala HEdPERF original. Pode-se destacar também como pontos de mínimo e máximo que o trabalho de Yavuz e Gülmez (2016) utilizou a menor quantidade de itens (28) e o trabalho de Mang'unyi e Govender (2017) a maior quantidade (73).

4.3 Escalas de mensuração utilizadas

Mensuração em pesquisa consiste em atribuir números para fatos empíricos, objetos, propriedades ou atividades de acordo com um determinado conjunto de regras

(COOPER; SCHINDLER, 2016). Sampieri, Collado e Lúcio (2013, p. 218), afirmam que “Essa mensuração é efetiva quando o instrumento de coleta de dados realmente representa as variáveis que temos em mente”.

Dentre os trabalhos que compõem a amostra dessa pesquisa, 17 deles (80,9%) informaram utilizar a escala de mensuração em formato Likert, sendo que sete usam escala Likert de 7 pontos e dez usam escala Likert de 5 pontos.

Ressalta-se que essa escala pode ser utilizada com diferentes níveis de detalhamento e quantidades de pontos, sendo que quanto mais pontos utilizados, mais precisão acerca das informações o pesquisador alcançará (HAIR JR. *et al.*, 2009). Todavia, mesmo sendo comum encontrar escalas com 7 e 9 pontos, Cooper e Schindler (2016) afirmam que a escala Likert tradicional possui 5 pontos, pois se submete às regras de Likert para construção e teste. As escalas Likert encontradas na amostra foram de 5 e 7 pontos, assim como Garcia, Soares e Lima (2019), Smania, Soares e Lima (2019) e Damázio, Soares e Lima (2020) que também apontaram as escalas Likert de 5 e 7 pontos como as mais utilizadas nos trabalhos das suas amostras.

4.4 Bibliografia de suporte utilizada

A coleta de dados buscou ainda a identificação da bibliografia de suporte aos métodos quantitativos empregados, com o objetivo de especificar quais são as fontes que dão suporte as análises desenvolvidas na temática. Os artigos da amostra aqui analisada referenciaram 85 vezes as 46 obras identificadas como referência para as análises estatísticas e metodologia quantitativa. Cabe destacar que dos 21 artigos que compõem a amostra, 19 (90,47%) apresentaram referências para embasar as análises estatísticas que foram utilizadas. A Tabela 4 apresenta as bibliografias de suporte mais referenciadas.

Autores	Frequência
Hair Jr. et al. (1995, 1998, 2006, 2013 e 2014)	10
Nunnally, J. C. (1978 e 1988) e Nunnally, J. C; Bernstein, I. H. (1967 e 1994)	8
Kaiser, H. F. (1970)	4
Hattie, J. (1985)	3
Joreskog, K.G.; Sorbom, D. (1978)	3
Bryne, B. M. (1994)	2
Cohen, J. W. (1988)	2
Fornell, C.; Larcker, D. F. (1981)	2
Kelloway, E. (1998)	2
Martilla, J. A.; James, J. C. (1977)	2
Sekaran, U. (2006) e Sekaran, U.; Bougie, R. (2010)	2
Tabachnick, B. G.; Fidell, L. S. (1989 e 2001)	2

Tabela 4 - Bibliografias de suporte mais referenciadas nos estudos na temática

Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Observa-se que Hair Jr. (1995, 1998, 2006, 2013 e 2014) foi a referência que predominou nos estudos analisados, tendo presença em 42,85% dos artigos. Este autor totaliza mais de 125 mil citações no site Google Scholar para seu livro *Multivariate Data Analysis* na versão americana, que se encontra na 8ª edição. O segundo autor mais referenciado foi Nunnally (1967, 1978, 1988 e 1994), com ocorrência em 33,33% dos artigos. Este autor também possui mais de 114 mil citações no site Google Scholar para sua obra *Psychometric Theory* de 1978.

Por oportuno, constatou-se que o estudo realizado por Cronbach L. J. (1951), intitulado "*Coefficient alpha and the internal structure of tests*", que deu origem ao teste Alfa de Cronbach, foi referenciado em apenas dois artigos, apesar do teste ter sido empregado em 15 trabalhos. O mesmo foi observado para o trabalho de Likert, R. A. (1932) que originou a Escala Likert, sendo referenciado em um artigo, mas a escala foi utilizada por 17 artigos.

Complementando o panorama dos autores mais utilizados na bibliografia de suporte dos estudos analisados, foram encontrados: Kaiser (1970), Hattie (1985) e Joreskog e Sorbom (1978). Constatou-se ainda a presença de Bryne (1994), Cohen (1988), Fornell e Larcker (1981), Kelloway (1998), Martilla e James (1977) referenciados em pelo menos dois estudos.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou mapear o emprego dos métodos quantitativos nas publicações relacionadas ao emprego da escala HEdPERF. Os resultados apontaram que os métodos quantitativos mais utilizados são as técnicas de análise de confiabilidade, estatística descritiva, análise fatorial confirmatória e análise fatorial exploratória. Os achados apontaram também que todos os estudos utilizaram o *survey* como estratégia de pesquisa, com a aplicação de questionários em amostras por conveniência de forma presencial, aplicando os questionários nas salas de aula ou nas instalações das instituições. Confirmou que o coeficiente do Alfa de Cronbach foi o teste de consistência interna e de confiabilidade de escalas mais utilizado.

Com relação às escalas de mensuração utilizadas, os resultados desse estudo mostram que a escala Likert foi a mais utilizada nos instrumentos de coleta de dados, principalmente as escalas de cinco pontos. Já, quanto as dimensões da escala HEdPERF, a maioria dos estudos que aplicaram o instrumento utilizaram as cinco dimensões da escala modificada: aspectos acadêmicos, aspectos não-acadêmicos, reputação, acessibilidade e conteúdo programático.

Observou-se também que muitos artigos na temática estudada não evidenciam, de forma acurada, os procedimentos metodológicos adotados, impedindo uma análise mais aprofundada das técnicas estatísticas adotadas, assim como dos procedimentos de segurança para a coleta de dados, principalmente quanto ao pré-teste e ao tratamento dos

outliers e missing data. Dessa forma, esses temas poderiam ser melhor observados em publicações de pesquisas futuras sobre a temática.

Os resultados desse estudo apontam ainda que apesar do termo HEdPERF estar sendo amplamente citado, sua aplicação de forma empírica ainda ocorre de forma modesta. Todavia, cabe destacar que pesquisadores de 13 países já empregaram o instrumento e há uma tendência de crescimento na sua aplicação ao longo do tempo. Assim, esta pesquisa atendeu ao seu objetivo principal que foi o de mapear os principais métodos quantitativos e técnicas estatísticas adotadas nos estudos publicados em periódicos científicos em formato de artigos empíricos sobre a aplicação da Escala HEdPERF.

Por fim, destaca-se que o presente estudo não pretendeu esgotar o assunto, mas contribuir para o conhecimento e disseminação dos métodos quantitativos utilizados na temática. Recomenda-se que estudos futuros ampliem a fonte de dados analisados, abrangendo outras bases, assim como outras publicações, como teses e dissertações.

REFERÊNCIAS

ALI, F., *et al.* Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?: A study of international students in Malaysian public universities. **Quality Assurance in Education**, v. 24, n. 1, p. 70-94, 2016.

ALI, S. R. O., *et al.* The Effects of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction: Hedperf Model Adoption. **Jurnal Intelek**, v. 15, n. 1, p. 70-76, 2020.

ALMEIDA, J. E. F. Como aumentar a probabilidade de aprovação de artigos em periódicos? Análise dos pareceres de avaliadores da Revista Brasileira de Contabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 206, p. 13-25, 2014.

BANAHENE, S.; KRAA, J. J.; KASU, P. A. Impact of HEdPERF on Students' Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities; Mediating Role of Attitude towards Learning. **Open Journal of Social Sciences**, n. 6, p. 96-119, 2018.

BIDO, D. S.; MANTOVANI, D. M. N.; COHEN, E. D. Destruição de escalas de mensuração por meio da análise fatorial exploratória nas pesquisas da área de produção e operações. **Gestão & Produção**, v. 25, n. 2, p. 384-397, 2018.

BORGES, G. J. R., *et al.* Panorama do uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre marketing de relacionamento com egressos. **Revista de administração, sociedade e inovação**, 2020. (No prelo).

BROCHADO, Ana. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 2, p. 174-190, 2009.

CHAVES, L. R.; COSTA, H. G.; SANT'ANNA, A. P. Adaptação ao Modelo HEdPERF para o Mapeamento da Percepção dos Discentes de uma Escola de Idiomas. **Pesquisa Operacional para o Desenvolvimento**, v. 3, n. 3, p. 242-268, 2011.

- COOPER, D.; SCHINDLER, P. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.
- DALLABONA, L. F.; NASCIMENTO, S.; HEIN, N. Métodos estatísticos mais recorrentes nas dissertações do programa de pós-graduação em Ciências Contábeis da FURB. **Revista de Contabilidade da UFBA**, v. 4, n. 1, p. 56-70, 2010.
- DALLABONA, L. F.; RODRIGUES JR., M. M.; HEIN, N. Métodos estatísticos: Análise dos estudos publicados nos anais de congressos da ANPAD. *In*: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 14., 2011, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2011. p. 1-17.
- DAMÁZIO, D.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M. O uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre avaliação da implementação de sistemas de informação em saúde. **Revista de gestão e secretariado**, 2020. (No prelo).
- DUZEVIC, I.; CASNI, A. C.; LAZIBAT, T. Students' Perception of the Higher Education Service Quality. **Croatian Journal of Education**, v. 17, n. 4, p. 37-67, 2015.
- FALASTER, C.; FERREIRA, M. P.; CANELA, R. Motivos de rejeição dos artigos nos periódicos de administração. **Organizações e Sociedade**, v. 23, n. 77, p. 285-306, 2016.
- FERREIRA, M. P.; FALASTER, C. Uma Análise Comparativa dos Fatores de Rejeição nos Periódicos de Diferentes Estratos de Administração. **Revista de administração contemporânea**, v. 20, n. 4, p. 412-433, 2016.
- FIATES, G.; SERRA, F.; MARTINS, C. A aptidão dos pesquisadores brasileiros pertencentes aos programas de pós-graduação stricto sensu em Administração para pesquisas quantitativas. **Revista de Administração**, v. 49, n. 2, p. 384-398, 2014.
- FIRDAUS, A. HEdPERF versus SERVPERF. The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**, v. 13, n. 4, p. 305-328, 2005.
- FIRDAUS, A. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006a.
- FIRDAUS, A. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006b.
- FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa**: um guia para iniciantes. Porto Alegre: Penso, 2012.
- GALVÃO, N. M. S.; SILVA, L. V. B.; MERCÊS, R. K. M. Fatores de Rejeição de Artigos em Periódicos de Ciências Contábeis. **Revista Gestão e Organizações**, v. 2, n. 2, 2017.
- GARCIA, A. C. F.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M. O uso de métodos quantitativos em pesquisas sobre a aplicação da Servqual na avaliação de sistemas de informação. *In*: XXII SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 2019, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: FEAUSP, 2019. p. 1-16.

GOUVÊA, M. A.; PREARO, L. C.; ROMEIRO, M. C. Abordagem exploratória do emprego das técnicas de análise de regressão e análise conjunta em estudos do comportamento do consumidor. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios (São Paulo. Impresso)**, v. 12, n. 36, p. 253-270, 2010.

GOUVÊA, M. A.; PREARO, L. C.; ROMEIRO, M. C. Avaliação do emprego da técnica de análise multivariada de variância em teses e dissertações dos programas de pós-graduação em Administração da Universidade de São Paulo e da Universidade Federal do Grande ABC. **Revista Estudos do CEPE**, n. 34, p. 65-91, 2011.

GOUVÊA, M. A.; PREARO, L. C.; ROMEIRO, M. C. Avaliação da adequação de aplicação de técnicas multivariadas em estudos do comportamento do consumidor em teses e dissertações de duas instituições de ensino superior. **Revista de Administração (São Paulo. Online)**, v. 47, n. 2, p. 338-355, 2012a.

GOUVÊA, M. A.; PREARO, L. C.; ROMEIRO, M. C. Avaliação da aplicação de técnicas multivariadas de interdependência em teses e dissertações de algumas Instituições de Ensino Superior. **FACEF Pesquisa**, v. 15, n. 1, p. 107-124, 2012b.

GOUVÊA, M. A.; PREARO, L. C.; ROMEIRO, M. C. Avaliação do emprego das técnicas de análise de correspondência e análise de conglomerados em teses e dissertações de algumas instituições de ensino superior. **Revista de Ciências da Administração (CAD/UFSC)**, v. 15, n. 35, p. 52-67, 2013.

HAIR JR., J. F. *et al.* **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HAIR JR., J. F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOSSER, C.; CRUZ, A. P. C.; QUINTANA, A. C. Mapeamento dos Métodos Quantitativos Utilizados no Congresso Anpcont (2007-2015). **Revista de Contabilidade da UFBA**, v. 12, n. 3, p. 153-174, 2018.

LAW, D. C. S. Initial assessment of two questionnaires for measuring service quality in the Hong Kong post-secondary education context. **Quality Assurance in Education**, v. 21, n. 3, p. 231-246, 2013.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MANG'UNYI, E. E.; GOVENDER, K. K. Using the Higher Education Performance Framework to Assess Service Quality and Satisfaction among Private University Students. **International Review of Management and Marketing**, v. 7, n. 3, p. 299-309, 2017.

MARINHO, S. V.; POFFO, G. D. Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. **Avaliação**, v. 21, n. 2, p. 455-477, 2016.

MUHAMMAD, N.; KAKAKHEL, S. J.; SHAH, F. A. Effect of Service Quality on Customers Satisfaction: An Application of HEdPERF Model. **Review of Economics and Development Studies**, v. 4, n. 2, p. 165-177, 2018.

POFFO, G. D.; MARINHO, S. V. Qualidade na Percepção Discente do Curso de Administração. **Revista Gestão Universitária da América Latina - GUAL**, v. 6, n. 2, p. 210-230, 2013.

PREARO, L. C.; GOUVÊA, M. A.; MONARI, C. Avaliação do emprego da técnica de análise discriminante em teses e dissertações de algumas instituições de ensino superior. **Faces Journal (FACE/FUMEC)**, v. 9, n. 1, p. 129-147, 2010.

PREARO, L. C.; GOUVÊA, M. A.; ROMEIRO, M. C. Avaliação do emprego das técnicas de análise de regressão e correlação canônica em teses e dissertações de algumas instituições de ensino superior. **Revista Ciências Administrativas (UNIFOR)**, v. 17, n. 3, p. 691-727, 2011a.

PREARO, L. C.; GOUVÊA, M. A.; ROMEIRO, M. C. Avaliação do emprego da técnica de modelagem de equações estruturais em teses e dissertações de universidades públicas de alta performance. **Revista da FAE**, v. 14, n. 2, p. 80-99, 2011b.

PREARO, L. C.; GOUVÊA, M. A.; ROMEIRO, M. C. Avaliação da adequação de aplicação de técnicas multivariadas de dependência em teses e dissertações de algumas instituições de ensino superior. **Ensaio FEE (Online)**, v. 33, n. 1, p. 261-290, 2012.

SAMPIERI, R.; COLLADO, C.; LÚCIO, M. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANCHES, A. M., *et al.* Qualidade na Percepção Discente do Curso de Ciências Contábeis na UNEMAT de Tangará da Serra. **Revista UNEMAT de Contabilidade**, v. 3, n. 5, p. 187-206, 2014.

SERRA, F. A. R.; FIATES, G. G.; FERREIRA, M. P. Publicar é difícil ou faltam competências? O desafio de pesquisar e publicar em revistas científicas na visão de editores e revisores internacionais. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 9, n. 4, p. 32-55, 2008.

SHEEJA, V. S.; KRISHNARAJ, R.; HARINDRANATH, R. M. Evaluation of Higher Education Service Quality Scale in Pharmaceutical Education. **International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research**, v. 28, n. 2, p. 263-266, 2014.

SILVA, A. C.; WANDERLEY, C. A. N.; SANTOS, R. Utilização de ferramentas estatísticas em artigos sobre Contabilidade Financeira: um estudo quantitativo em três congressos realizados no país. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 1, n. 14, p. 11-28, 2010.

SMANIA, G. R.; SOARES, S. V.; LIMA, C. R. M. Utilização de métodos quantitativos em pesquisas sobre o uso da escala Servqual em instituições de ensino superior. *In*: XII CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO, SOCIEDADE E INOVAÇÃO, 2019, Palhoça. **Anais [...]**. Palhoça: Fatemp, 2019.

SOARES, S. V.; PICOLLI, I. R. A.; CASAGRANDE, J. L. Pesquisa Bibliográfica, Pesquisa Bibliométrica, Artigo de Revisão e Ensaio Teórico em Administração e Contabilidade. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 19, n. 2, p. 308-339, 2018.

SOARES, T. C.; SOARES, J. C.; SOARES, S. V. Pesquisa quantitativa em turismo: os dados gerados são válidos e confiáveis? **Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 9, p. 162-174, 2019.

YAVUZ, Mustafa; GULMEZ, Deniz. The Assessment of Service Quality Perception in Higher Education. **Education and Science**, v. 41, n. 184, p. 251-265, 2016.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acidente do Trabalho 66, 69

Advergame 217, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 234

AET 142, 143, 144, 147, 148, 154

Alavancas de Controle 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16

Análise 10, 16, 89, 90, 109, 110, 114, 115, 126, 142, 143, 144, 147, 148, 149, 150, 154, 155, 157, 161, 166, 168, 183, 196, 201, 213, 214, 215, 246, 266, 282, 335, 340, 364, 377

Análise Fatorial Exploratória 155, 157, 161, 162, 167, 198, 202, 212, 213

Aprendizagem com Mobilidade 172, 173, 182, 184

B

Biblioteca 15, 43, 142, 143, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 205, 317

Brechó Infantil 255, 258, 259, 260, 261, 264, 266, 267

C

Capital Social 106, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 295, 297, 299, 369

Causas 65, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 145, 217, 230, 269, 307, 354, 370, 374

Clima Organizacional 20, 27, 28, 63, 64, 83, 86, 87, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 140

Competências Acadêmicas 45

Competências Gerenciais 44, 45

Comportamento do Consumidor 201, 214, 236, 237, 238, 240, 241, 253, 255, 256, 257, 261, 267, 318, 392, 394

Consultor 41, 42, 222, 383, 388, 389, 390, 392

Crítérios de Qualidade 172, 173, 174, 176, 183

D

Dificuldade 4, 64, 73, 157, 185, 186, 189, 190, 193, 194, 195, 219, 252, 259, 268, 269, 270, 274, 279, 280, 294, 331, 393

Discurso Publicitário 268, 270, 271, 272, 273, 282

E

Empreendedorismo 41, 105, 106, 284, 285, 287, 289, 291, 299, 300, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 315, 316, 317, 369, 384, 385, 390, 395

Empresário 108, 160, 383, 384, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394

Ergonomia 142, 143, 144, 145, 147, 148, 151, 153, 154
Escala HEdPERF 198, 200, 206, 209, 210, 212, 213
Estilo de Liderança 1, 2, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 40, 42
Estímulos Visuais 236, 237, 241, 244, 245, 250, 251, 252

F

Fatores Determinantes 155, 157, 161, 162, 164, 167, 228
Frequência 40, 66, 72, 97, 99, 100, 164, 165, 170, 185, 186, 190, 191, 194, 195, 201, 207, 208, 255, 258, 260, 264, 266, 288

G

Gamers 91, 92, 94, 95, 96, 100, 220, 228, 229, 231, 235
Gestão de Pessoas 20, 24, 25, 29, 37, 44, 83, 86, 88, 89, 90, 369
Gestão de Tecnologias 155

I

IES 155, 156, 157, 158, 161, 164, 165, 166, 167, 170, 215
Impacto 47, 64, 86, 87, 90, 98, 115, 158, 161, 220, 228, 230, 236, 241, 242, 243, 256, 257, 269, 270, 289, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 315, 316, 320, 321, 333, 337, 340, 342, 343, 346, 354, 359, 361, 364, 370, 371, 379, 383, 387, 391, 396
INCA/MS 268, 271, 272, 273, 274, 276, 281
Inteligência Emocional 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 65
Inteligências 48, 56, 57, 58, 59, 63, 64

L

Liderança 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 26, 28, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 45, 46, 47, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 63, 87, 106, 111, 262, 341, 343, 385, 391
Liderança Universitária 45

M

Marketing 56, 170, 214, 215, 219, 233, 234, 236, 253, 266, 267, 268, 269, 281, 282, 324, 325, 326, 327, 344
Marketing Social 219, 268, 269, 270, 281, 282
Métodos Quantitativos 16, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 207, 208, 211, 212, 213, 214, 215, 216
Mobile Learning 172, 173, 174, 183, 184
Monitoria 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197
Mudança Social 268, 270, 273, 274, 279, 280

N

Negócio 111, 160, 255, 258, 259, 260, 262, 264, 266, 285, 287, 289, 290, 295, 296, 297, 304, 305, 306, 307, 316, 317, 338, 341, 358, 383, 385, 386, 389, 390, 391, 392, 394

Neuromarketing 236, 237, 240, 241, 253, 254

Normas 67, 68, 69, 70, 71, 79, 81, 82, 128, 142, 145, 147, 149, 153, 177, 330, 333, 351, 367

O

ONG 303, 306, 310, 311, 312, 313, 315

P

Produção de Conteúdo 91, 99

Professores Universitários 155, 337

Publicidade em Jogos 217, 218, 228, 232, 234

Q

Qualidade de Vida 58, 64, 66, 71, 74, 79, 84, 88, 89, 158, 304, 328, 329

Qualidade de Vida no Trabalho 66, 71, 79, 88

R

Recursos Humanos 25, 29, 83, 84, 85, 87, 89, 126, 128, 134, 135, 141

Redes 93, 94, 97, 101, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 172, 244, 261, 284, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 296, 308, 319, 320, 322, 324, 325, 326, 353

Reuso Inteligente 255, 256, 258, 259, 260, 264, 265, 266

Rotatividade de Pessoal 83, 84, 85, 86, 88, 89

S

Saúde Ocupacional 66, 68, 70, 77, 78, 79, 89

Secretariado Executivo 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 62, 65

Segurança do Trabalho 66, 68, 70, 73, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 145, 154

Sistema de Controle Gerencial 1, 2, 3, 5, 16

Social 3, 8, 15, 35, 47, 48, 49, 50, 53, 56, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 65, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 77, 79, 80, 81, 86, 88, 92, 93, 94, 102, 104, 106, 110, 122, 136, 168, 183, 186, 196, 213, 219, 223, 226, 228, 230, 231, 233, 235, 237, 255, 258, 264, 265, 268, 269, 270, 271, 273, 274, 279, 280, 281, 282, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 294, 295, 297, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 324, 325, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 337, 340, 341, 342, 343, 347, 348, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 377, 380, 381, 383, 385, 387, 391, 392, 394, 395

T

Tabagismo 239, 268, 269, 271, 272, 273, 277, 280, 281, 282

Técnicas Estatísticas 9, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 212, 213, 260

Trabalho 8, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 36, 38, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 93, 95, 98, 99, 100, 101, 102, 108, 117, 118, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 161, 164, 167, 172, 173, 174, 177, 178, 180, 181, 185, 186, 188, 189, 195, 197, 199, 208, 209, 210, 212, 217, 228, 230, 235, 236, 241, 252, 270, 272, 273, 286, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 297, 299, 300, 307, 308, 309, 313, 315, 316, 337, 341, 345, 347, 351, 358, 362, 367, 368, 370, 371, 373, 375, 376, 378, 383, 385, 388, 392, 394

U

Universidade Federal de Roraima 30, 31, 33, 35, 36, 38, 39, 41, 44

Usabilidade 101, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 182, 183, 184, 356

V

Videogames 97, 98, 99, 100, 217, 221, 223, 232

Y

YouTube 91, 92, 94, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 233, 293

Youtubers 91, 92, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL


Ano 2021

 www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br
 @atenaeditora
 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL