



Revista Alcance

ISSN: 1413-2591

[alcance@univali.br](mailto:alcance@univali.br)

Universidade do Vale do Itajaí

Brasil

MARQUES DE MELLO, CRISTIANE

Abordagens e procedimentos qualitativos: implicações para pesquisas em organizações

Revista Alcance, vol. 21, núm. 2, abril-junio, 2014, pp. 324-349

Universidade do Vale do Itajaí

Biguaçu, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477747163007>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

**ABORDAGENS E PROCEDIMENTOS  
QUALITATIVOS: IMPLICAÇÕES PARA  
PESQUISAS EM ORGANIZAÇÕES**

**Revista ALCANCE**

**Eletrônica**

ISSN: 1983-716X

Disponível em:

[www.univali.br/periodicos](http://www.univali.br/periodicos)

*QUALITATIVE APPROACHES AND PROCEDURES:  
IMPLICATIONS FOR RESEARCH IN  
ORGANIZATIONS*

v. 21; n. 02

Abr./Jun.-2014

*ABORDAJES Y PROCEDIMIENTOS CUALITATIVOS:  
IMPLICACIONES PARA LA INVESTIGACIÓN EN  
ORGANIZACIONES*

Doi: alcance.v21n2.p324-349

Submetido em: 17/01/2014

Aprovado em: 20/08/2014

**CRISTIANE MARQUES DE MELLO<sup>1</sup>**

**RESUMO**

O propósito principal desse trabalho é o de fazer uma comparação (e sucinta análise) entre as diversas abordagens e procedimentos qualitativos utilizados em pesquisas nas Ciências Sociais, mais especificamente em estudos organizacionais. Pretende-se oferecer uma noção sobre os métodos qualitativos mais utilizados nas pesquisas em organizações. Acredita-se que o panorama proposto poderá auxiliar, de algum modo, investigadores na escolha metodológica na fase inicial de suas pesquisas. Para tanto, faz-se necessário e julga-se oportuno a realização de uma breve discussão sobre alguns aspectos inerentes à utilização de tais procedimentos, considerando que a abordagem metodológica do pesquisador deve refletir as premissas ontológicas e epistemológicas. Nesse trabalho, são apresentadas características, especificidades e procedimentos relacionados à fenomenologia, etnografia, etnometodologia, discurso e narrativa, *grounded theory*, estudo de caso, pesquisa-ação e pesquisa histórica. Os procedimentos de pesquisa aqui abordados também apresentam desafios para o pesquisador, para o projeto de pesquisa e para o futuro da pesquisa em estudos organizacionais.

**Palavras-chave:** Abordagens Qualitativas. Procedimentos de pesquisa. Estudos Organizacionais.

**ABSTRACT**

The main purpose of this work is to draw a comparison (and give a brief analysis) between various approaches and procedures used in qualitative research in the social sciences, specifically in organizational studies. We aim to give an overview of the qualitative methods most commonly used in research organizations. We believe the proposed scenario may assist researchers in choosing the best method for the initial phase of their research.

<sup>1</sup> Doutora, Faculdade Integrado de Campo Mourão, [mellcris@gmail.com](mailto:mellcris@gmail.com)

Therefore, it is necessary and appropriate to give a brief discussion of some aspects inherent to the use of such procedures, since the methodological approach should reflect the researcher's ontological and epistemological assumptions. In this paper, we present the characteristics, specificities and procedures related to phenomenology, ethnography, ethnomethodology, discourse and narrative, grounded theory, case study, action research and historical research. The research procedures discussed here also present challenges for the researcher, and the future of research in organizational studies.

**Keywords:** Qualitative Approaches. Research Procedures. Organizational Studies.

## RESUMEN

El principal propósito de este trabajo es hacer una comparación (y breve análisis) entre los diversos abordajes y procedimientos cualitativos utilizados en investigaciones en las Ciencias Sociales, más específicamente en estudios organizacionales. Se pretende ofrecer una noción acerca de los métodos cualitativos más utilizados en las investigaciones en organizaciones. Se cree que el panorama propuesto podrá auxiliar, de algún modo, a los investigadores en la elección metodológica en la etapa inicial de sus estudios. Para ello se hace necesario y se juzga oportuna la realización de una breve discusión sobre algunos aspectos inherentes a la utilización de tales procedimientos, considerando que el abordaje metodológico del investigador debe reflejar las premisas ontológicas y epistemológicas. En este trabajo son presentadas las características, especificidades y procedimientos relacionados a la fenomenología, etnografía, etnometodología, discurso y narrativa, *grounded theory*, estudio de caso, investigación acción e investigación histórica. Los procedimientos de investigación aquí abordados también presentan desafíos para el investigador, para el proyecto de investigación y para el futuro de la investigación en estudios organizacionales.

**PalaBras cLave:** Abordajes Cualitativos. Procedimientos de Investigación. Estudios Organizacionales.

## INTRODUÇÃO

O propósito principal desse trabalho é o de fazer uma comparação (e sucinta análise) entre diversas abordagens qualitativas e procedimentos utilizados em pesquisas nas Ciências Sociais, mais especificamente em estudos organizacionais.

A metodologia tem forte ligação com a lógica da investigação científica, com investigar as potencialidades e as limitações das técnicas e dos procedimentos específicos. Refere-se à ciência e ao estudo de métodos e às suposições sobre as formas no qual o conhecimento é produzido. Representa uma escolha de abordagem e métodos aprovados em um determinado estudo. A abordagem metodológica do pesquisador deve refletir as premissas ontológicas e epistemológicas. No que se

refere às técnicas e aos procedimentos de pesquisa, o pesquisador emprega um método específico de uma determinada forma, associando-o com um conjunto específico de premissas ontológicas. Porém, os métodos devem ser vistos como livre de pressupostos ontológicos e epistemológicos. A escolha do método deverá ser guiada pelo problema de pesquisa. A seleção das práticas de pesquisa irá depender das perguntas a serem respondidas. A compreensão e a clareza desses termos (ontologia, epistemologia, metodologia e métodos) permitirão aos pesquisadores defender suas próprias posições, compreender posições de outros pesquisadores, bem como a relação existente entre tais termos (DENZIN; LINCOLN, 2006).

A neutralidade do pesquisador, nas palavras de Berg (2001), é apenas uma fachada, tendo em vista que até mesmo a escolha de um tema de pesquisa deriva de alguma posição que orienta o pesquisador, ou ainda por algum interesse específico. É necessário que o pesquisador não aja com parcialidade, mas que se posicione quanto a questões ontológicas, epistemológicas e percepções analíticas. Ao leitor cabe uma maior compreensão sobre o porquê que certos tipos de questões foram investigadas, enquanto outros não foram. Na decisão de estudar um determinado fenômeno ou ao fazê-lo de uma maneira particular, certamente a personalidade do pesquisador pode ter algum efeito.

Uma das questões fundamentais sobre pesquisa científica é a relação entre ontologia e epistemologia, discutida no texto de Marsh e Furlong (2002). Nas palavras dos autores, as posições ontológicas e epistemológicas não devem ser tratadas como um suéter que pode ser 'colocado' quando abordamos temas filosóficos e simplesmente 'tirado' quando estamos a fazer investigação. A predominância de uma epistemologia positivista, bastante incipiente na maior parte do período pós-guerra, conforme ressalta os autores, incentivou muitos cientistas sociais a julgar questões ontológicas e epistemológicas como questões mais ou menos resolvidas. Esses cientistas sociais tendem a reconhecer a importância da epistemologia, sem considerar que é necessário lidar com isso em pormenor. O positivismo tem sido considerado como um 'suéter' reconfortante que pode ser colocado sempre que necessário. Em contrapartida, a epistemologia e, sem falar da ontologia, está longe de ser um debate esgotado. Ainda na percepção dos referidos autores, os investigadores não podem adotar uma posição em um tempo para um projeto e outra em outra ocasião para um projeto diferente. Estas posições não são intercambiáveis, porque refletem diferentes abordagens fundamentais do modo como fazemos a ciência social. A posição epistemológica de um investigador se reflete no que é estudado e como é estudado. Por exemplo, os defensores das abordagens interpretativas alegam que não é possível produzir uma descrição objetiva da realidade. Em vez de assumir uma epistemologia objetivista para a existência da realidade objetiva, os defensores das abordagens interpretativas afirmam que a realidade é socialmente construída por negociação permanente entre as pessoas sobre a própria natureza da realidade. Ao mesmo tempo em que defensores da investigação interpretativa negam a possibilidade de produzir conhecimento objetivo, também alegam que o conhecimento que geram reflete a verdade, de uma forma ou de outra (SANDBERG, 2005).

Outra reflexão sobre epistemologia nos estudos organizacionais foi proposta por Calás e Smircich (1999). As autoras se propõem a descrever o impacto significativo e positivo do pós-modernismo nos últimos anos. Em condições pós-modernas, o conhecimento produzido é consciente da sua localização no tempo e no espaço capaz de se adaptar ou desaparecer conforme necessário. O surgimento de teorias pós-modernas provocou algumas reflexões como: qual foi a importância dos múltiplos paradigmas nos estudos organizacionais? Houve despertar para a autoconsciência reflexiva do pesquisador; e surgimento de novos argumentos sobre a natureza do conhecimento. Outro ponto de reflexão levantado foi: como é que a constituição específica de nossos escritos (textualidade) define a natureza de nosso conhecimento? Na opinião das autoras, isso foi um salto ontológico e epistemológico. O pós-modernismo ofereceu ocasião para a reflexão que permitiu um exame crítico da forma moderna (paradigmática ou fundacional), o conhecimento foi constituído sem a necessidade de prever um conhecimento alternativo. É possível ainda que, para alguns, a maior contribuição do pós-modernismo em teorias e estudos organizacionais tenha sido seu parcial esgotamento, e isso tenha possibilitado o desenvolvimento de outras abordagens teóricas. O fato é que houve um desencadeamento de uma série de reflexões relevantes para a área das ciências sociais.

No que se refere à dicotomia entre métodos qualitativos e quantitativos, o texto de Morgan e Smircich (1980) oferece uma importante elucidação sobre o tema, envolvendo posições ontológicas, epistemológicas e natureza humana. A utilização de um método quantitativo ou qualitativo está vinculada a tais posições. O conhecimento requerido para examinar uma visão de mundo como uma estrutura mecânica, por exemplo, é inadequado para examinar o mundo como um sistema orgânico. A realidade pode ser definida, em termos subjetivos, como uma projeção da imaginação humana, como construção social, ou como discurso simbólico, de modo objetivo, como processo concreto, processo de informação, ou estrutura concreta. Algumas destas perspectivas privilegiam a generalização, optando por um método quantitativo, enquanto que outras não têm o intuito de generalizar (estatisticamente) e privilegiam uma abordagem mais qualitativa. A natureza do fenômeno de investigação muda a utilidade de cada escolha metodológica. Para entendimento da natureza da pesquisa social e as técnicas que favorecem o fenômeno a ser investigado, necessitamos de uma maior abordagem reflexiva.

Estes debates têm sido parte do clima intelectual e moral do pensamento ocidental por séculos, e assim continuará, porque refletem divergências não apenas sobre lógica ou técnica, mas também sobre a aplicação adequada da ação humana na sociedade (MARSH; FURLONG, 2002). Debates e embates que estão longe do fim, que provocam reflexões e que geram implicações práticas e teóricas sobre o presente e o futuro da pesquisa científica nas Ciências Sociais, sobretudo, nos estudos organizacionais.

Ressaltamos ao leitor que o objetivo do presente artigo não é o de propor o que o pesquisador deve ou não fazer, tampouco incentivar os pesquisadores, sobretudo



os iniciantes, a se conformarem com apenas o que descrevemos nesse trabalho sobre as abordagens qualitativas. A proposta é de trazer luz àqueles que ainda não definiram o método de suas pesquisas. Entendemos que esse trabalho poderá ser útil para auxiliar na escolha metodológica, sem a pretensão de sinalizar o caminho a ser percorrido para o desenvolvimento dos estudos em organizações. Além disso, utilizamos nesse artigo autores e trabalhos seminais que poderão ser consultados de modo mais analítico e aprofundado pelos interessados em um método específico.

Na sequência, apresentamos as características e as especificidades da fenomenologia, da etnografia, da etnometodologia, do discurso e da narrativa, da *grounded theory*, do estudo de caso, da pesquisa-ação e da pesquisa histórica. Prosseguimos o trabalho abordando, de modo breve e sem a intenção de uma análise profunda, as abordagens qualitativas já mencionadas. O intuito aqui é o de oferecer uma visão geral sobre as mesmas.

## SUCINTO PANORAMA DE ABORDAGENS E PROCEDIMENTOS QUALITATIVOS

Iniciamos a discussão sobre a pesquisa fenomenológica de Husserl, Heidegger, Merleau-Ponty e tantos outros nomes expressivos que introduziram e desenvolveram essa importante abordagem qualitativa utilizada, ainda de modo tímido, em estudos organizacionais brasileiros.

### Fenomenologia

A Fenomenologia busca compreender como a realidade se constrói por meio da experiência das pessoas envolvidas em determinada situação ou fenômeno. Visa interpretar o fenômeno, buscar o sentido, as vivências e o que está por trás das significações. A análise é intencional. A realidade é subjetiva e múltipla. A teoria é composta por intersubjetividade, redução, constituição. Para Husserl (1990), a fenomenologia é representada como um idealismo metódico – transcendental; e para Merleau-Ponty, caracteriza-se como uma filosofia existencial. A fenomenologia constitui-se “como um meio científico-filosófico de desarraigamento de prática de pesquisa funcionalista-positivista que permeia toda a atividade administrativa”, conforme salientam Boava e Macedo (2011, p. 483). Importantes nomes na tradição fenomenológica: Husserl; Heidegger; Merleau-Ponty; Schutz entre outros. As três tradições fenomenológicas predominantes, segundo Carvalho e Vergara (2002), são: (a) a escola transcendental ou descritiva, criada por Husserl (1970); (b) a abordagem interpretativa ou hermenêutica, desenvolvida por Heidegger (1962), aluno e crítico de Husserl; e (c) a perspectiva de integração, que busca reunir as duas primeiras tradições, e que ganhou força a partir dos anos 1990, como as obras de Husserl (1990); Merleau-Ponty (1999); Holstein e Gubrium (1994), entre outras.

Como estratégia de pesquisa em organizações, a experiência vivida como ponto de partida e de chegada na trajetória da pesquisa fenomenológica. Algumas especificidades poderão contribuir para a compreensão do significado da experiência vivida, de acordo com Van Manen (1990), são elas: Consciência reflexiva; Estrutura temporal: reflexão sobre experiências passadas; Totalidade da vida, o significado da experiência é de algo passado; Qualidade, há uma certa essência na retrospectiva; Ligação estrutural, há um processo de reflexão de significados; Estrutura linguística, experiência e (in)consciência. "A verdadeira filosofia é a de reaprender a ver o mundo [...]" Merleau-Ponty (1999, p. 22).

A fenomenologia é um método de pesquisa qualitativo orientado para os significados da existência humana. O pesquisador irá utilizar-se da intuição, da imaginação e das estruturas universais para obter uma representação da experiência vivida. Tem como fonte e objeto da pesquisa a experiência vivida, focando em indivíduos que vivenciaram um determinado fenômeno. Nesse caso, o pesquisador deve evitar que suas experiências pessoais interfiram na busca da essência da experiência do outro. As entrevistas devem ser conduzidas de modo que o entrevistado tenha liberdade e condições para descrever a experiência vivenciada.

Fenomenologia designa uma ciência, uma conexão de disciplinas científicas, mas, ao mesmo tempo, e acima de tudo, a fenomenologia designa um método e uma atitude intelectual filosóficos. O objetivo da fenomenologia é transformar a experiência vivida em uma expressão textual de sua essência.

Abaixo elaboramos uma tabela explicativa com aspectos relacionados à pesquisa fenomenológica.

Tabela 1: Aspectos relacionados à Pesquisa Fenomenológica

Aspectos relacionados à pesquisa	Fenomenologia
Pressupostos	A fenomenologia visa compreender como a realidade é construída por meio da experiência das pessoas envolvidas em determinada situação ou fenômeno. Procura interpretar o fenômeno e identificar o sentido, as vivências, o que está à margem das significações. É a busca da sabedoria (filosofia grega) livre de qualquer juízo. Exclui as origens causais e sua natureza. Uma nova forma de obter conhecimento "compreensivo" do homem (HUSSERL, 1990).
Foco	É compreender a essência da experiência. Descrição e exploração dos fenômenos.
Tipo de problema	Na fenomenologia, o questionamento é sempre sobre o modo como as pessoas experienciam o mundo. O questionamento é sobre a essência de um fenômeno vivido.
Disciplina de conhecimento	Em especial as disciplinas de Filosofia, Psicologia, Educação.
Forma de coleta de dados	Utilizam-se principalmente entrevistas com indivíduos, documentos, observações.

Análise de dados	Analisa declarações significativas, utiliza-se da descrição textual e estrutural. Podem ser seguidas as seguintes etapas: 1. Identificação de frases significativas; 2. Formulação de significados em <i>clusters</i> que permitem emergirem temas comuns a todas as transcrições dos participantes; 3. Os resultados são integrados na totalidade das descrições, descrição exaustiva do fenômeno.
Relatório de pesquisa	O relatório escrito utiliza-se de quadros temáticos como delimitadores da estrutura da redação. Descreve-se o processo de interrogação dos dados. O quadro é transformado em texto – em um processo de reflexão, escrita e reescrita. Interpretação dos significados. A escrita tende a orientar para uma esfera mais universal e a afastar de contextos particulares.

Ressaltamos que todas as tabelas desse artigo foram construídas a partir dos seguintes autores: Husserl (1990), Godoi, Bandeira-de-Mello e Silva (2006), Bandeira-de-Mello e Cunha (2006), Have (2004), Chase (2005), Strauss e Corbin (1998), Stake (2005), Yin (2005), Veiga e Gondin (2001), Berg (2001), Edmunds (2000), e em especial - e mais utilizado aqui - Creswell (1998).

Aspectos sobre as principais contribuições e possibilidades da fenomenologia para os estudos em organizações podem ser apreciados no texto de Boava e Macedo (2011). Os autores abordam origens, principais filósofos, tendências futuras e diferentes tipos de métodos fenomenológicos. Outro texto sobre fenomenologia é o de Silveira, Guerra e Gonçalves (2012), eles apresentam um panorama a respeito de como o método fenomenológico tem sido usado no campo dos estudos organizacionais no Brasil. É uma boa leitura para aqueles pesquisadores que desejam conhecer mais sobre os estudos fenomenológicos desenvolvidos no país e entender os fundamentos da fenomenologia.

## Etnografia

Prosseguimos nossa discussão com os estudos etnográficos. A abordagem Etnográfica é aquela da antropologia e da sociologia (em uma extensão mais limitada), que figura sob o rótulo da observação participante. Como prática, esta abordagem permite ao pesquisador de campo usar a cultura do conjunto, ou seja, o conhecimento social adquirido e compartilhado disponível para os membros e participantes de um determinado grupo, para esclarecer os padrões observados da atividade humana (MAANEN, 1979).

O estudo etnográfico privilegia a apresentação de uma interpretação cultural e a análise do processo de construção dessa interpretação, e o aprofundamento em um diálogo pode desencadear tal processo. Visa descrever e analisar uma determinada cultura. Um dos objetivos principais do etnógrafo é construir uma interpretação de práticas significantes dos atores sociais, identificando padrões,



símbolos e comportamentos. Jaime Jr. (2003) diz que a etnografia é um método de pesquisa que incorpora a subjetividade do investigador no processo da geração do conhecimento, tornando difícil ensinar a fazer pesquisa etnográfica.

A orientação teórica e o paradigma filosófico dentro da antropologia e etnografia têm sido usado recentemente como metodologia em estudos culturais, teoria literária, folclore, estudos sobre mulheres, enfermagem, leis, planejamento e estudos de engenharias (TEDLOCK, 2000). A pesquisa etnográfica nos estudos organizacionais é mais comumente usada pelos pesquisadores da área de *marketing*, especialmente nos estudos que tratam da cultura do consumo.

A etnografia requer uma preocupação reflexiva por parte do pesquisador, o pesquisador entende que ele faz parte do mundo social que está sendo investigado por ele. Etnografia, então, torna-se um processo de sistemáticas observações, entrevistas, podendo ainda exigir o uso de fotografias, computadores, mapeamento de pesquisas de arquivo e, ainda, diversos documentos. Etnógrafos precisam fazer mais do que simplesmente descrever a população, devem se esforçar para compreendê-la e, se possível, explicar suas atividades. Os documentos do etnógrafo reflexivo não apenas relatam os resultados de fatos, mas ativamente constroem interpretações de experiências no campo e, em seguida, questões referentes ao surgimento dessas interpretações (BERG, 2001). Nos estudos etnográficos, o pesquisador intenciona interpretar e descrever significados velados nas práticas sociais de um grupo. Preparamos na Tabela 2 uma apresentação sobre os principais aspectos relacionados aos estudos etnográficos.

Tabela 2: Aspectos relacionados à Pesquisa Etnográfica

Aspectos relacionados à pesquisa	Etnografia
Pressupostos	A etnografia parte do pressuposto de que a realidade é compartilhada e construída na vida cotidiana das pessoas, que estão inseridas em um sistema cultural. Desse modo, a realidade é um produto social que não pode ser compreendido fora dos significados intersubjetivos de atores sociais envolvidos no contexto.
Foco	O foco está em descrever e interpretar uma determinada cultura.
Tipo de problema	O problema está relacionado com a descrição e a interpretação de padrões compartilhados por uma cultura. É comum a utilização de perguntas do tipo 'o que' e 'como'.
Disciplina de conhecimento	Antropologia e Sociologia.
Forma de coleta de dados	A coleta de dados pode ser realizada por meio de observação participante (e não participante - menos comum), entrevistas, artefatos e documentos. Utilizam-se também anotações de campo, gravações de som e imagem.

Análise de dados	Realiza-se uma codificação (classificação e redução) de temas. Os dados podem ser analisados por meio de descrição do grupo cultural, temas referentes ao grupo, relatos de campo e identificação de padrões presentes nas informações coletadas. O pesquisador pode utilizar tabelas, diagramas e ainda realizar uma comparação entre grupos.
Relatório de pesquisa	O relatório tem foco na descrição da forma (como) que um grupo trabalha numa dada cultura. O relatório também pode ter seu foco maior nas experiências de campo do pesquisador. Os etnógrafos precisam observar, ouvir e aprender. Podem optar por participar ou restringir certos lugares, de acordo com seus objetivos e com as informações obtidas a respeito do local. Em relação às anotações de campo, faz-se necessária uma análise de conteúdo abrangente, uma narrativa textual a partir das anotações realizadas.

Na visão de Tedlock (2000) a etnografia, na interação com as pessoas e seu modo de vida, proporciona melhor entendimento sobre crenças, motivações e comportamentos dos sujeitos do que outros métodos podem fazer. São combinados *design* de investigação, trabalho de campo e vários métodos de investigação para produzir historicamente, politicamente e pessoalmente descrições, interpretações e representações de vidas humanas.

Mesmos os mais eficientes métodos apresentam suas limitações, especialmente no que se refere à confiabilidade dos dados. Nas palavras de Berg (2001), o problema mais importante, comumente associado com dados qualitativos de qualquer tipo, é a questão da confiança na precisão de padrões adotados. Para minimizar esse problema, o autor apresenta algumas técnicas de análise rigorosa de conteúdo, tais como tipologias, sociogramas e mapeamentos, e metáforas. A pesquisa etnográfica, de acordo com Geertz (1989), citado por Jaime Jr. (2003), é representada pela própria dinâmica de produção do conhecimento proveniente da antropologia. Um relatório etnográfico é capaz de fazer com que os leitores percebam que aquilo que estão lendo se constitui como uma descrição autêntica, de alguém que esteve no campo e que, conseqüentemente, está familiarizado com a forma de vida de um determinado grupo social. Entretanto, Berg (2001) enfatiza que a presença do etnógrafo no campo pode representar um obstáculo à realização de pesquisa etnográfica.

## Etnometodologia

A Etnometodologia toma como foco o estudo de atividades normais e o conhecimento do senso comum. Estudos etnometodológicos não estão interessados em nada que se passa na mente 'processos internos', intenções, emoções e outros fenômenos psicológicos, o que são estudados são as atividades ostensivas, o que é 'pitoresco' (diretamente observável) aos participantes, e sua inteligibilidade

e organização (HAVE, 2004). A etnometodologia investiga a maneira pela qual a ordem social e a organização social são constituídas. Esse tipo de estudo mantém uma insistência em um entendimento praxiológico de significado e estrutura. De acordo com Coulon (1995), dentre os principais precursores dessa vertente estão Talcott Parsons e Alfred Schutz, presentes nas obras de Harold Garfinkel. Garfinkel, conforme salientam Francis e Hester (2004), posicionou a etnometodologia como uma alternativa para o funcionalismo. É importante registrar que, para Parsons, a realidade existe e está fora do indivíduo, enquanto que para Garfinkel a realidade é socialmente construída (COULON, 1995).

Outra importante fonte da etnometodologia encontra-se no interacionismo simbólico, no qual se afirma que a concepção que os atores têm do mundo social constitui, em última análise, o principal objeto da pesquisa sociológica. Os interacionistas privilegiam a pesquisa qualitativa e rejeitam o modelo de pesquisa quantitativa e sua concepção de rigor e de causalidade nas ciências sociais. Na visão interacionista não é possível apreender o social de modo objetivo, posto que a subjetividade e/ou a intersubjetividade dos atores é fator determinante das ações sociais. Essa vertente considera que os objetos sociais são construídos e reconstruídos pelos atores constantemente nas suas interações. O significado social ocorre no momento em que lhe damos sentido por meio de interações (COULON, 1995).

Na etnometodologia como modelo interpretativo, “[...] os indivíduos produzem os símbolos e códigos utilizados para estabelecer uma comunicação inteligível, interpretando as ações daqueles com quem estabelecem relação. Tais símbolos são reinventados e adaptados a cada novo encontro” (GUESSER, 2003 p. 152). A etnometodologia é o estudo dos métodos e das práticas utilizadas para decifrar o mundo, dar-lhe sentido e executar ações. As atividades diárias são reguladas por normas que regem a interação entre as pessoas e a etnometodologia tenta desvendar e estudar essas normas (CORBETTA, 2003). Na Tabela 3, descrevemos os aspectos práticos relacionados à pesquisa etnometodológica, a fim de torná-la mais compreensível ao leitor.

Tabela 3: Aspectos relacionados à Pesquisa Etnometodológica

Aspectos relacionados à pesquisa	Etnometodologia
Pressupostos	Os indivíduos produzem símbolos e códigos utilizados para estabelecer uma comunicação inteligível, interpretando as ações daqueles com quem estabelecem tal relação. A cada novo encontro, os símbolos são reinventados e adaptados.
Foco	Está em entender como ocorre o processo de produção dos significados, que emerge na interação social da vida cotidiana dos participantes de uma sociedade. Ou seja, o foco é sobre os aspectos processuais das práticas dos membros de um grupo social, e não sobre causas, condições gerais ou efeitos de tais práticas.

Tipo de problema	Compreender o processo de como os indivíduos veem, descrevem e propõe em conjunto uma definição de situação, fazendo-se uso da interpretação.
Disciplina de conhecimento	Sociologia, Antropologia e Filosofia.
Forma de coleta de dados	A observação das interações humanas é sua fonte de dados básica. O investigador deve adotar a perspectiva e ver o mundo a partir do seu sujeito estudado.
Análise de dados	Durante a análise e interpretação, deve-se salientar que a questão da linguagem ocupa papel importante, uma vez que engloba a reflexividade e a indexicalidade. A sociologia de Garfinkel apoia-se no reconhecimento da capacidade reflexiva e interpretativa dos atores sociais.
Relatório de pesquisa	Procura-se relacionar símbolos e interação. Interpretação das ações dos atores, considerando o contexto no qual estão inseridos (espaciotemporalmente).

Conforme aponta Have (2004), os estudos etnometodológicos não se interessam por aquilo que se passa na mente dos indivíduos, processos internos, intenções, emoções ou outros 'fenômenos psicológicos', mas por 'atividades abertas', aquilo que é diretamente observável aos participantes, sua inteligibilidade e organização. Na etnometodologia, generalidades como regras ou normas são recursos dos membros à produção e à compreensão da ordem social em suas particularidades, em vez de serem considerados como instrumentos analíticos. A discussão que se segue é a do discurso e da narrativa. Na Tabela 4 aparecem juntos, tendo em vista a forte relação entre os métodos, como poderá ser identificada no decorrer da leitura.

## Discurso e Narrativa

Em relação ao Discurso, Heracleous (2006) ressalta que, no século XX, houve uma virada linguística, que desencadeou em um crescimento do interesse das ciências sociais, especialmente os estudos organizacionais, pelo discurso. Nos anos de 1970, pesquisadores da área começaram a se mover de uma visão funcional e instrumental para uma visão que dava maior atenção aos aspectos simbólicos e metafóricos, e teóricos, do discurso organizacional.

Heracleous e Hendry (2000) salientam que três abordagens são dominantes para o estudo de discurso organizacional: Instrumental (gerencialista ou funcional): discurso como ferramenta do ator para facilitar gerenciamento da efetiva liderança, motivação do empregado e mudança organizacional; Interpretativa: discurso como ação comunicativa na construção das relações sociais e realidades organizacionais; e Crítica: discurso como relações de poder-

conhecimento (socialmente imersos) – construção de identidades dos sujeitos e de estruturas organizacionais e sociais de dominação.

Heracleous (2006) comenta ainda sobre a abordagem estruturacionista (emergente) que se refere ao discurso como uma dualidade de ações comunicativas e estruturas estruturais, que estão recursivamente inter-relacionadas por meio de esquemas interpretativos dos atores. Essa visão é baseada na teoria de estruturação de Giddens. É um caminho para reconciliar as perspectivas sociológicas interpretativas e funcionalistas, focando na dualidade de estrutura.

O objetivo da análise do discurso é descrever o que as pessoas fazem quando usam a linguagem e explicar os aspectos linguísticos que empregam para comunicar significados e intenções no contexto em que se inserem. É importante ressaltar que indivíduos diferentes prestam atenção a aspectos diferentes dos textos. Quanto ao processo de coleta dos dados, as transcrições de textos falados exigem certa interpretação, como, por exemplo, indicar comportamentos do sujeito como fala. Quanto à validade, os próprios discursos e contextos constituem os limites e os princípios de validação, da interpretação, os objetivadores da subjetividade (GODOI, 2006).

Um dos principais objetivos da abordagem sociológica do discurso mostra que as pessoas criam uma série de estratégias narrativas em relação aos seus ambientes discursivos, ou seja, que as histórias individuais são limitadas, mas não determinadas por discursos hegemônicos (CHASE, 2005). Os analistas de discurso exploram o modo como as ideias são socialmente produzidas e os objetos que compõem as organizações, as instituições e o mundo social, que, em geral, são criados e mantidos por meio das relações entre discurso, texto e ação. Assim, a análise do discurso envolve não apenas as práticas de coleta de dados e análise, mas também um conjunto de pressupostos teóricos e meta-teóricos, um conjunto de reivindicações e estudos, que mais do que enfatizar a importância de processos linguísticos, visa especialmente enfatizar a linguagem como aspecto fundamental para a construção da realidade social. A ideia de que as instituições são construções sociais, produzidas por meio da interação, e as formas da fundação da literatura sobre teoria institucional, a partir de uma perspectiva discursiva propõem que as instituições não são apenas construções sociais, mas construções sociais constituídas por meio do discurso. A instituição social é um instrumento de interação verbal ou de uma 'ordem do discurso'. Usando uma perspectiva discursiva, podemos conceber as instituições como construídas principalmente por meio da produção de textos, em vez de, diretamente, por meio de ações. As práticas institucionalizadas e os entendimentos que constituem a forma multidivisional são os produtos do discurso. Essa compreensão discursiva permite explorar com maior detalhe a dinâmica da institucionalização instituições e, especificamente, os papéis de ação, textos e discursos (PHILLIPS; LAWRENCE; HARDY, 2004).

No que se refere aos textos organizacionais, Heracleous (2006) resalta que existe a possibilidade de interpretações variadas, na qual é possível obter uma



pluralidade de significados (não sendo possível suprimi-los completamente), mas os imperativos de competitividade e efetividade de processos organizacionais tendem a limitar os significados. A interpretação de textos organizacionais varia de acordo com o tipo de texto, mas todos os textos têm uma construção de objetivos propostos por agentes que têm intenções específicas de produzi-los para contextos e públicos particulares e, intencionalmente, desejam limitar a pluralidade potencial de significados textuais. A partir dessas considerações, o autor sugere que a atenção às várias dimensões de contexto organizacional é indispensável para maior validação em interpretações textuais.

Os pesquisadores da **Narrativa** tratam narrativa - oral ou escrita - como uma forma distinta do discurso. A narrativa representa uma retrospectiva de significado - a formação ou a forma de requisitar a experiência do passado. Além de descrever o que aconteceu, as narrativas também expressam emoções, pensamentos e interpretações. A narrativa é uma forma de entender as ações próprias e as dos outros. Esses pesquisadores estão interessados em como as pessoas comunicam significado por meio de uma série de práticas linguísticas, como as suas histórias são incorporadas na interação entre pesquisador e narrador, como a experiência pessoal faz sentido (culturalmente e historicamente) em relação a discursos específicos, e como se conformam, resistem e/ou transformam os discursos, o modo como narram suas próprias experiências e realidades (CHASE, 2005). No dicionário de linguística, temos a seguinte definição para a narrativa: "é o discurso que se refere a uma temporalidade passada (ou imaginada como tal) com relação ao momento da enunciação" (DUBOIS, 1997, p. 427). Nas narrativas, são enfatizados a voz do narrador, as posições do sujeito e os locais sociais nos quais ele se insere. Gravação e transcrição são essenciais para análise da narrativa (RIESSMAN, 1993). A narrativa será analisada e avaliada de acordo com seu contexto, ambiente, hábitos, símbolos, cultura, história e outras particularidades.

Frequentemente, os investigadores destacam uma série de narrativas possíveis para mostrar que nenhuma história em particular é determinada por uma localização social, mas não afirmam que seus estudos esgotam todas as possibilidades dentro desse contexto. Sob essa perspectiva, Chase (2005), menciona que qualquer narrativa é significativa porque ela é moldada e nos dá a introspecção daquilo que é possível e compreensível dentro de um contexto social específico. Apesar de a discussão dos movimentos sociais e testemunhos evocarem a necessidade de grandes mudanças sociais, é necessário também considerarmos o papel das narrativas e as narrativas localizadas nas pequenas mudanças sociais.

Tabela 4: Aspectos relacionados ao Discurso e à Narrativa

Aspectos relacionados à pesquisa	Discurso e Narrativa
Pressupostos	A realidade é imposta pela estrutura narrativa da experiência que o indivíduo tem do mundo e como a experiência pode ser avaliada. A construção e a organização de eventos e objetos ocorrem por meio da narrativa, em uma construção significativa. É uma forma de compreender as próprias ações e as ações de outros.
Foco	Descrever o que fazem as pessoas quando utilizam o discurso e explicar os aspectos linguísticos que empregam para comunicar significados e intenções.
Tipo de problema	O problema está relacionado ao mapeamento de contextos e na compreensão de padrões de discursos simbólicos e da realidade social criada.
Disciplina de conhecimento	As principais disciplinas são: Ciências Humanas e Sociais; Ciências da Linguagem; Antropologia. Sociologia; Filosofia da Linguagem; Linguística; Semiótica e Estudos literários; Teoria da Comunicação; Psicologia Social e Cognitiva.
Forma de coleta de dados	A coleta de dados pode ser realizada a partir de documentos, livros, artigos, relatórios, gravações, entrevistas, observações. O pesquisador seleciona e registra textos, completos ou fragmentados, previamente produzidos ou pronunciados pelo sujeito diretamente ao pesquisador.
Análise de dados	As técnicas mais utilizadas são: análise de conteúdo, análise semiótica e interpretação social dos discursos. Utiliza-se como unidades de análise: a palavra (conteúdo), os signos e os significados (semiótica), os textos e os discursos - com foco especialmente na interpretação social dos discursos.
Relatório de pesquisa	O relatório final é uma reinterpretação do discurso transpassada pelas categorias da investigação e pelas inevitáveis concessões à categoria do desejo do analista, conforme aponta Godoi (2006). Os próprios discursos e contextos constituem os limites e os princípios de validação, da interpretação, como objetivadores da subjetividade.

As narrativas dos indivíduos estão situadas em interações particulares, mas também nos discursos sociais, culturais e institucionais, necessários à interpretação (RIESSMAN, 1993). Assim, na narrativa podemos identificar seu contexto histórico, no momento em que conhecemos e analisamos os acontecimentos e uma sucessão de fatos que são descritos por meio de um discurso.

No que se refere ao uso e às limitações da análise narrativa, Riessman (1993) salienta que a análise narrativa não é útil para estudos de grande número de sujeitos e indivíduos 'sem rosto'. Não é recomendado para pesquisadores que buscam uma visão simples e livre da vida dos sujeitos. O método é lento, trabalhoso e exige a atenção para a sutileza: nuances de expressão, organização de uma resposta, contextos locais, discursos sociais que moldam o que é dito e o que não pode ser falado.

***Grounded Theory***

A *Grounded Theory* pode ser definida como a teoria que emerge dos dados. Utiliza-se de um processo contínuo e sistemático de coleta comum, codificação e análise dos dados. A *grounded theory* é a geração da teoria como um processo entrelaçado, é emergente por natureza, em que qualquer teoria virá por meio dos dados coletados e não procura testar hipóteses. Busca de compreensão da realidade com uma metodologia interpretativista a partir dos significados atribuídos pelos indivíduos às suas experiências (BANDEIRA-DE-MELLO; CUNHA, 2006).

Glaser (1992) defende que o pesquisador deve delimitar o contexto e entrar no campo sem uma questão de pesquisa definida: ele deve permitir que o fenômeno a ser estudado seja inteiramente fiel à realidade dos sujeitos envolvidos. Já para Suddaby (2006), a ideia de que a pesquisa pode ser iniciada sem uma questão clara de pesquisa simplesmente desafia a lógica, ele ainda acrescenta que a escolha pela *grounded theory* não é uma desculpa para ignorar a literatura. Na verdade há uma divisão entre aqueles que defendem a ideia de que o pesquisador precisa ir a campo já munido de uma teoria, enquanto outros defendem a visão de que o investigador precisa se despir de qualquer perspectiva teórica.

A coleta de dados na *grounded theory*, como ressalta Creswell (1998), é um processo de zig-zag, na qual o pesquisador vai a campo coletar informações, trabalha na análise dos dados e volta para coletar novas informações, direcionadas pelos resultados das análises prévias, até a saturação teórica (STRAUSS; CORBIN, 1998). É um processo de idas e vindas, conforme aponta Creswell (1998), no qual a coleta dos dados, a análise, a formulação e a validação da teoria são reciprocamente relacionadas, em um processo indutivo de interpretação e em um processo de dedução e validação de proposições. A validação ocorre por meio de comparações incidente-incidente, as semelhanças aumentam a fundamentação empírica da categoria, e as diferenças indicam novas possíveis propriedades, reiniciando o processo. A indissociabilidade entre as fases da coleta e da análise dos dados se manifesta também nas atividades de codificação – resultado de fazer questionamentos e propor respostas provisórias sobre categorias e suas relações. O estágio final irá ocorrer no momento em que o pesquisador percebe que os ganhos marginais no poder explicativo da teoria para mais evidências é praticamente nulo.

Outros aspectos referentes aos estudos de *grounded theory* estão descritos na Tabela 5.

Tabela 5: Aspectos relacionados à *Grounded Theory*

Aspectos relacionados à pesquisa	Grounded Theory
Pressupostos	O homem considerado um ator social. Afirmações sobre a natureza do homem: realidade como discurso simbólico. Interacionismo simbólico. Busca de compreensão da realidade com uma metodologia interpretativista a partir dos significados atribuídos pelos indivíduos às suas experiências, conforme enfatizam Bandeira-de-Mello e Cunha (2006).
Foco	O foco está na observação da sociedade no seu ambiente natural, antes de investigar os padrões de comportamento que podem posteriormente serem usados na construção de teorias.
Tipo de problema	O pesquisador procura compreender processos, ações ou interações em situações específicas nos quais não exista uma teoria que os sustente ou no caso em que a teoria existente não seja suficiente para explicar esses aspectos.
Disciplina de conhecimento	Teve sua origem na sociologia, mas tem sido utilizada em muitas outras áreas. Na Antropologia, a <i>Grounded Theory</i> é chamada de 'teoria comparativa constante'.
Forma de coleta de dados	A coleta de dados provém de inúmeras visitas a campo (em um exercício de zig-zag), com possibilidade de uso de diferentes e diversos instrumentos de coleta à escolha do pesquisador.
Análise de dados	A codificação dos dados coletados é parte central da análise dos dados. As análises dos dados são saturadas até ao ponto de não haver mais novidades. Depois propõe-se uma amostragem teórica e, em seguida, faz-se a identificação de categorias que seguirão por um refinamento e saturação teórica.
Relatório de pesquisa	Por meio de categorias conceituais – fundamentadas em dados – emergem teorias substantivas compreendidas tanto na visão do pesquisador quanto na perspectiva do pesquisado.

O resultado final da utilização da *grounded theory* na pesquisa é a teoria (que emerge dos dados), é um consenso de interpretações, uma construção com as vozes dos envolvidos e do pesquisador. Visa explicar a interação social e como essa interação se modifica com o tempo e pode ser utilizada na compreensão dos fenômenos organizacionais, pela percepção dos sujeitos envolvidos, suas ações e interações (BANDEIRA-DE-MELLO, 2006).

Douglas (2003) enfatiza que as teorias emergem não somente da percepção analítica do pesquisador, mas na ênfase nos caminhos no qual os respondentes construíram seu mundo. Quanto maior a amostra, mais integrada a teoria surge. O intuito não é o de gerar apenas conotações gerais, mas sim de aprofundar-se no conhecimento do fenômeno em estudo.

## Estudo de Caso

Outro procedimento de pesquisa é o Estudo de Caso. Para Stake (2005), pesquisa de estudo de caso não é uma metodologia, mas uma escolha do que vai ser estudado, com interesse em casos individuais. Na concepção de Creswell (1998), o estudo de caso é também uma metodologia, um tipo de *design* da pesquisa qualitativa ou um objeto de estudo, bem como um produto de uma investigação (posição intermediária). E para Yin (2005), estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o contexto e o fenômeno não estão claramente definidos.

O estudo de caso foi popularizado na Psicologia, na Medicina, no Direito e na Ciência Política. A origem de estudos de caso na moderna ciência social veio da antropologia e da sociologia, com os estudos das Ilhas Trobriand de Malinowski, estudo de famílias do sociólogo francês LePlay e os estudos de caso do Departamento de Sociologia da Universidade de Chicago dos anos 1920 e 1930 até os anos 1950 (CRESWELL, 1998).

A pesquisa com estudo de caso é uma abordagem qualitativa em que o investigador explora um sistema limitado (um caso) ou sistemas múltiplos limitados (casos) ao longo do tempo, mediante detalhes, coleta de dados em profundidade envolvendo fontes múltiplas de informação (por exemplo: observações, entrevistas, material audiovisual, documentos e relatórios), e relata uma descrição do caso e dos temas baseados no caso (CRESWELL, 1998). A escolha de caso único é relevante quando representa um caso decisivo no teste de uma teoria ou um caso raro que sirva a um propósito revelador. Estudos de casos múltiplos possibilitam comparações e resultados mais robustos e envolvem replicações que contribuem para as explicações teóricas mais consistentes (YIN, 2005).

Yin (2005) considera a elaboração das questões de pesquisa, o passo mais importante a ser considerado em um estudo. Tempo e paciência são fundamentais nessa etapa inicial da pesquisa, a chave está em compreender que as questões de uma pesquisa possuem substância e forma. A forma de uma questão fornece indícios importantes para traçar a estratégia de pesquisa. As perguntas que perpassam a questão utilizada no estudo de caso são 'como' e 'por que', essas perguntas lidam com ligações operacionais que necessitam ser traçadas ao longo do tempo, em vez de serem vistas como meras repetições ou incidências. Para a formulação do problema de pesquisa, necessita-se também levar em consideração que em estudo de caso não se exige controle sobre eventos comportamentais, seu foco está em acontecimentos contemporâneos, no desenvolvimento de uma descrição e análise profunda de um caso ou de múltiplos casos. Yin sugere a utilização de um protocolo para condução do estudo de caso. O protocolo aumenta a confiabilidade do estudo e orienta o pesquisador na realização da coleta de dados.



Para os estudos de caso, são necessários considerar especialmente cinco componentes de um projeto de pesquisa, mencionados também por Berg (2001): 1. As questões de um estudo; 2. Suas proposições, se houver; 3. Sua(s) unidade(s) de análise; 4. A lógica que une os dados às proposições; e 5. Os critérios para interpretar as constatações.

No que se refere à estrutura de um estudo de caso, Creswell (1998) enfatiza que não existe um formato padrão para reportar um estudo de caso. Alguns estudos de caso geram teoria, alguns são simples descrições de casos e outros são de natureza mais analítica e mostram casos cruzados ou comparações interlocais. Apesar disso, é possível conceituar um formato geral para auxiliar pesquisadores que realizam estudos de caso: a) o escritor inicia com uma vinheta de modo que o leitor pode desenvolver uma experiência vicária para ter uma ideia de tempo e lugar do estudo; b) o pesquisador identifica as questões, o propósito e o método do estudo de modo que o leitor aprende sobre como o estudo foi feito, a experiência do pesquisador e as questões que envolvem o caso; c) na sequência, deve-se fazer uma extensa descrição do caso e seu contexto – um corpo de dados relativamente não contestáveis – uma descrição que o leitor poderia fazer se ele fosse lá; d) a seguir, questões são apresentadas, algumas questões chaves, de modo que o leitor pode entender a complexidade do caso; e) em seguida, algumas questões são testadas e o pesquisador traz evidências para confirmar ou não estas questões; f) afirmações são apresentadas, um resumo do que o pesquisador entende sobre o caso e se generalizações naturalistas iniciais, conclusões a que se chegou, mediante experiência pessoal ou oferecidas como experiências vicárias para o leitor, foram alteradas conceitualmente ou contestadas; e g) finalmente, o escritor termina uma vinheta de fechamento, uma nota experiencial, relembra o leitor que o relato é um encontro da pessoa com um caso complexo.

Tabela 6: Aspectos relacionados aos Estudos de Casos

Aspectos relacionados à pesquisa	Estudo de Caso
Pressupostos	Busca por significados atribuídos pelos sujeitos às suas vivências (natureza holística e análise não quantitativa). Esse tipo de pesquisa surgiu em oposição aos métodos estatísticos.
Foco	Desenvolver uma análise e descrição profunda de um caso ou de múltiplos casos.
Tipo de problema	É mais adequado nas pesquisas em que o pesquisador tem claramente casos identificáveis limitados, em que se procura fornecer um entendimento profundo dos casos ou realizar uma comparação entre casos.
Disciplina de conhecimento	Psicologia, Medicina, Sociologia, Direito, Serviço Social, Ciência Política.

Forma de coleta de dados	A coleta de dados é extensiva, podem ser utilizadas múltiplas fontes de informação, como, por exemplos: entrevistas, observações (direta e participante), documentos, documentos arquivados, artefatos físicos e materiais audiovisuais.
Análise de dados	O investigador analisa dados mediante a descrição dos casos, bem como dos temas por meio dos casos. Uma descrição detalhada do caso deve surgir dos dados (história do caso, cronologia de eventos ou o dia a dia das atividades do caso). Após a descrição, o pesquisador pode focar em questões chaves ou análise de temas, a fim de entender a complexidade do caso. Yin (2005) sugere que o estudo de caso múltiplo utilize a lógica de replicação, em que o investigador replica os procedimentos para cada caso.
Relatório de pesquisa	O relatório é uma análise detalhada de um ou mais casos.

Stake defende quatro formas de análise de dados e interpretação em pesquisas com estudos de casos, são elas:

- 1) Agregação categórica, na qual o pesquisador procura uma coleção de instâncias de dados, esperando que questões com significados relevantes emergjam;
- 2) Interpretação direta, o pesquisador observa uma instância simples e extrai o significado dela sem olhar múltiplas instâncias;
- 3) Estabelecimento de padrões, o pesquisador observa se há correspondência entre duas ou mais categorias que pode ser mostrada por uma tabela, levantando similaridades e diferenças entre os casos;
- 4) Generalizações naturalísticas, o pesquisador desenvolve generalizações que podem ser aprendidas do caso ou que podem ser aplicadas a outros casos.

A estes passos, Creswell (1998) adiciona a descrição do caso: uma visão detalhada dos aspectos do caso (os fatos).

Os estudos de caso podem oferecer uma generalização analítica (teórica) e não uma generalização estatística. Na sequência, uma breve discussão sobre a pesquisa-ação.

## Pesquisa-Ação

A Pesquisa-Ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT, 2007). Ela pode ser definida como uma estratégia de condução de pesquisa qualitativa voltada para a busca de solução coletiva a determinada situação-problema, dentro de um processo de mudança planejada (MACKE, 2006). A mudança proposta pela pesquisa-ação gera conhecimento.

Pesquisa-ação não é considerada, pela maior parte dos autores, como um método de pesquisa, mas como uma intervenção social. Contempla simultaneamente processos de pesquisa e de intervenção, os quais emergem da participação efetiva dos atores envolvidos e do pesquisador. Estratégia de pesquisa reflexiva, no sentido do engajamento dos participantes em um processo colaborativo de transformação social, no qual eles aprendem e mudam sua forma de engajamento. Envolve o pesquisador no trabalho com os membros de uma organização sobre um assunto que seja de genuíno interesse e no qual há uma intenção dos membros da organização em agir com base na intervenção (EDEN; HUXHAM, 2001).

A pesquisa-ação não está limitada à resolução dos problemas práticos dos atores envolvidos na pesquisa, não deve ser comparada a uma consultoria, já que a ambição que lhe é associada consiste também em fazer progredir os conhecimentos fundamentais. Todo esse processo ocorre em um trabalho conjunto de aprendizagem mútua entre pesquisadores e usuários. Na pesquisa-ação, a reflexão e o processo de coleta de dados e os conhecimentos emergentes são mais valiosamente focados nos aspectos que não podem ser identificados por outras abordagens. Haverá uma interconexão direta daquilo que pode emergir dos dados (e, certamente, que dados são usados) com o que emergirá do uso da teoria, implícito e explícito, para dirigir a intervenção. O papel dos pesquisadores é acompanhar, estimular certos aspectos da mudança decidida pelos grupos interessados. Se esses grupos não estiveram em condição de desencadear as ações, os pesquisadores não podem substituí-los; só procurarão entender por que ocorre tal situação. É necessário que a ideia de mudar unilateralmente os comportamentos dos outros seja deixada de lado, posto que a pesquisa-ação precisa estar preocupada com a intervenção na ação, mas serão os atores que irão decidir se querem ou não mudar.

Tabela 7: Aspectos relacionados à Pesquisa-Ação

Aspectos relacionados à pesquisa	Pesquisa-Ação
----------------------------------	---------------

Pressupostos	A pesquisa-ação possui uma orientação que se aproxima da fenomenologia e do existencialismo (BURRELL; MORGAN, 1979), envolve a dialética de ver as coisas intersubjetivamente. Utiliza-se dos princípios da ciência normal para tentar resolver problemas sociais específicos. É uma combinação de pesquisa e ação para aumentar o conhecimento e gerar mudanças.
Foco	O foco está no conhecimento e na mudança. É a proposição de um modelo que inclui ao mesmo tempo ciência e ação. Propõe participação, supõe ação planejada e intervenção.
Tipo de problema	Visa resolução de problemas de modo intervencionista. Os temas podem ser gerais, voltados para mudança social, e problemas cotidianos em contextos específicos.
Disciplina de conhecimento	Ciências sociais, Ciências Agrárias, Ciências da Saúde, Educação.

Forma de coleta de dados	A coleta de dados pode ser por meio de entrevistas coletivas, reuniões de discussão com interessados, seminários, questionários e entrevistas, além de explicações específicas e discussões orientadas.
Análise de dados	A análise é realizada como uma reflexão metódica a partir de um quadro teórico aberto à discussão. São expostas explicações ou interpretações dos fatos observados. Nessa etapa, o pesquisador considera a racionalidade científica e argumentativa, nas suas dimensões discursiva e coletiva, buscando a interpretação das situações sociais.
Relatório de pesquisa	Os resultados e o contexto da intervenção devem ser descritos e relatados. O conhecimento deve ser relatado de modo que desperte o interesse de um público mais amplo do que aquele totalmente envolvido com a ação e/ou com a própria pesquisa. A ênfase está no desenvolvimento de novas técnicas ou na generalização das existentes.

A pesquisa-ação também possui suas limitações, tais como: a base para generalização na pesquisa-ação é estreita, situacional e limitada pelo contexto; é possível testar teorias em várias situações, mas cada contexto será levemente diferente e será necessário interpretar a teoria de acordo com estas circunstâncias; a pesquisa-ação não se propõe a resolver conflitos sociais profundos - ações de longo prazo.

## **Pesquisa Histórica**

A Pesquisa Histórica é um método para descoberta sobre acontecimentos em um determinado período passado, mas não apenas um relato de eventos passados. A historiografia tenta formar uma escrita descritiva, narrativa, coerente, esclarecedora, vibrante e viva do passado. Envolve muito mais que o mero recontar de fatos do passado, é mais que unir pedaços velhos de informação encontrados em diários, cartas, ou outros documentos, importante como uma atividade poderia ser. Pesquisa histórica é prontamente descritiva, efetiva e fluida, e não pode ser considerada como uma nostalgia meramente criativa. As pesquisas históricas tentam recapturar sistematicamente as nuances complexas, as pessoas, os significados, os eventos, e até mesmo as ideias do passado que têm influenciado e amoldado o presente. É o estudo das relações entre assuntos que influenciaram o passado, continuam influenciando o presente, e que afetarão o futuro. A pesquisa histórica é administrada por uma ou mais razões, tais como: descobrir o desconhecido; responder perguntas; buscar implicações ou relações de eventos do passado e as conexões desses com o presente; avaliar atividades e realizações passadas de indivíduos, agências ou instituições; e, de modo geral, contribuir para nossa compreensão de cultura humana (BERG, 2001)

As principais correntes epistemológicas da pesquisa histórica são: positivismo, pós-modernismo e pós-estruturalismo, e pluralismo. O positivismo, com uma visão tradicional, considera que os fatos são unívocos e falam por si mesmos, a explicação orientada pelos fatos e os fatos são definidos a partir de critérios de validade e confiabilidade. No pós-modernismo e pós-estruturalismo as atividades das pessoas e a produção textual podem ser consideradas como 'texto', a produção textual imersa em sistema de significações, os elementos inscritos no texto abertos a múltiplos significados e interpretações, e existe possibilidade de coexistência de duas leituras 'verdadeiras'. O pluralismo rejeita um posicionamento filosófico histórico, aceita utilização de múltiplas abordagens de acordo com sua utilidade, o texto histórico é compreendido como uma montagem, e o historiador não busca a verdade, mas uma visão pluralista do fenômeno.

As fontes de dados primários envolvem o testemunho oral ou escrito de testemunhas; e as fontes de dados secundários envolvem o testemunho oral ou escrito de pessoas que não estavam presentes no momento de um determinado evento. O roteiro da pesquisa histórica pode ser realizado da seguinte forma: identificação de uma ideia, tópico ou questão de pesquisa; desenvolvimento da revisão de literatura sobre o tema; refinamento da ideia e das questões de pesquisa; definição da historiografia como processo de coleta de dados; identificação e localização de fontes de dados primários e secundários; verificação da autenticidade e da acuracidade das fontes; análise dos dados e desenvolvimento da exposição narrativa dos resultados. A pesquisa histórica ou historiografia visa realizar um exame dos elementos que compõem uma história.

Tabela 8: Aspectos relacionados à Pesquisa Histórica

Aspectos relacionados à pesquisa	Pesquisa Histórica
Pressupostos	As práticas e os processos são compreendidos a partir do conhecimento de sua historicidade. O estudo da história serve como verificação em contraponto com a tendência natural de categorização dos fenômenos, identificação das ideologias envolvidas na detecção de problemas e busca de soluções por meio do confronto de situações contemporâneas e situações históricas similares.
Foco	O foco está em recapturar sistematicamente significados, pessoas, eventos e ideias sobre o passado, os quais exerceram influência e moldaram o presente.
Tipo de problema	Envolve a pesquisa de diversos elementos relacionados ao passado, nos quais o interesse recai em alguns poucos eventos ou objetos de pesquisa compreendidos como únicos ou singulares.
Disciplina de conhecimento	História, Ciências Sociais, Ciências Econômicas.



Forma de coleta de dados	O pesquisador pode realizar coleta de artefatos, documentos e oralidades por meio de pesquisas arquivística, documental, história oral, história biográfica, crônicas, músicas, arqueologia industrial, entre outras técnicas específicas que objetivam a reconstituição de um evento ou curso de ação.
Análise de dados	A análise pode ser feita por meio de método comparativo, análise de conteúdo, análise de discurso, análise contrafactual, métodos de datação, reconstituições e outros.
Relatório de pesquisa	Para a elaboração do relatório de pesquisa, realiza-se a descrição de narrativa compreensiva sobre o passado, ao mesmo tempo lógica, fluida, reveladora e 'viva'.

Sabemos que as pesquisas nas organizações precisam desenvolver mais a noção de historicidade, mas apesar das vantagens de se utilizar a pesquisa histórica no contexto organizacional, a interpretação de teorias e construções teóricas devem levar em consideração o tempo de investigação e a produção dos trabalhos e a realidade dos pesquisadores, que podem representar um fator limitante na maior parte dos casos.

Após essa breve explanação sobre os principais tipos de estudos qualitativos adotados nas pesquisas em organizações, passamos então para as considerações finais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Primeiramente, gostaríamos de enfatizar que o presente texto não tem a intenção de apresentar um modo 'engessado' de se realizar pesquisas qualitativas, mesmo porque existem outros autores e textos que tratam do assunto e que não foram explanados no presente trabalho. Nosso maior interesse foi o de oferecer uma noção sobre os procedimentos práticos referentes aos principais tipos de pesquisas qualitativas utilizadas nas organizações. Acreditamos que o panorama proposto poderá auxiliar, de algum modo, investigadores e acadêmicos na escolha metodológica na fase inicial de suas pesquisas. Poderá também ser útil a todos que estejam interessados em conhecer diferentes métodos e técnicas utilizadas em estudos qualitativos.

Por meio das características apresentadas anteriormente, foi possível perceber a existência das diferenças (e algumas semelhanças) entre os diversos procedimentos qualitativos que podem ser utilizados nos estudos organizacionais. É pertinente e faz-se necessário lembrar que, independente da escolha que o pesquisador faça para o desenvolvimento de sua pesquisa, ele irá se deparar com limitações e possibilidades para cada método e técnica adotada. A escolha adequada está vinculada, mais fortemente, às posições ontológicas e epistemológicas do pesquisador, sobretudo, ao problema de pesquisa e, conseqüentemente, aos objetivos estabelecidos.

Ressaltamos, aqui, que a compreensão e a clareza de alguns termos, tais como ontologia, epistemologia, metodologia e métodos, irão permitir aos pesquisadores defender suas próprias posições, compreender posições de outros pesquisadores, bem como a relação existente entre tais termos. Para melhor entendimento sobre o assunto, recomendamos a leitura do texto de Grix (2002). As questões ontológicas, epistemológicas e metodológicas estão fortemente relacionadas entre si, sendo, por vezes, difícil ver e estabelecer limites entre elas.

Outro aspecto importante a ser enfatizado é que todo tipo de pesquisa científica necessita de um diálogo entre a teoria e o trabalho de campo - a coleta e a análise dos resultados. Até mesmo o método da *grounded theory*, no qual o propósito é que a teoria possa emergir dos dados, exige do pesquisador um conhecimento prévio de uma teoria que o ajude a realizar o estudo a que se propôs e dê condições para identificar as informações essenciais que irão compor a teoria emergente. Além disso, em qualquer um dos procedimentos qualitativos de pesquisa adotados, os critérios de confiabilidade e validade são extremamente importantes, posto que proporcionam maior credibilidade da pesquisa e aumentam a possibilidade de se fazer generalizações estatísticas e/ou analíticas. Estes aspectos apontados são algumas semelhanças existentes entre os procedimentos qualitativos abordados neste trabalho.

O que está claro, é que, por vezes, parece existir uma disputa intelectual entre os pesquisadores, não apenas entre aqueles que adotam perspectivas diferentes (quantitativa ou qualitativa, por exemplo), como também, e principalmente, entre os que se inserem dentro de uma mesma abordagem metodológica. Do nosso ponto de vista, as diferenças entre eles estão vinculadas, em parte, ao processo de pesquisa adotado pelo investigador. Considerando os aspectos desse processo, é relevante, e faz-se necessário, lembrar que o pesquisador é um sujeito multicultural, possui diferentes visões sobre as concepções do eu e do outro. Outro fator relacionado refere-se às perspectivas teóricas adotadas, posto que os investigadores podem optar pelo interpretativismo, construtivismo, hermenêutica, teoria crítica, modelos marxistas, positivistas e pós-positivistas. O plano de pesquisa irá, de algum modo, situar o pesquisador no contexto empírico e na sua relação com o fenômeno de estudo, especificando as estratégias de investigação (estudo de caso; etnografia; método histórico; pesquisa-ação, por exemplos) adotadas que irão dar início aos paradigmas de interpretação. A escolha de diferentes métodos também trará resultados diferentes, ainda que os pesquisadores privilegiem a abordagem qualitativa.

Além disso, a pesquisa qualitativa tem um caráter criativo e interpretativo. Existem diversas comunidades interpretativas e não há apenas uma verdade interpretativa, tendo em vista que esta prática, como mencionam Denzin e Lincoln (2006), é tanto científica e artística quanto ética e política.

O fato é que cada método ou procedimento de pesquisa aqui abordado também apresenta desafios para o pesquisador, para o projeto de pesquisa e para o futuro da pesquisa em estudos organizacionais.

## REFERÊNCIAS

- BERG, B. L. **Qualitative research methods for the social sciences**. 4. ed. Needham Heights: Pearson, 2001.
- BANDEIRA-DE-MELLO, R.; CUNHA, C. J. C. A. Grounded theory. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- BOAVA, D. L. T.; MACEDO, F. M. F. Contribuições da fenomenologia para os estudos organizacionais. **Cadernos Ebape.BR**, v. 9, Ed. Especial, p. 469-487, 2011.
- CALÁS, M. B.; SMIRCICH, L. Past postmodernism? Reflections and tentative directions. **Academy of Management Review**, v. 24, n. 4, p. 649-671, 1999.
- CARVALHO, J.L.F.; VERGARA, C. SYLVIA. A fenomenologia e a pesquisa do espaço dos serviços. **Revista de Administração de Empresas**, v.42, n.3, p.78-91, 2002.
- CHASE, S. E. Narrative inquiry: multiple lenses, approaches, voices. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. **The handbook of qualitative research**. 3. ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc., 2005.
- CORBETTA, P. **Social research: theory, methods and techniques**. London, Sage, 2003.
- COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.
- CRESWELL, J. W. **Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions**. Thousand Oaks: Sage, 1998.
- DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y. S. e colaboradores. 2. ed. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DOUGLAS, D. Grounded theories of management: a methodological review. **Management Research News**, v. 26, n. 5, p. 44-52, 2003.
- DUBOIS, J. **Dicionário de linguística**. São Paulo: Cultrix, 1997.
- EDEN, C.; HUXHAM, C. Pesquisa-ação no estudo das organizações. In: CLEGG, S. R.; EDMUNDS, H. **Focus group research handbook**. New York: AMA, 2000.
- FRANCIS, D; HESTER, S. **An invitation to ethnomethodology: language, society and interaction**. London: Sage Publications, 2004.
- GODOI, C. K. Perspectivas de análise do discurso nos estudos organizacionais. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- GRIX, J. Introducing students to the generic terminology of social research. **Politics**, v. 22, n. 3, p. 175-186, 2002.
- GUESSER, A. H. A etnometodologia e a análise da conversação e da fala. **EmTese**, v.1, n. 1, p. 149-168, 2003.
- HARDY, C.; NORD, W. R. (Orgs.) e CALDAS, M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. (Orgs. ed. brasileira). **Handbook de estudos organizacionais: reflexões e novas direções**. v.2. São Paulo: Atlas, 2001.
- HAVE, P. T. **Understanding qualitative research and ethnomethodology**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2004.

HERACLEOUS, L.; HENDRY, J. Discourse and the study of organization: toward a structural perspective. **Human Relations**, v. 53, n. 10, p. 1251-1286, 2000.

HERACLEOUS, L. **Discourse, interpretation, organization**. Cambridge, 2006.

HOLSTEIN, J. A.; GUBRIUM, J.F. Phenomenology, Ethnomethodology, and Interpretative Practice. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of qualitative research**. 2. ed. Beverly Hills, CA: Sage Publications Inc., 1994.

HUSSERL, E. **A ideia da fenomenologia**. Lisboa: Edições 70, 1990.

JAIME JUNIOR, P. Pesquisa em organizações: por uma abordagem etnográfica. **Civitas**, v. 3, n. 2, p. 435-456, 2003.

MAANEN, J.V. The fact of fiction in organizational ethnography. **Administrative Science Quarterly**, v. 24, n. 1, p. 539-550, 1979.

MACKE, J. A pesquisa-ação como estratégia de pesquisa qualitativa. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

MARSH, D.; FURLONG, P. A skin, not a sweater: ontology and epistemology in Political Science. P. 17-41. In: MARSH, D.; STOKER, G. **Theory and Methods in Political Science**. Pallgrave MacMillan, 2002.

MERLEAU-PONTY, M. **Fenomenologia da percepção**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

MORGAN, G.; SMIRCICH, L. The case for qualitative research. **Academy of Management Review**, v. 5, n. 4, p. 491-500, 1980.

PHILLIPS, N.; LAWRENCE, T. B.; HARDY, C. Discourse and institutions. **Academy of Management Review**, v. 29, n. 4, p. 635-652, 2004.

RIESSMAN, Catherine Kohler. **Narrative analysis**. Sage Publications, 1993.

SANDBERG, J. How do we justify within interpretive knowledge produced approaches? **Organizational Research Methods**, v. 8 n. 1, p. 41-68, 2005.

STAKE, R. E. Qualitative case studies. In: DENZIN, N. K. and LINCOLN, Y. S. **Handbook of Qualitative Research**. 3rd. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2005.

SILVEIRA, R. Z. da; GUERRA, A. C.; GONÇALVES, C. A. A aplicação da fenomenologia nos estudos organizacionais do Brasil. **Administração: Ensino e Pesquisa - RAEP**. Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 269-300, 2012.

SUDDABY, R. From the editors: what grounded theory is not. **Academy of Management Journal**, v. 49, n. 4, p. 633-642, 2006.

TEDLOCK, Barbara. Ethnography and ethnographic representation. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Org.) **Handbook of qualitative research**. 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 15. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2007.

VEIGA, L.; GONDIM, S.M.G. A utilização de métodos qualitativos na ciência política e no marketing político. **Opinião Pública**, v. 2, n.1, p. 1-15, 2001.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.