

4 Procedimentos metodológicos

4.1. Tipo de pesquisa

Com base em Vergara (1990), a presente pesquisa – qualitativa – pode ser classificada como do tipo descritiva e analítica. De acordo com Goulart e Carvalho (2005), pode-se identificar como quatro os principais pressupostos da pesquisa qualitativa: (1) a realidade é compreendida como subjetiva e múltipla; (2) ocorre interação entre pesquisador e objeto de pesquisa; (3) os valores são entendidos como parte inerente do processo de pesquisa; (4) a coleta e a análise dos dados ocorrem simultaneamente e as definições emergem do processo de pesquisa por meio de um processo indutivo, contextualizado e com forte argumentação teórica.

Assim, inserido neste contexto, o processo de pesquisa é entendido como social e interativo, o que leva o pesquisador a adquirir um papel de centralidade e relevância uma vez que “desempenha um grande número de tarefas, desde a realização de entrevistas e observações interpretação de documentos históricos e pessoais até a reflexão e introspecção intensas” (GOULART e CARVALHO, 2005, p. 122).

4.2. Coleta de dados

As fontes de investigação utilizadas foram: (1) pesquisa documental e (2) entrevistas com funcionários. No que diz respeito aos procedimentos de coleta de dados documental, foram pesquisados tanto documentos internos da empresa (disponibilizados na Intranet do BNDES) quanto documentos de acesso público como informações existentes em seu sítio eletrônico. A listagem com estes documentos encontra-se no anexo I.

Em relação à escolha metodológica pela entrevista, esta justifica-se em função da possibilidade que este instrumento de coleta de dados apresenta ao pesquisador de aprofundar os discursos dos entrevistados acerca de suas experiências, percepções, ideias e valores (GODOI & MATTOS, 2006).

As entrevistas foram feitas com 28 funcionários da área de crédito do BNDES divididos em três grupos. O primeiro grupo entrevistado foi o de funcionários com entrada mais recente. Assume-se que estes trouxeram experiências de outros lugares e começaram a compartilhar há pouco tempo às práticas organizacionais do BNDES.

O segundo grupo é formado por funcionários mais maduros e que possuem grande tempo de casa. Assume-se que estes já passaram por diversas experiências e mudanças de gestão na empresa em questão. Estes funcionários passarão por um processo de aposentadoria nos próximos 10 anos.

O terceiro, e último, grupo pesquisado é formado por funcionários que exercem função gerencial, tendo um tipo de trabalho diferente e está, por isto mesmo, exposto a uma quantidade de informações diferenciadas.

As entrevistas foram baseadas em um mesmo roteiro para permitir que o entrevistador tenha “flexibilidade para ordenar e formular as perguntas durante a entrevista” (GODOI e MATTOS, 2006, p. 304). Esta flexibilidade foi perseguida no decorrer de todo processo de coleta de dados, acompanhada da preocupação em seguir as recomendações de “usar a (...) imaginação social científica para perceber quando temas considerados importantes e que não poderiam estar presentes em um planejamento ou expectativa anterior, aparecerem na discussão” (GASKELL, 2002, p. 67).

O período de duração de cada entrevista foi de cerca de 50 minutos. Cabe lembrar que as entrevistas foram gravadas e transcritas para posterior análise.

4.3. Análise dos dados

O procedimento metodológico utilizado para a análise dos dados coletados foi a análise de conteúdo. A análise de conteúdo é uma das técnicas de investigação empírica que busca uma descrição que seja objetiva, sistemática e quantitativa de todo o conteúdo adquirido durante as entrevistas (BERELSON, 1952). As categorias de análise devem ser definidas de maneira que a totalidade do conteúdo apresentado possa ser analisado, tendo resultado em observações quantitativas mais precisas e objetivas quanto às características do conteúdo apresentado.

De tal forma, é preciso dar atenção às características do texto apresentado, antes que qualquer quantificação seja realizada. Conforme Puglisi (2005), as transcrições de entrevistas são o ponto de partida, em que são consideradas as condições de seus produtores e a concepção crítica e dinâmica da linguagem. Ainda segundo este autor, o método está sempre ligado às entrevistas, que são uma aplicação de processos fundamentais da comunicação em que o investigador pode retirar bons elementos para reflexão (PUGLISI, 2005). A reflexão parte da expressão das ideias do entrevistado que é guiado pelas perguntas do investigador, que, funcionando como um facilitador das expressões do investigado, não deixa escapar os objetivos de investigação.

A análise de conteúdo se distingue de outros métodos de análise pela forma como trata as mensagens contidas nos discursos. Embora esses discursos também pudessem ser estudados por meio da análise documental ou da linguística, o aviso da visão de Bardin, que está fundamentada em Saussure, diz que, enquanto a Linguística se preocupa com a língua, ou seja, utilizando-se o aspecto coletivo e virtual da linguagem, a análise de conteúdo preocupa-se com a palavra, o aspecto individual e atual da linguagem (DELLAGNELO e SILVA, 2005)

A técnica inicialmente estava voltada para a análise de comunicação de massa e, posteriormente, passou a ser utilizada na investigação de discursos e, até mesmo, de revistas especializadas e livros. A utilização da análise de documentos é uma referência para essa técnica, mas, na área dos estudos das organizações, é constantemente utilizada na investigação de entrevistas (DELLAGNELO e SILVA, 2005).

Outros exemplos são dados por Minayo (1998) quanto à utilização geral da técnica, como “analisar obras de um romancista para identificar o seu estilo e/ou para descrever sua personalidade; analisar depoimentos de telespectadores que assistem a uma determinada emissora ou de leitores de um determinado jornal para determinar os efeitos de comunicação de massa; analisar textos de livros didáticos para o desmascaramento de ideologia subjacente; analisar depoimentos de representantes de grupos sociais no sentido de levantar o universo vocabular desse grupo” (MINAYO, 1998). Segundo Richardson (1999), analisam-se as características de uma mensagem sem referência às intenções do emissor ou dos efeitos ao receptor. No entanto, Dellagnelo e Silva (2005) parecem não concordar com isso visto dizer que “uma análise desse tipo facilmente se confundiria com um trabalho tal como realizado em outras áreas, como literatura ou lingüística”.

4.4. Etapas da análise

A análise de dados se inicia com a pré-análise, que é o momento da organização do material. Nesse momento, procede-se uma leitura flutuante, com a leitura dos documentos e a formulação dos objetivos da pesquisa. Muitos consideram esse como um momento de exploração geral, no qual o pesquisador põe em foco seu tema e sua questão de pesquisa para decidir quais os materiais serão aqueles utilizados. É o momento de transcrição das entrevistas, de codificação de textos e de todo o material para receber a análise.

No caso desta pesquisa, este foi o momento em que as entrevistas foram ouvidas e lidas, ao mesmo tempo, puderam ser percebidos os trechos importantes e que auxiliaram, desde já nos primeiros pensamentos do que poderiam ser as categorias diretamente ligadas à pergunta de pesquisa. Pode-se também perceber as limitações desse pesquisador quando entrevistava e serviu, assim, para reforçar a experiência e verificar a existência de alguns erros recorrentes, que se deram quando o entrevistado saía do tema da entrevista e, apesar da liberdade para discorrer com livre tempo, era, de alguma maneira, instado a voltar à pergunta não respondida. Isso poderia gerar algum foco, por parte do entrevistador, que não era aquele pensado para a pesquisa.

Segundo Bardin (1994), a análise é um momento fundamental no trabalho de pesquisa, que, embora longo e cansativo, possibilita interpretações e inferências. Nesse momento, ficam esclarecidos os procedimentos que farão o pesquisador chegar a determinadas conclusões. Essa etapa serve para tratar de maneira válida os resultados, e pôr em relevo as informações fornecidas pela análise. A categorização não é um processo obrigatório, no entanto, segundo Minayo (1998), a palavra categoria se refere a um conceito que inclui elementos que se relacionam ou mesmo tenham características em comum, estando ligado à ideia de classe ou série. A escolha por análise utilizando categorias significa o agrupamento de elementos.

No caso desta pesquisa, este foi o momento em que se percebeu com mais clareza a distinção, mais do que necessária dos três grupos, se de início a ideia era mesmo de entrevistar aquilo que se pensava ser separado em três tipos diferentes de experiências, isso foi confirmado pela categorização.

A etapa da Interpretação é o momento da reflexão, é nele são feitas as relações, baseadas em suas intuições traçadas a partir da leitura dos referenciais teóricos, e de todos os outros materiais empíricos. Os pesquisadores são convidados a compreensão dos fenômenos que se propôs a estudar para alcançar os objetivos da análise de conteúdo. Nesse momento, a capacidade do pesquisador é posta à prova para verificar as evidências no discurso, ou seja, as ideias prontas.

No caso desta pesquisa, este foi o momento em que o pesquisador foi levado a extremos. Retirar dos discursos aquilo que descreva o pensamento dos entrevistados, sem que os destaques minimizem ou não reflitam um pensamento é uma questão delicada. Por diversas vezes, retornei ao texto para verificar se a ideia passada por aquele grupo de pessoas estava realmente refletida no texto. Mister é ainda fazer com que esses dizeres sejam refletidos em toda a literatura pesquisada. Embora, no início, acreditasse que os assuntos não se encaixariam com os textos, essa se tornou a parte mais prazerosa do processo. O fato de se encontrar com os resultados almejados na pergunta de pesquisa demonstra uma coerência em toda a realização do procedimento. Está fazendo-se ciência.

Assim foram analisadas as seguintes categorias:

Categoria	Descrição
1. Disponibilidade da Informação.	Esta categoria busca compreender o grau de conhecimento acerca da disponibilidade da informação e a reação à oferta de informação.
2. Organização (ou Registro) da Informação.	Esta categoria busca compreender a visão sobre as iniciativas da empresa no que diz respeito à organização e registro das informações de uso cotidiano.
3. Compartilhamento da Informação.	Esta categoria busca identificar as formas de compartilhamento de informações e conhecimento dentro da área.
4. Memória Organizacional.	Esta categoria busca identificar a utilização do conhecimento armazenado para processos de tomada de decisão futura.

Foram identificados no decorrer do processo de pesquisa três pontos de destaque das entrevistas que foram discutidos como observações adicionais com o objetivo de ampliar o entendimento do leitor, sejam:

1. O Valor do BNDES, onde foram observados os valores que são reunidos quando os empregados entram para o banco;
2. O Valor da Área de Créditos, onde são discutidos o tipo de trabalho realizados e a permanência dos empregados nessa área de conhecimento;
3. A Entrada dos Funcionários no Banco, onde são vistas as maneiras como o conhecimento chega até os novos empregados.

4.5. Limitações da pesquisa.

O tempo foi um fator limitante da pesquisa, e, para minimizar tal situação, foi escolhido focar em uma área de conhecimento do Banco, posteriormente, essa pesquisa poderia ser estendida a todo Banco, embora os resultados encontrados aqui demonstrem uma espécie de isolamento da área de crédito no meio formal de registro da informação do Banco. Embora as áreas que atuam analisando projetos participem do gerenciamento eletrônico de documentos, existem áreas similares quanto à atuação da área de crédito no Banco, visto que apenas acessam o gerenciamento como usuários passivos e não ativos.

O número da amostra é bastante representativo da população da Área de Crédito, no entanto, no BNDES, a diversidade de produção de conteúdo é bastante grande e pode ser que um estudo mais abrangente mostre uma maior diversidade daquilo que foi encontrado em uma área de conhecimento apenas. Ainda assim, vale notar que, embora a área de crédito seja uma das áreas de conhecimento do Banco, pelas obrigações que esta área possui em produção e relações de trabalho, são necessários variados contatos com diversas outras áreas de conhecimento do Banco, quiçá, a maioria que pode resultar num aspecto ampliado do resultado aqui encontrado.

As entrevistas foram semiestruturadas e, nesse caso, o roteiro a ser seguido pode ser desviado pelo entrevistado durante as respostas, por isso, algumas entrevistas possuem algum conteúdo não pertinente à pesquisa realizada e pode ser notado que, em outras, algumas das respostas simplesmente foram respondidas no contexto do entrevistado, o que pode limitar o conteúdo.

A falta de experiência do entrevistador também é uma limitação dessa pesquisa, porque, em algumas vezes, ocorreram ênfases desnecessárias e exageros ao fazer determinadas perguntas, senão verbalizadas, talvez indicadas no olhar e nos gestos. Ressalto que, fora exceções, as indicações foram seguidas para deixar o entrevistado discorrer bastante e à vontade, buscou-se não emitir nenhuma opinião, mantendo uma postura de neutralidade durante as entrevistas.