

Quanti & Quali

2008

EVENTO

www.quantiquali.com.br

Livro de Casos do Quanti & Quali 2008: I Encontro Brasileiro sobre Pesquisa e Análise de Dados Quantitativos e Qualitativos

04 e 05 de dezembro de 2008

**Análise de dados quantitativos e qualitativos
em pesquisas organizacionais e gerenciais,
e em pesquisas acadêmicas.**

Organizadores:



Grupo de Pesquisa de Gestão do Impacto
da Adoção de Novas Tecnologias de Informação
CNPq - PPGA/EA/UFRGS

www.ea.ufrgs.br/gianti

SPHINXBrasil
Soluções para coleta e análise de dados

www.sphinxbrasil.com.br

www.quantiquali.com.br

Quanti & Quali

O PORTAL DE PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

CONTEÚDO • EVENTO • REVISTA

ISBN 978-85-89225-04-5



9 788589 225045

Apoiadores:



CONTEÚDO • EVENTO • REVISTA

Quanti & Quali

www.quantiquali.com.br

Todos os direitos reservados

**LIVRO DE CASOS DO QUANTI & QUALI 2008:
I Encontro Brasileiro sobre Pesquisa e Análise
de Dados Quantitativos e Qualitativos**

Organizadores:
Henrique Freitas
Cristina Dai Prá Martens

**LIVRO DE CASOS DO QUANTI & QUALI 2008:
I Encontro Brasileiro sobre Pesquisa e Análise de
Dados Quantitativos e Qualitativos**

1ª Edição

Canoas
Sphinx Tecnologia e Software Ltda
2008

Dados Internacionais de Catalogação na Fonte (CIP)

L784 Livro de casos do quanti & quali 2008: encontro brasileiro sobre pesquisa e análise de dados quantitativos e qualitativos/ Henrique Freitas e Cristina Dai Prá Martens (orgs.). – Canoas: Sphinx, 2008.
72 p. : il.

ISBN: 978-85-89225-04-5

1. Análise de dados. 2. Método de pesquisa. 3. Método Qualitativo.
4. Método Quantitativo. 5. Coleta de dados. I. Freitas, Henrique Mello Rodrigues de. II. Martens, Cristina Dai Prá.

CDU – 001.891

Ficha elaborada pela Biblioteca da Escola de Administração – UFRGS

Sumário

Projeto Quanti & Quali.....	9
Mensagem da Comissão Organizadora	11
Programação do Quanti & Quali 2008.....	24
Pôsteres de casos de pesquisas.....	32
Prova via web.....	33
Ricardo Simm Costa – PPGA/EA/UFRGS	33
Fernando Kuhn Andriotti – PPGA/EA/UFRGS	33
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS	33
Dados de interação e-mail, dormentes ou latentes?.....	34
Pedro H. N. R de Freitas – IAE/UPMF	34
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS	34
Raquel Janissek-Muniz – PPGA/EA/UFRGS.....	34
Contribuições da pesquisa de usos do tempo para a análise das organizações e do trabalho gerencial: o caso de gerências de loja de uma organização varejista	35
Magnus Luiz Emmendoerfer – UFV	35
Universidade Tuiuti do Paraná: imagem percebida e posicionamento perante os seus vestibulandos	36
Carmen Luiza da Silva – UTP	36
Fabio H. Feltrin – UTP.....	36
Perci Klein – UTP	36
Miriam Stolses Mazo – UTP	36
Andréa de Albuquerque de Lima – UTP	36
Avaliação Institucional via Web	37
Ricardo Simm Costa – PPGA/EA/UFRGS	37
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS	37
Raquel Janissek-Muniz – PPGA/EA/UFRGS.....	37
Fernando Kuhn Andriotti – PPGA/EA/UFRGS.....	37
Análise comparativa entre as carreiras de pesquisa e de suporte à pesquisa na EMBRAPA: o enfoque da psicodinâmica.....	38
Rosana Hoffman-Câmara – EMBRAPA.....	38
Maria de Fátima Bruno-Faria – UNB.....	38
Prova eletrônica: contribuições da tecnologia para a formação de condutores	39
Diana Gomes da Silva Cerdeira – IBAP-RJ.....	39
Márcio Henrique Alexandre Costa – IBAP-RJ.....	39

Roberta Araujo Teixeira – PUC-Rio	39
Análise de notícias em período eleitoral.....	40
Marcelo dos Santos – Knowtec.....	40
A <i>práxis</i> da educação ambiental: um estudo qualitativo-biográfico apoiado pelo uso do programa AQUAD	41
Marília Andrade Torales – FEEVALE.....	41
Análise de conteúdo como instrumento para compreensão do fenômeno poder na EDC	42
Guido Vaz Silva – COPPE/UFRJ.....	42
Aplicação das técnicas de análise fatorial e equações estruturais no estudo de um modelo explicativo de lealdade de clientes de um cartão de crédito	43
Eric Cohen – IBMEC Rio de Janeiro.....	43
Rua da Cidadania Matriz da cidade de Curitiba: percepções e expectativas de lojistas e consumidores	44
Fabio H. Feltrin – UTP.....	44
Silvana T. Hastreiter.....	44
Miriam Stolses Mazo – UTP.....	44
Andréa de Albuquerque de Lima – UTP	44
Conceituação e análise de dados a partir da investigação Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. - 2007.....	45
Leandro Ramos – IDIPRON CINJD	45
Jenny Ortiz – IDIPRON CINJD.....	45
Carlos Nieto – IDIPRON CINJD.....	45
O ProUni como política de inclusão em suas dimensões institucionais e intersubjetivas	46
Adailda Gomes – PUC-Rio.....	46
Lobélia Faceira – PUC-Rio.....	46
José Carmello Carvalho – PUC-Rio.....	46
Análise de mercado profissional feita na internet: o caso terceiro setor	47
Paulo Ribeiro – NEEO/FFCH/PUCRS	47
Lúcia Helena Alves Müller – NEEO/FFCH/PUCRS	47
Décio Soares Vicente – NEEO/FFCH/PUCRS	47
Marcia Cristina Alves – NEEO/FFCH/PUCRS	47
Murilo Cabral Nunes – NEEO/FFCH/PUCRS	47
As diferentes técnicas de análise sobre a criminalidade urbana em Novo Hamburgo	48
Ferramentas para auxiliar a elaboração de etnografias: o caso Penhor	49
Décio Soares Vicente - NEEO/FFCH/PUCRS	49
Perfil sócio-econômico e técnico-gerencial de discentes: uma fonte de orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico de curso em instituições de ensino superior?	50
Magnus Luiz Emmendoerfer – UFV.....	50
Joab de Oliveira Lima – UFMG/UNI-BH/CEMIG.....	50
Identidade e imagem: uma perspectiva de uma instituição de ensino superior	51

Luciana Hoppe – FEEVALE.....	51
Cássia Rebello Hofstätter – FEEVALE.....	51
Daniela Müller de Quevedo – FEEVALE.....	51
Suzel Lisiane Jansen – FEEVALE.....	51
Espectroeconomia.....	52
Jorge Henrique Brognoli – UNIVILLE.....	52
Observatório de análise criminal: do papel à realidade.....	53
Leonardo de Carvalho Silva – ISP.....	53
Thatiane Christine Coelho Bittencourt – COPPE/UFRJ.....	53
Inteligência na Prática: Técnicas de Pesquisa de Mercado como Ferramentas de IC para a Realização de um <i>Benchmarking</i> do Mercado de TI Brasileiro.....	54
Geisa Rodrigues – AG3 Consulting.....	54
A Concepção de Modelo de Gestão dos Acadêmicos de Administração das Universidades da Serra e Planalto...55	55
João Lindomar Serafini da Silva – UCS.....	55
Oberdan Teles da Silva – UCS.....	55
Eric Dorion – UCS.....	55
A filosofia no Brasil: um estudo sobre a formação do campo filosófico brasileiro.....	56
Daniela Maria Ferreira – UFPE.....	56
Análise de conteúdo e análise de <i>clusters</i> como técnicas no processo de mapeamento de <i>stakeholders</i> e criação de indicadores de produção sustentável: o caso da empresa Alfa.....	57
Mariana Galvão Lyra – UFES.....	57
Laércio Antonio Jacovine – UFV.....	57
Ricardo Corrêa Gomes – UFV.....	57
Hélio Zanquetto Filho – UFES.....	57
Análise de nicho de mercado para implantação de curso de línguas em Recife.....	58
Amanda Aires Vieira – ISEAD.....	58
Estudo exploratório sobre a aplicação de técnicas de análise estatística multivariada em trabalhos de pesquisas publicados na área de marketing dos anais dos EnAnpads de 2002 a 2006.....	59
Silvio Carvalho Neto – Uni-FACEF.....	59
Leandro Campi Prearo – USCS.....	59
Experiência de aprendizagem e implantação da ferramenta Moodle no repertório didático-metodológico de docentes: impactos e desafios.....	60
Débora Frizzo – FTECBRASIL- Bento Gonçalves.....	60
Luiz Paulo Soares Munhoz – FTECBRASIL- Bento Gonçalves.....	60
Sandra Rovená Frigeri – FTECBRASIL- Bento Gonçalves.....	60
“Gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos eventos EnAnpad de 2005 a 2007.....	61
Warlei Agnelo de Oliveira – Faculdade Novos Horizontes.....	61
Cristiana Fernandes De Muijlder – Faculdade Novos Horizontes.....	61
Lexicometria e ensino de línguas: discurso, método e tecnologia.....	62

Elizabeth Aparecida Damasceno - UNIFIEO	62
Análise de um processo produtivo através do modelo combinado de Shewhart-ARMA (p,q).....	63
Maria Emilia Camargo – UCS	63
Suzana Leitão Russo – UFS	63
Walter Priesnitz Filho – UCS	63
Ivonne Maria Gassen – UNISC	63
Diferentes contribuições de softwares de tratamento de dados quantitativos para a pesquisa em educação – o caso do laboratório de avaliação da educação (LAED) da PUC-RIO.....	64
Elisângela da Silva Bernado – PUC-Rio	64
Fernanda Ferreira Pedrosa – PUC-Rio.....	64
José Roberto da S. Rodrigues – PUC-Rio	64
Lucia Helena de Oliveira Gazólis – PUC-Rio	64
Roberta Araujo Teixeira – PUC-Rio	64
Grounded theory: uma nova perspectiva de pesquisa em administração.....	65
Richard Medeiros de Araújo – FACEX.....	65
Jomária Mata de Lima Alloufa – PPGA/UFRN.....	65
Fernando Porfírio S. de Oliveira – FACEX.....	65
Casos de pesquisa.....	66
Prova via web.....	67
Dados de interação e-mail, dormentes ou latentes?.....	77
Contribuições da pesquisa de usos do tempo para a análise das organizações e do trabalho gerencial: o caso de gerências de loja de uma organização varejista	89
Universidade Tuiuti do Paraná: imagem percebida e posicionamento perante os seus vestibulandos	98
Avaliação Institucional via Web	104
Análise comparativa entre as carreiras de pesquisa e de suporte à pesquisa na EMBRAPA: o enfoque da psicodinâmica.....	110
Prova eletrônica: contribuições da tecnologia para a formação de condutores	121
Análise de notícias em período eleitoral.....	130
A <i>práxis</i> da educação ambiental: um estudo qualitativo-biográfico apoiado pelo uso do programa AQUAD	137
Análise de conteúdo como instrumento para compreensão do fenômeno poder na EdC.....	147
Aplicação das técnicas de análise fatorial e equações estruturais no estudo de um modelo explicativo de lealdade de clientes de um cartão de crédito	156
Rua da Cidadania Matriz da cidade de Curitiba: percepções e expectativas de lojistas e consumidores	165
Conceituação e análise de dados a partir da investigação Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. - 2007.....	174
O ProUni como política de inclusão em suas dimensões institucionais e intersubjetivas.	184
Análise de mercado profissional feita na <i>internet</i> : o caso terceiro setor	194
As diferentes técnicas de análise sobre a criminalidade urbana em Novo Hamburgo	201

Ferramentas para auxiliar a elaboração de etnografias: o caso penhor	211
Perfil sócio-econômico e técnico-gerencial de discentes: uma fonte de orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico de curso em instituições de ensino superior?	220
Identidade e imagem: uma perspectiva de uma instituição de ensino superior	232
Espectroeconomia.....	243
Observatório de análise criminal: do papel à realidade.	254
Inteligência na Prática: Técnicas de Pesquisa de Mercado como Ferramentas de IC para a Realização de um <i>Benchmarking</i> do Mercado de TI Brasileiro.	262
A Concepção de Modelo de Gestão dos Acadêmicos de Administração das Universidades da Serra e Planalto	269
A filosofia no Brasil: um estudo sobre a formação do campo filosófico brasileiro.....	280
Análise de conteúdo e análise de <i>clusters</i> como técnicas no processo de mapeamento de <i>stakeholders</i> e criação de indicadores de produção sustentável: o caso da empresa Alfa.....	289
Análise de nicho de mercado para implantação de curso de línguas em Recife	298
Estudo exploratório sobre a aplicação de técnicas de análise estatística multivariada em trabalhos de pesquisas publicados na área de marketing dos anais dos EnAnpads de 2002 a 2006.....	304
Experiência de aprendizagem e implantação da ferramenta Moodle no repertório didático-metodológico de docentes: impactos e desafios.....	315
“Gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos eventos EnAnpad de 2005 a 2007	321
Lexicometria e ensino de línguas: discurso, método e tecnologia.....	328
Lista de autores	338

PROJETO QUANTI & QUALI

O Quanti & Quali é um projeto idealizado pelo GIANTI-GESID-PPGA/EA/UFRGS – Grupo de Pesquisa de Gestão do Impacto da Adoção de Novas Tecnologias de Informação, do Programa de Pós-Graduação em Administração, da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – e pela SPHINX Brasil, empresa de soluções para coleta e análise de dados.

Concebido como um Portal de Pesquisa e Análise de Dados, o Quanti & Quali [www.quantiquali.com.br] integra a trilogia [Conteúdo, Evento e Revista] de nosso esforço para que se tenha mais um local organizado onde encontrar idéias, conceitos, cases, notas técnicas e reflexões sobre pesquisa e análise de dados quantitativos e qualitativos, enfim para aprofundar a compreensão de uma técnica ou método, ou para poder localizar e mesmo testar um instrumental qualquer.

Bem-vindo ao portal Quanti & Quali

Realização:  

O que você deseja acessar?

Quanti & Quali CONTEÚDO

- Pesquisas
- Análise de dados
- Métodos
- Técnicas

Quanti & Quali EVENTO

- Conheça o evento
- Concurso de casos
- Programação
- Prêmio Quanti & Quali

Quanti & Quali REVISTA

- Conteúdos
- Pesquisas
- Assinatura
- Soluções

Este Portal [Quanti & Quali] integra a trilogia [conteúdo, evento e revista] de nosso esforço para que se tenha mais um local organizado onde encontrar idéias, conceitos, notas técnicas e reflexões sobre análise de dados quantitativos e qualitativos, enfim para aprofundar a compreensão de uma técnica ou método, ou para poder localizar e mesmo testar um instrumental qualquer.

Assista ao vídeo explicativo

Esperamos que este seja mais um recurso à disposição do leitor, socializando assim o muito que se tem produzido nessa temática, em sinergia universidade [GIANTI-GESID-PPGA/EA/UFRGS] e empresa [SPHINX Brasil].

 **DIVEX**
internet garantido valor

- **Quanti & Quali Conteúdo** – www.quantiquali.com.br/conteudo - um site de conteúdo sobre estatística e métodos, técnicas e ferramentas para pesquisa e análise de dados quantitativos e qualitativos.

- **Quanti & Quali Evento** – www.quantiquali.com.br/evento - um evento sobre pesquisa e análise de dados [Encontro Brasileiro sobre Pesquisa e Análise de Dados Quantitativos e Qualitativos], com sua primeira edição nos dias 04 e 05/12/2008, em Canoas/RS.

- **Quanti & Quali Revista** – www.quantiquali.com.br/revista - uma revista eletrônica, contendo links úteis, notas técnicas e artigos de rápida leitura, que abordam pesquisa e análise de dados, aplicações de métodos de pesquisa e artigos científicos publicados em eventos e periódicos.

Esperamos que este seja mais um recurso à disposição do leitor, socializando assim o muito que se tem produzido nessa temática, em sinergia universidade [GIANTI-GESID-PPGA/EA/UFRGS] e empresa [SPHINX Brasil].

QUANTI & QUALI 2008 I Encontro Brasileiro sobre Pesquisa e Análise de Dados Quantitativos e Qualitativos

MENSAGEM DA COMISSÃO ORGANIZADORA

Caros participantes

Em nome da SPHINX Brasil e da Universidade Federal do Rio Grande do Sul [GIANTI-GESID-PPGA/EA/UFRGS], bem-vindos a Canoas/RS, sede do Quanti & Quali 2008 – I Encontro Brasileiro sobre Pesquisa e Análise de Dados Quantitativos e Qualitativos, com a temática Análise de dados quantitativos e qualitativos em pesquisas organizacionais e gerenciais, e em pesquisas acadêmicas.

Para que as organizações avancem em questões essenciais e que decisões de maior qualidade sejam tomadas, é fundamental ter uma base mais científica e utilizar para tal métodos, técnicas, ferramentas que possibilitem melhor explorar dados não só quantitativos, mas também qualitativos, tal é o intuito desta iniciativa.

Definimos diversas áreas temáticas, de forma a se dispor de amplo espectro de assuntos para discutir, de forma transversal as pesquisas que se realizam em nosso País. Por transversal, interessamo-nos aos métodos, técnicas, astúcias, ferramentas para coleta, preparação e análise de dados, e isso tanto em casos de pesquisas organizacionais e gerenciais, bem como casos de pesquisas acadêmicas, com foco especial (mas não exclusivo) em diferentes áreas temáticas, a saber:

- **Técnicas de análise de dados:** Uso singular ou peculiar de técnicas uni, bi e multivariadas de análise de dados primários e secundários.

- **Análise de texto:** Aplicação de técnicas [e métricas] específicas [análise léxica, análise de conteúdo] para compreensão, navegação e mesmo codificação de dados qualitativos textuais [tais como entrevistas, atas, discursos, notícias, entre outras fontes], convergindo para uma quantificação e mesmo cruzamentos com dados codificados, ou para recuperação dos dados brutos de forma segmentada.

- **Pesquisa web:** Realização de pesquisas usando a internet como meio seja de difusão dos instrumentos, de coleta de dados e de informações, de cruzamentos e análises, ou ainda de disseminação dos resultados.

- **Inteligência na decisão:** Aplicação de conceitos, técnicas, métodos, modelos, ferramentas e aplicativos visando a exploração de dados quanti e qualitativos, advindos de diferentes fontes, para facilitar e enriquecer a atividade do tomador de decisão nas organizações.

- **A TI no mundo da educação:** Desenvolvimento de aplicativos [provas eletrônicas, pesquisas de opinião e de avaliação, pesquisas acadêmicas, pesquisas de mercado, entre outras] para facilitar a coleta e exploração de dados quanti e qualitativos tanto do professor, quanto do pesquisador, mestrando, doutorando, bolsista, profissionais da educação e avaliação, gestores de instituições educacionais, uso em laboratórios, etc.

- **Soluções inovadoras e aplicativos customizados:** A TI como suporte do processo dinâmico de pesquisa e de análise de dados, com foco em diagnóstico, apoio instrucional, coleta de dados, difusão de resultados e relatórios, etc.

Todos os casos submetidos ao Evento destacam as etapas da pesquisa, as mídias ou técnicas, o perfil do usuário ou atores envolvidos no processo, bem como relatam sumariamente o tipo de suporte de TI em cada das etapas da pesquisa, e os mecanismos de importação de bases de dados disponíveis no intuito de explorá-las em profundidade na seqüência. Foram valorizados tanto casos cuja origem dos dados era de bases de dados internas (já existentes), quanto de dados coletados expressamente para uma certa finalidade, ou ainda de atividade de inteligência ou monitoração.

O objetivo geral do Quanti & Quali 2008 é o de **contribuir para o desenvolvimento de uma cultura gerencial e acadêmica de coleta, de preparação e de análise de dados, assim facilitando e alavancando tanto o perfil gerencial quanto o processo decisório das organizações**. Como objetivos específicos, tem-se, entre outros: Promover uma maior aproximação de profissionais do mundo acadêmico com o meio organizacional, no que se refere à pesquisa e análise de dados quantitativos e qualitativos; Incentivar a apresentação de casos aplicados que abordem concepção, coleta ou importação, preparação, análise e difusão de dados; Fomentar a discussão do que está acontecendo na temática tanto na universidade quanto no meio empresarial, público e privado; Proporcionar um espaço para a identificação e a disseminação da aplicação do conhecimento científico nas práticas empresariais, e vice-versa; e Divulgar tecnologias, soluções, métodos e técnicas, de alto valor agregado, no campo da pesquisa e análise de dados.

O público alvo é o mais variado possível: pesquisadores, professores, estudantes, mestrandos, doutorandos, profissionais de pesquisa, profissionais de organizações públicas e privadas (profissionais de todas as áreas da gestão, da comunicação, e outros), empresários, analistas, consultores, empresas de pesquisa, demais interessados na temática do evento.

Diversas organizações e instituições apoiaram esta iniciativa, entre as quais:

- Apoio institucional: ANPAD, Escola de Administração da UFRGS (PPGA/EA/UFRGS), CNPq, SOFTSUL, SEPRORGS, ABRAIC, ASSESPRO.
- Apoio financeiro: SPHINX Brasil, CNPq, EA/UFRGS.
- Associados na iniciativa: Portal Quanti & Quali (Revista e Conteúdo)
- Apoio de imprensa: Baguete.

O programa foi planejado para ser desenvolvido em dois dias, contemplando painéis, depoimentos, sessões temáticas, mesas temáticas, apresentação de casos e entrega do Prêmio Quali & Quali 2008. O evento será anual (ou bianual), vamos circular informações sobre a próxima edição [planejada para São Paulo em 2009].

Um Concurso de Casos do Quanti & Quali 2008 foi organizado para incentivar a apresentação de casos de pesquisas organizacionais e gerenciais, bem como de casos de pesquisas acadêmicas, com foco nas áreas temáticas do evento. O Comitê científico julgou os casos. Do concurso de casos foi produzido o **Livro de Casos do Quanti & Quali 2008**, contendo os casos selecionados dentro dos critérios propostos para essa finalidade, bem como foram premiados os dois melhores dentre os casos apresentados – Prêmio Quanti & Quali 2008 – sendo um deles entre os de pesquisa organizacional e gerencial e um deles entre os de pesquisa acadêmica.

Esta é uma iniciativa importante para que pesquisadores e profissionais de diferentes áreas possam discutir métodos e técnicas, independente de objetos de pesquisa em si. Busca-se propiciar a discussão e a troca de experiências, assim como uma troca entre os mundos acadêmico e empresarial.

Em termos deste primeiro evento, tem-se a participação de 33 casos de pesquisa [30 aqui publicados com texto completo e 3 somente com resumo], que apresentam estudos de mais de 70 pesquisadores, de 34 instituições públicas e privadas, de 11 estados brasileiros e da Colômbia.

A programação do evento em si procurou privilegiar todos aqueles que se interessaram de forma ou outra pela iniciativa. Na seqüência, este documento apresenta a programação completa do Quanti & Quali 2008, os pôsteres [resumos] dos casos de pesquisa e o texto integral dos casos [contidos no CD-ROM]. Cabe salientar que a responsabilidade pelos conteúdos dos casos é dos autores e não dos editores.

Para melhor organização do Livro, optou-se por apresentar os casos [resumo e texto completo] na seqüência em que são evocados na programação do evento, facilitando, assim, a rápida leitura do livro pelos congressistas ao longo da programação. Assim, os casos no Livro aparecem na seqüência proposta a seguir.

Organização dos casos segundo a seqüência no programa do Quanti & Quali 2008

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
Prova via web [caso convidado] Ricardo Simm Costa, Fernando Kuhn Andriotti, Henrique Freitas	33	67
Dados de interação e-mail, dormentes ou latentes? [caso convidado] Pedro H. N. R de Freitas, Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz	34	77
Contribuições da pesquisa de usos do tempo para a análise das organizações e do trabalho gerencial: o caso de gerências de loja de uma organização varejista Magnus Luiz Emmendoerfer	35	89

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
Universidade Tuiuti do Paraná: imagem percebida e posicionamento perante os seus vestibulandos Andréa de Albuquerque de Lima, Carmen Luiza da Silva, Fabio H. Feltrin, Miriam Stolses Mazo, Perci Klein	36	98
Avaliação Institucional via Web [caso convidado] Ricardo Simm Costa, Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz, Fernando Kuhn Andriotti	37	104
Análise comparativa entre as carreiras de pesquisa e de suporte à pesquisa na EMBRAPA: o enfoque da psicodinâmica Rosana Hoffman-Câmara, Maria de Fátima Bruno-Faria	38	110
Prova Eletrônica: contribuições da tecnologia para a formação de condutores Diana Gomes da Silva Cerdeira, Márcio Henrique Alexandre Costa, Roberta Araujo Teixeira	39	121
Análise de notícias em período eleitoral Marcelo dos Santos	40	130
A práxis da educação ambiental: um estudo qualitativo-biográfico apoiado pelo uso do programa AQUAD Marília Andrade Torales	41	137
Análise de conteúdo como instrumento para compreensão do fenômeno poder na EdC Guido Vaz Silva	42	147
Aplicação das técnicas de análise fatorial e equações estruturais no estudo de um modelo explicativo de lealdade de clientes de um cartão de crédito Eric Cohen	43	156
Rua da Cidadania Matriz da cidade de Curitiba: percepções e expectativas de lojistas e consumidores Fabio H. Feltrin, Silvana T. Hastreiter, Miriam Stolses Mazo, Andréa de Albuquerque de Lima	44	165
Conceituação e análise de dados a partir da investigação Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. – 2007 Leandro Ramos, Jenny Ortiz, Carlos Nieto	45	174
O ProUni como política de inclusão em suas dimensões institucionais e intersubjetivas Adailda Gomes, Lobélia Faceira, José Carmello Carvalho	46	184
Análise de mercado profissional feita na internet: o caso terceiro setor Paulo Ribeiro, Lúcia Helena Alves Müller, Décio Soares Vicente, Marcia Cristina Alves, Murilo Cabral Nunes	47	194

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
As diferentes técnicas de análise sobre a criminalidade urbana em Novo Hamburgo Suzel Lisiane Jansen, Daniela Müller de Quevedo, Luciana Hoppe, Margarete Panerai Araújo, Cássia Rebello Hofstätter	48	201
Ferramentas para auxiliar a elaboração de etnografias: o caso penhor Décio Soares Vicente	49	211
Perfil sócio-econômico e técnico-gerencial de discentes: Uma fonte de orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico de curso em Instituições de ensino superior? Magnus Luiz Emmendoerfer, Joab de Oliveira Lima	50	220
Identidade e imagem: uma perspectiva de uma instituição de ensino superior Luciana Hoppe, Cássia Rebello Hofstätter, Daniela Müller de Quevedo, Suzel Lisiane Jansen	51	232
Espectroeconomia Jorge Henrique Brognoli	52	243
Observatório de análise criminal: do papel à realidade Leonardo de Carvalho Silva, Thatiane Christine Coelho Bittencourt	53	254
Inteligência na Prática: Técnicas de Pesquisa de Mercado como Ferramentas de IC para a Realização de um Benchmarking do Mercado de TI Brasileiro Geisa Rodrigues	54	262
A Concepção de Modelo de Gestão dos Acadêmicos de Administração das Universidades da Serra e Planalto Oberdan Teles da Silva, João Lindomar Serafini da Silva, Eric Dorion	55	269
A Filosofia no Brasil: um estudo sobre a formação do campo filosófico brasileiro Daniela Maria Ferreira	56	280
Análise de Conteúdo e Análise de Clusters como Técnicas no Processo de Mapeamento de Stakeholders e Criação de Indicadores de Produção Sustentável: O Caso da Empresa Alfa Mariana Galvão Lyra, Laércio Antonio Jacovine, Ricardo Corrêa Gomes, Hélio Zanquetto Filho	57	289
Análise de nicho de mercado para implantação de curso de línguas em Recife Amanda Aires Vieira	58	298
Estudo Exploratório sobre a Aplicação de Técnicas de Análise Estatística Multivariada em Trabalhos de Pesquisas Publicados na Área de Marketing dos Anais dos EnAnpads de 2002 a 2006 Silvio Carvalho Neto, Leandro Campi Prearo	59	304

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
Experiência de aprendizagem e implantação da ferramenta Moodle no repertório didático-metodológico de docentes: impactos e desafios Débora Frizzo, Luiz Paulo Soares Munhoz, Sandra Rovena Frigeri	60	315
“Gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos eventos EnAnpad de 2005 a 2007 Warlei Agnelo de Oliveira, Cristiana Fernandes De Muyllder	61	321
Lexicometria e ensino de línguas: discurso, método e tecnologia Elizabeth Aparecida Damasceno	62	328
Análise de um processo produtivo através do modelo combinado de Shewhart-ARMA(p,q) [resumo] Maria Emilia Camargo, Suzana Leitão Russo, Walter Priesnitz Filho, Ivonne Maria Gassen	63	-
Diferentes contribuições de softwares de tratamento de dados quantitativos para a pesquisa em educação – o caso do Laboratório de Avaliação da Educação (LAED) da PUC-Rio [resumo] Elisangela da Silva Bernado, Fernanda Ferreira Pedrosa, José Roberto da S. Rodrigues, Lucia Helena de Oliveira Gazólis, Roberta Araujo Teixeira	64	-
Grounded Theory: Uma nova perspectiva de pesquisa em administração [resumo] Richard Medeiros de Araújo, Jomária Mata de Lima Alloufa, Fernando Porfírio S. de Oliveira	65	-

Considerando que os casos submetidos foram enquadrados dentro de 6 áreas temáticas propostas na chamada de trabalhos do evento [A TI no mundo da educação, Análise de texto, Inteligência da decisão, Pesquisa Web, Soluções inovadoras e aplicativos customizados, Técnicas de análise de dados], a seguir apresenta-se, para fins didáticos, a classificação dos casos dentro dessas 6 áreas, visando facilitar o manuseio dessa publicação segundo interesse em temas específicos.

Organização dos casos segundo as áreas temáticas do Quanti & Quali 2008

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
A TI NO MUNDO DA EDUCAÇÃO		
Experiência de aprendizagem e implantação da ferramenta Moodle no repertório didático-metodológico de docentes: impactos e desafios Débora Frizzo, Luiz Paulo Soares Munhoz, Sandra Rovena Frigeri	60	315
O ProUni como política de inclusão em suas dimensões institucionais e intersubjetivas Adailda Gomes, Lobélia Faceira, José Carmello Carvalho	46	184

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
Prova eletrônica: contribuições da tecnologia para a formação de condutores Diana Gomes da Silva Cerdeira, Márcio Henrique Alexandre Costa, Roberta Araujo Teixeira	39	121
Diferentes contribuições de softwares de tratamento de dados quantitativos para a pesquisa em educação – o caso do Laboratório de Avaliação da Educação (LAED) da PUC-Rio [resumo] Elisangela da Silva Bernado, Fernanda Ferreira Pedrosa, José Roberto da S. Rodrigues, Lucia Helena de Oliveira Gazólis, Roberta Araujo Teixeira	64	-
ANÁLISE DE TEXTO		
Análise de conteúdo como instrumento para compreensão do fenômeno poder na EdC Guido Vaz Silva	42	147
Análise de notícias em período eleitoral Marcelo dos Santos	40	130
Dados de interação e-mail, dormentes ou latentes? [caso convidado] Pedro H. N. R de Freitas, Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz	34	77
Ferramentas para auxiliar a elaboração de etnografias: o caso penhor Décio Soares Vicente	49	211
“Gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos eventos EnAnpad de 2005 a 2007 Warlei Agnelo de Oliveira, Cristiana Fernandes De Muyllder	61	321
Lexicometria e ensino de línguas: discurso, método e tecnologia Elizabete Aparecida Damasceno	62	328
Grounded Theory: Uma nova perspectiva de pesquisa em administração [resumo] Richard Medeiros de Araújo, Jomária Mata de Lima Alloufa, Fernando Porfírio S. de Oliveira	65	-
INTELIGÊNCIA NA DECISÃO		
Identidade e imagem: uma perspectiva de uma instituição de ensino superior Luciana Hoppe, Cássia Rebello Hofstätter, Daniela Müller de Quevedo, Suzel Lisiane Jansen	51	232
Inteligência na Prática: Técnicas de Pesquisa de Mercado como Ferramentas de IC para a Realização de um Benchmarking do Mercado de TI Brasileiro Geisa Rodrigues	54	262
Observatório de análise criminal: do papel à realidade Leonardo de Carvalho Silva, Thatiane Christine Coelho Bittencourt	53	254

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
PESQUISA WEB		
Avaliação Institucional via Web [caso convidado] Ricardo Simm Costa, Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz, Fernando Kuhn Andriotti	37	104
Prova via web [caso convidado] Ricardo Simm Costa, Fernando Kuhn Andriotti, Henrique Freitas	33	67
SOLUÇÕES INOVADORAS E APLICATIVOS CUSTOMIZADOS		
Espectroeconomia Jorge Henrique Brognoli	52	243
TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS		
A Concepção de Modelo de Gestão dos Acadêmicos de Administração das Universidades da Serra e Planalto Oberdan Teles da Silva, João Lindomar Serafini da Silva, Eric Dorion	55	269
A Filosofia no Brasil: um estudo sobre a formação do campo filosófico brasileiro Daniela Maria Ferreira	56	280
A práxis da educação ambiental: um estudo qualitativo-biográfico apoiado pelo uso do programa AQUAD Marília Andrade Torales	41	137
Análise comparativa entre as carreiras de pesquisa e de suporte à pesquisa na EMBRAPA: o enfoque da psicodinâmica Rosana Hoffman-Câmara, Maria de Fátima Bruno-Faria	38	110
Análise de Conteúdo e Análise de Clusters como Técnicas no Processo de Mapeamento de Stakeholders e Criação de Indicadores de Produção Sustentável: O Caso da Empresa Alfa Mariana Galvão Lyra, Laércio Antonio Jacovine, Ricardo Corrêa Gomes, Hélio Zanquetto Filho	57	289
Análise de mercado profissional feita na internet: o caso terceiro setor Paulo Ribeiro, Lúcia Helena Alves Müller, Décio Soares Vicente, Marcia Cristina Alves, Murilo Cabral Nunes	47	194
Análise de nicho de mercado para implantação de curso de línguas em Recife Amanda Aires Vieira	58	298
Aplicação das técnicas de análise fatorial e equações estruturais no estudo de um modelo explicativo de lealdade de clientes de um cartão de crédito Eric Cohen	43	156

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
As diferentes técnicas de análise sobre a criminalidade urbana em Novo Hamburgo Suzel Lisiane Jansen, Daniela Müller de Quevedo, Luciana Hoppe, Margarete Panerai Araújo, Cássia Rebello Hofstätter	48	201
Conceituação e análise de dados a partir da investigação Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. – 2007 Leandro Ramos, Jenny Ortiz, Carlos Nieto	45	174
Contribuições da pesquisa de usos do tempo para a análise das organizações e do trabalho gerencial: o caso de gerências de loja de uma organização varejista Magnus Luiz Emmendoerfer	35	89
Estudo Exploratório sobre a Aplicação de Técnicas de Análise Estatística Multivariada em Trabalhos de Pesquisas Publicados na Área de Marketing dos Anais dos EnAnpads de 2002 a 2006 Silvio Carvalho Neto, Leandro Campi Prearo	59	304
Perfil sócio-econômico e técnico-gerencial de discentes: uma fonte de orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico de curso em instituições de ensino superior? Magnus Luiz Emmendoerfer, Joab de Oliveira Lima	50	220
Rua da Cidadania Matriz da cidade de Curitiba: percepções e expectativas de lojistas e consumidores Fabio H. Feltrin, Silvana T. Hastreiter, Miriam Stolses Mazo, Andréa de Albuquerque de Lima	44	165
Universidade Tuiuti do Paraná: imagem percebida e posicionamento perante os seus vestibulandos Andréa de Albuquerque de Lima, Carmen Luiza da Silva, Fabio H. Feltrin, Miriam Stolses Mazo, Perci Klein	36	98
Análise de um processo produtivo através do modelo combinado de Shewhart-ARMA(p,q) [resumo] Maria Emilia Camargo, Suzana Leitão Russo, Walter Priesnitz Filho, Ivonne Maria Gassen	63	-

Na programação do evento os casos foram organizados em 8 mesas temáticas de discussão que ocorreram durante os almoços dos 2 dias [Análise + Quali, Método + Quanti, Mundo da Educação: Corporativo, Mundo da Educação: Sala de Aula, Método Quali, Pesquisa na Web, Análise + +, Inteligência na Decisão]. Com o propósito de facilitar a procura por casos dentro de uma temática específica, a seguir ele são organizados segundo as mesas temáticas, respeitando a ordem em que aparecem no programa do evento.

Organização dos casos segundo as mesas temáticas de discussão do evento

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
ANÁLISE + QUALI		
Análise de conteúdo como instrumento para compreensão do fenômeno poder na EdC Guido Vaz Silva	42	147
Ferramentas para auxiliar a elaboração de etnografias: o caso penhor Décio Soares Vicente	49	211
Lexicometria e ensino de línguas: discurso, método e tecnologia Elizabete Aparecida Damasceno	62	328
Universidade Tuiuti do Paraná: imagem percebida e posicionamento perante os seus vestibulandos Andréa de Albuquerque de Lima, Carmen Luiza da Silva, Fabio H. Feltrin, Miriam Stolses Mazo, Perci Klein	36	98
MÉTODO + QUANTI		
A Concepção de Modelo de Gestão dos Acadêmicos de Administração das Universidades da Serra e Planalto Oberdan Teles da Silva, João Lindomar Serafini da Silva, Eric Dorion	55	269
Análise de nicho de mercado para implantação de curso de línguas em Recife Amanda Aires Vieira	58	298
As diferentes técnicas de análise sobre a criminalidade urbana em Novo Hamburgo Suzel Lisiane Jansen, Daniela Müller de Quevedo, Luciana Hoppe, Margarete Panerai Araújo, Cássia Rebello Hofstätter	48	201
Conceituação e análise de dados a partir da investigação Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. – 2007 Leandro Ramos, Jenny Ortiz, Carlos Nieto	45	174
Estudo Exploratório sobre a Aplicação de Técnicas de Análise Estatística Multivariada em Trabalhos de Pesquisas Publicados na Área de Marketing dos Anais dos EnAnpads de 2002 a 2006 Silvio Carvalho Neto, Leandro Campi Prearo	59	304
“Gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos eventos EnAnpad de 2005 a 2007 Warlei Agnelo de Oliveira, Cristiana Fernandes De Muyllder	61	321
Rua da Cidadania Matriz da cidade de Curitiba: percepções e expectativas de lojistas e consumidores Fabio H. Feltrin, Silvana T. Hastreiter, Miriam Stolses Mazo, Andréa de Albuquerque de Lima	44	165
MUNDO DA EDUCAÇÃO: CORPORATIVO		
Contribuições da pesquisa de usos do tempo para a análise das organizações e do trabalho gerencial: o caso de gerências de loja de uma organização varejista Magnus Luiz Emmendoerfer	35	89

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
Experiência de aprendizagem e implantação da ferramenta Moodle no repertório didático-metodológico de docentes: impactos e desafios Débora Frizzo, Luiz Paulo Soares Munhoz, Sandra Rovena Frigeri	60	315
Identidade e imagem: uma perspectiva de uma instituição de ensino superior Luciana Hoppe, Cássia Rebello Hofstätter, Daniela Müller de Quevedo, Suzel Lisiane Jansen	51	232
O ProUni como política de inclusão em suas dimensões institucionais e intersubjetivas Adailda Gomes, Lobélia Faceira, José Carmello Carvalho	46	184
MUNDO DA EDUCAÇÃO: SALA DE AULA		
Prova eletrônica: contribuições da tecnologia para a formação de condutores Diana Gomes da Silva Cerdeira, Márcio Henrique Alexandre Costa, Roberta Araujo Teixeira	39	121
Diferentes contribuições de softwares de tratamento de dados quantitativos para a pesquisa em educação – o caso do Laboratório de Avaliação da Educação (LAED) da PUC-Rio [resumo] Elisângela da Silva Bernado, Fernanda Ferreira Pedrosa, José Roberto da S. Rodrigues, Lucia Helena de Oliveira Gazólis, Roberta Araujo Teixeira	64	-
MÉTODO QUALI		
A práxis da educação ambiental: um estudo qualitativo-biográfico apoiado pelo uso do programa AQUAD Marília Andrade Torales	41	137
Análise de mercado profissional feita na internet: o caso terceiro setor Paulo Ribeiro, Lúcia Helena Alves Müller, Décio Soares Vicente, Marcia Cristina Alves, Murilo Cabral Nunes	47	194
Grounded Theory: Uma nova perspectiva de pesquisa em administração [resumo] Richard Medeiros de Araújo, Jomária Mata de Lima Alloufa, Fernando Porfírio S. de Oliveira	65	-
PESQUISA NA WEB		
Análise comparativa entre as carreiras de pesquisa e de suporte à pesquisa na EMBRAPA: o enfoque da psicodinâmica Rosana Hoffman-Câmara, Maria de Fátima Bruno-Faria	38	110
Avaliação Institucional via Web [caso convidado] Ricardo Simm Costa, Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz, Fernando Kuhn Andriotti	37	104
Prova via web [caso convidado] Ricardo Simm Costa, Fernando Kuhn Andriotti, Henrique Freitas	33	67
ANÁLISE + +		
A Filosofia no Brasil: um estudo sobre a formação do campo filosófico brasileiro Daniela Maria Ferreira	56	280

Título do Caso	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
Análise de Conteúdo e Análise de Clusters como Técnicas no Processo de Mapeamento de Stakeholders e Criação de Indicadores de Produção Sustentável: O Caso da Empresa Alfa Mariana Galvão Lyra, Laércio Antonio Jacovine, Ricardo Corrêa Gomes, Hélio Zanquetto Filho	57	289
Aplicação das técnicas de análise fatorial e equações estruturais no estudo de um modelo explicativo de lealdade de clientes de um cartão de crédito Eric Cohen	43	156
Perfil sócio-econômico e técnico-gerencial de discentes: uma fonte de orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico de curso em Instituições de ensino superior? Magnus Luiz Emmendoerfer, Joab de Oliveira Lima	50	220
INTELIGÊNCIA NA DECISÃO		
Análise de notícias em período eleitoral Marcelo dos Santos	40	130
Dados de interação e-mail, dormentes ou latentes? [caso convidado] Pedro H. N. R de Freitas, Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz	34	77
Espectroeconomia Jorge Henrique Brognoli	52	243
Inteligência na Prática: Técnicas de Pesquisa de Mercado como Ferramentas de IC para a Realização de um Benchmarking do Mercado de TI Brasileiro Geisa Rodrigues	54	262
Observatório de análise criminal: do papel à realidade Leonardo de Carvalho Silva, Thatiane Christine Coelho Bittencourt	53	254
Análise de um processo produtivo através do modelo combinado de Shewhart-ARMA(p,q) [resumo] Maria Emilia Camargo, Suzana Leitão Russo, Walter Priesnitz Filho, Ivonne Maria Gassen	62	-

Gostaríamos de agradecer aos autores, palestrantes, apresentadores de casos, painelistas, debatedores, coordenadores de sessão, bem como ao Comitê científico pela ajudar nesta realização. Às equipes do GIANTI-GESID-PPGA/EA/UFRGS e da SPHINX Brasil, que deram seu apoio e contribuição para que o evento se realizasse.

- Comissão organizadora:

Prof. Dr. Henrique Freitas (PPGA/EA/UFRGS)

Profa. Msc. Cristina Dai Prá Martens (UNIVATES e doutoranda PPGA/EA/UFRGS)

com apoio das equipes técnicas do Grupo de Pesquisa GIANTI-GESID-PPGA/EA/UFRGS e da empresa SPHINX Brasil.

- Comitê científico:

Prof. Dr. João Luiz Becker (PPGA/EA/UFRGS)

Prof. Dr. Henrique Freitas (PPGA/EA/UFRGS)

Profa. Dra. Raquel Janissek-Muniz (PPGA/EA/UFRGS)

- Editoração do livro de casos:

Fernando Kuhn Andriotti (doutorando PPGA/EA/UFRGS)

Esperamos que o resultado apresentado agrade a todos que nesta iniciativa acreditaram e que contribuiram de alguma forma para seu sucesso.

Bom evento a todos!

Henrique Freitas & Cristina Dai Prá Martens

GIANTI-GESID-PPGA/EA/UFRGS e SPHINX Brasil

Dezembro de 2008

PROGRAMAÇÃO DO QUANTI & QUALI 2008

O programa será desenvolvido em dois dias, contemplando painéis, depoimentos, sessões temáticas, apresentação de casos, exposição de pôsters, almoços temáticos, jantar, coquetel com entrega do Prêmio Quanti & Quali 2008. A seguir está um quadro resumo da programação, e na seqüência apresenta-se um detalhamento com palestrantes, painelistas, casos, mesas temáticas, etc. O evento será anual [ou bianual]. Em 2009 será em São Paulo, muito provavelmente [estudaremos ainda se alternaremos anualmente um fora e um em Canoas].

Local do evento:

Canoas Parque Hotel - Av. Getúlio Vargas, 7421 - CEP 92010-011 – Canoas/RS.

Primeiro dia – 04/12/2008		Segundo dia – 05/12/2008	
8h	Credenciamento	8h - 9h	Sessão Temática 2: Análise de Conteúdo
8h45	Abertura oficial do evento	9h - 10h	Apresentação de Casos: - Bloco B: Pesquisa [e processo] de A a Z [Gerencial, Educação]
9h - 10h30	Palestra e debate de abertura: Quanti & Quali	10h - 10h30	Coffee break
10h30 - 11h	Coffee break	10h30 - 11h20	Sessão Temática 3: Sistematização do processo de coleta e de análise de dados [Aplicativos Customizados]
11h - 12h30	Painel 1: Pesquisa Gerencial Aplicada	11h20 - 12h30	Apresentação de Casos: - Bloco C: Técnicas de coleta e de análise de dados quanti e qualitativos
12h30 - 14h	Almoço - Mesas temáticas: 1) Análise + Quali 2) Método + Quanti 3) Mundo da Educação: Corporativo 4) Mundo da Educação: Sala de Aula	12h30 - 14h	Almoço - Mesas temáticas: 1) Método Quali 2) Pesquisa na Web 3) Análise + + 4) Inteligência na Decisão

14h - 15h	Sessão Temática 1: Pesquisas Via Web	14h - 15h	Apresentação de Casos: - Bloco D: Soluções inovadoras, inteligência e aplicativos customizados
15h - 16h	Apresentação de Casos: - Bloco A: Pesquisa Web	15h - 16h30	Palestra e debate de encerramento: Inteligência na Decisão
16h - 16h30	Coffee break		
16h30 - 18h	Painel 2: Mundo Educação: a TI como Suporte das Pesquisas Acadêmicas	16h30 - 17h	Coquetel de encerramento e entrega da premição do Concurso de Casos - Prêmio Quanti & Quali 2008
19h30	Jantar de confraternização (por adesão)		

Detalhamento da Programação

[Os autores de trabalhos que aparecem com o nome sublinhado são autores com participação no evento confirmada até a data desta publicação]

PRIMEIRO DIA – 04/12/2008:

8h – Credenciamento

8h45 – Abertura oficial

Henrique Freitas [PPGA/EA/UFRGS] e Cristina Dai Prá Martens [UNIVATES, PPGA/EA/UFRGS]

9h às 10h30 – Palestra e debate de abertura: Quanti & Quali

Palestrante: Henrique Freitas [PPGA/EA/UFRGS]

Debatedores: João Luiz Becker [PPGA/EA/UFRGS] e Jorge Luis Nicolas Audy [PUCRS]

Caso convidado 1: **Prova via web** [Ricardo Simm Costa, Fernando Kuhn Andriotti e Henrique Freitas, PPGA/EA/UFRGS]

Caso convidado 2: **Dados de interação e-mail, dormentes ou latentes?** [Pedro Freitas, IAE/UPMF, Henrique Freitas e Raquel Janissek-Muniz, PPGA/EA/UFRGS]

10h30 às 11h – Coffee break

11h às 12h30 – Painel 1: Pesquisa Gerencial Aplicada

Moderador: Lina Krafta [SPHINX Brasil]

Painelistas: Luiz Antônio Slongo [CEPA/UFRGS], Roberto Lima Ruas [PPGA/EA/UFRGS] e Eric Cohen [IBMEC Rio de Janeiro]

Caso ilustrativo 1: **Contribuições da pesquisa de usos do tempo para a análise das organizações e do trabalho gerencial: O caso de gerências de loja de uma organização varejista** [Magnus Luiz Emmendoerfer – UFV]

Caso ilustrativo 2: **Universidade Tuiuti do Paraná: imagem percebida e posicionamento perante os seus vestibulandos** [Carmen Luiza da Silva, Fabio H. Feltrin, Miriam Stolses Mazo, Perci Klein e Andréa de Albuquerque de Lima – UTP]

12h30 às 14h – almoço

Mesas temáticas:

1) Análise + Quali

- [Análise de conteúdo como instrumento para compreensão do fenômeno poder na EdC] - Guido Vaz Silva [COPPE/UFRJ]
- [Ferramentas para auxiliar a elaboração de etnografias: o caso penhor] - Décio Soares Vicente [NEEO/FFCH/PUCRS]
- [Lexicometria e ensino de línguas: discurso, método e tecnologia] - Elizabete Aparecida Damasceno [UNIFIEO]
- [Universidade Tuiuti do Paraná: imagem percebida e posicionamento perante os seus vestibulandos] - Miriam Stolses Mazo [UTP]

2) Método + Quanti

- [A Concepção de Modelo de Gestão dos Acadêmicos de Administração das Universidades da Serra e Planalto] - João Lindomar Serafini da Silva [UCS]
- [As diferentes técnicas de análise sobre a criminalidade urbana em Novo Hamburgo] - Daniela Müller de Quevedo [FEEVALE]
- [Conceituação e análise de dados a partir da investigação Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. – 2007] - Carlos Nieto [IDIPRON CINJD]
- [“Gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos eventos EnAnpad de 2005 a 2007] - Warlei Agnelo de Oliveira e Cristiana Fernandes De Muyllder - [Faculdade Novos Horizontes]
- [Rua da Cidadania Matriz da cidade de Curitiba: percepções e expectativas de lojistas e consumidores] - Andréa de Albuquerque de Lima [UTP]

3) Mundo da Educação: Corporativo

- [Experiência de aprendizagem e implantação da ferramenta Moodle no repertório didático-metodológico de docentes: impactos e desafios] - Débora Frizzo [FTECBRASIL]
- [Identidade e imagem: uma perspectiva de uma instituição de ensino superior] - Luciana Hoppe, Cássia Rebello Hofstätter – [FEEVALE]
- [O ProUni como política de inclusão em suas dimensões institucionais e intersubjetivas.] - Adailda Gomes [PUC-Rio]
- [Perfil sócio-econômico e técnico-gerencial de discentes: uma fonte de orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico de curso em instituições de ensino superior?] - Magnus Luiz Emmendoerfer [UFV]

4) Mundo da Educação: Sala de Aula

- [Diferentes contribuições de softwares de tratamento de dados quantitativos para a pesquisa em educação – o caso do Laboratório de Avaliação da Educação (LAED) da PUC-Rio] - Roberta Araujo Teixeira e José Roberto da S. Rodrigues [PUC-Rio]
- [Prova eletrônica: contribuições da tecnologia para a formação de condutores] – Diana Gomes da Silva Cerdeira [IBAP-RJ] e Roberta Araujo Teixeira [PUC-Rio]
- Cândido Fonseca da Silva [UNIVATES]
- Edimara Mezzomo Luciano [PUCRS]

14h às 15h – Sessão Temática 1: Pesquisas Via Web

Palestrantes: Raquel Janissek-Muniz [PPGA/EA/UFRGS]

15h às 16h – Apresentação de casos – Bloco A: Pesquisa Web

Coordenadora: Cristina Dai Prá Martens [UNIVATES, PPGA/EA/UFRGS]

Caso convidado 1: **Avaliação institucional acadêmica via web** [Ricardo Simm Costa, Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz e Fernando Kuhn Andriotti – PPGA/EA/UFRGS]

Caso 2: **Análise comparativa entre as carreiras de pesquisa e de suporte à pesquisa na EMBRAPA: o enfoque da psicodinâmica** [Rosana Hoffman-Câmara (EMBRAPA) e Maria de Fátima Bruno-Faria (UNB)]

Caso 3: **Prova eletrônica: contribuições da tecnologia para a formação de condutores** [Diana Gomes da Silva Cerdeira (IBAP-RJ), Márcio Henrique Alexandre Costa (IBAP-RJ) e Roberta Araujo Teixeira (PUC-Rio)]

16h às 16h30 – Coffee break

16h30 às 18h – Paineis 2: Mundo Educação: a TI como Suporte das Pesquisas Acadêmicas

Painelistas: Walter Nique [PPGA/EA/UFRGS], Edimara Mezomo Luciano [PUCRS], Cândido Fonseca da Silva [UNIVATES], Débora Frizzo [FTECBRASIL], Diana Gomes da Silva Cerdeira [IBAP-RJ], Roberta Araujo Teixeira [PUC-Rio]

Moderadores: Henrique Freitas e Ricardo Simm Costa [PPGA/EA/UFRGS]

19h30 – Jantar de confraternização (por adesão)

SEGUNDO DIA – 05/12/2008:

8h às 9h – Sessão Temática 2: Análise de Conteúdo

Palestrantes: Maurício Gregianin Testa [PUCRS]

Debatedores: Adailda Gomes [PUC-Rio], Fernando Porfírio S. de Oliveira [FACEX] e Warlei Agnelo de Oliveira [Faculdade Novos Horizontes]

Caso ilustrativo 1: **Análise de notícias em período eleitoral** [Marcelo dos Santos – KNOWTEC]

Caso ilustrativo 2: **A práxis da educação ambiental: um estudo qualitativo-biográfico apoiado pelo uso do programa AQUAD** [Marília Andrade Torales – FEEVALE]

Caso ilustrativo 3: **Análise de conteúdo como instrumento para compreensão do fenômeno poder na EdC** [Guido Vaz Silva - COPPE/UFRJ]

9h às 10h – Apresentação de Casos – Bloco B: Pesquisa [e processo] de A a Z [Gerencial, Educação]

Coordenadores: Fernando Kuhn Andriotti [PPGA/EA/UFRGS] e João Lindomar Serafini da Silva [UCS]

Caso 1: **Aplicação das técnicas de análise fatorial e equações estruturais no estudo de um modelo explicativo de lealdade de clientes de um cartão de crédito** [Eric Cohen – IBMEC Rio de Janeiro]

Caso 2: **Rua da Cidadania Matriz da cidade de Curitiba: percepções e expectativas de lojistas e consumidores** [Fabio H. Feltrin, Silvana T. Hastreiter, Miriam Stolses Mazo e Andréa de Albuquerque de Lima – UTP]

Caso 3: **Conceituação e análise de dados a partir da investigação Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. - 2007** [Leandro Ramos, Jenny Ortiz e Carlos Nieto – IDIPRON CINJD]

Caso 4: **O ProUni como política de inclusão em suas dimensões institucionais e intersubjetivas** [Adailda Gomes, Lobélia Faceira, José Carmello Carvalho – PUC-Rio]

10h às 10h30 – Coffee break

10h30 às 11h20 – Sessão Temática 3: Sistematização do processo de coleta e de análise de dados [Aplicativos Customizados]

Palestrante: Ricardo Simm Costa [PPGA/EA/UFRGS]

Debatedores: Elizabete Aparecida Damasceno [UNIFIEO], Maria Emilia Camargo [UCS]

11h20 às 12h30 – Apresentação de Casos – Bloco C: Técnicas de coleta e de análise de dados quanti e qualitativos

Coordenadora: Raquel Janissek Muniz [PPGA/EA/UFRGS]

Caso 1: **Análise de mercado profissional feita na internet: o caso terceiro setor** [Paulo Ribeiro, Lúcia Helena Alves Müller, Décio Soares Vicente, Marcia Cristina Alves e Murilo Cabral Nunes – NEEO/FFCH/PUCRS]

Caso 2: **As diferentes técnicas de análise sobre a criminalidade urbana em Novo Hamburgo** [Suzel Lisiane Jansen, Daniela Müller de Quevedo, Luciana Hoppe, Margarete Panerai Araújo, Cássia Rebello Hofstätter – FEEVALE]

Caso 3: **Ferramentas para auxiliar a elaboração de etnografias: o caso penhor** [Décio Soares Vicente – NEEO/FFCH/PUCRS]

Caso 4: **Perfil sócio-econômico e técnico-gerencial de discentes: uma fonte de orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico de curso em instituições de ensino superior?** [Magnus Luiz Emmendoerfer (UFV) e Joab de Oliveira Lima (UFMG/UNI-BH/CEMIG)]

12h30 às 14h – almoço

Mesas temáticas:

1) Método Quali

- [A *práxis* da educação ambiental: um estudo qualitativo-biográfico apoiado pelo uso do programa AQUAD] - Marília Andrade Torales [FEEVALE]
- [Análise de mercado profissional feita na internet: o caso terceiro setor] - Décio Soares Vicente e Paulo Ribeiro [NEEO/FFCH/PUCRS]
- [Grounded Theory: Uma nova perspectiva de pesquisa em administração] - Fernando Porfírio S. de Oliveira [FACEX]
- Maurício Testa [PUCRS]

2) Pesquisa na Web

- [Análise comparativa entre as carreiras de pesquisa e de suporte à pesquisa na EMBRAPA: o enfoque da psicodinâmica] - Rosana Hoffman-Câmara [EMBRAPA]

3) Análise + +

- [Aplicação das técnicas de análise fatorial e equações estruturais no estudo de um modelo explicativo de lealdade de clientes de um cartão de crédito] - Eric Cohen [IBMEC Rio de Janeiro]
- [Contribuições da pesquisa de usos do tempo para a análise das organizações e do trabalho gerencial: o caso de gerências de loja de uma organização varejista] - Magnus Luiz Emmendoerfer [UFV]

4) Inteligência na Decisão

- [Análise de notícias em período eleitoral] - Marcelo dos Santos [Knowtec]
- [Análise de um processo produtivo através do modelo combinado de Shewhart-ARMA(p,q)] - Maria Emilia Camargo [UCS]
- [Espectroeconomia] - Jorge Henrique Brognoli [UNIVILLE]
- [Inteligência na Prática: Técnicas de Pesquisa de Mercado como Ferramentas de IC para a Realização de um *Benchmarking* do Mercado de TI Brasileiro] - Geisa Rodrigues [AG3]
- [Observatório de análise criminal: do papel à realidade] - Leonardo de Carvalho Silva [ISP], Thatiane Christine Coelho Bittencourt [COPPE/UFRJ]

14h às 15h – Apresentação de casos – Bloco D: Soluções inovadoras, inteligência e aplicativos customizados – Coordenadora: Amarolinda Zanela Saccol [Unisinos]

Caso 1: **Identidade e Imagem: uma perspectiva de uma Instituição de Ensino Superior** [Luciana Hoppe, Cássia Rebello Hofstätter, Daniela Müller de Quevedo e Suzel Lisiane Jansen – FEEVALE]

Caso 2: **Espectroeconomia** [Jorge Henrique Brognoli – UNIVILLE]

Caso 3: **Observatório de Análise Criminal: do papel à realidade** [Leonardo de Carvalho Silva (ISP) e Thatiane Christine Coelho Bittencourt (COPPE/UFRJ)]

Caso 4: **Inteligência na Prática: Técnicas de Pesquisa de Mercado como Ferramentas de IC para a Realização de um *Benchmarking* do Mercado de TI Brasileiro** [Geisa Rodrigues - AG3 Consulting]

15h às 16h30 – Palestra e debate de encerramento: Inteligência na Decisão

Palestrantes: Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz, João Luiz Becker [PPGA/EA/UFRGS], Hermes Freitas [iVirtua], Cássio Bobsin Machado [Human Mobile]

16h30 às 17h – Coquetel de encerramento e entrega da premiação do Concurso de Casos - Prêmio Quanti & Quali 2008.

Realização:



Grupo de Pesquisa de Gestão do Impacto
da Adoção de Novas Tecnologias de Informação
CNPq - PPGA/EA/UFRGS

SPHINXBrasil 
Soluções para coleta e análise de dados

PÔSTERES DE CASOS DE PESQUISAS

Na seqüência são apresentados os pôsteres dos casos de pesquisas que fizeram parte da programação do Quanti & Quali 2008.

A proposta de pôster no evento e no livro foi criada com o objetivo de dar visibilidade, de forma rápida e resumida, a todos os trabalhos. Eles foram elaborados contendo o resumo do caso e a sessão de ferramentas e métodos.

A seguir são apresentados os 33 pôsteres em formato de miniatura, na ordem em que foram evocados ao longo da programação do evento.

PROVA VIA WEB

Ricardo Simm Costa – PPGA/EA/UFRGS
Fernando Kuhn Andriotti – PPGA/EA/UFRGS
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS

Resumo

A Tecnologia da Informação (TI) vem trazendo importantes contribuições ao processo de ensino e aprendizagem. Com relação aos procedimentos de avaliação, os recursos da TI permitem o desenvolvimento de novos instrumentos e técnicas de avaliação, que extrapolam a simples mensuração do desempenho dos alunos. Assim, é objetivo deste estudo propor um sistema de avaliação complementar via web. Para tanto, apresentam-se procedimentos e etapas importantes para o desenvolvimento do sistema de avaliação proposto e realiza-se a aplicação de quatro avaliações específicas, em turmas de duas disciplinas do curso de graduação em Administração. A validação é realizada por meio de entrevistas com os professores e com 28 alunos das duas disciplinas nas quais foram aplicadas as avaliações. Ao final, apresentam-se algumas considerações feitas por alunos e pelos professores com relação à experiência de realização dessa atividade.

Ferramentas e Métodos Utilizados

A partir do desenvolvimento do sistema, buscou-se validá-lo por meio da sua implantação em duas disciplinas do curso de graduação em administração durante dois semestres consecutivos (2005/1 e 2005/2). As avaliações foram aplicadas em uma etapa intermediária da condução da disciplina e compunham cerca de 40% da nota final do aluno. A aplicação foi realizada de forma presencial, em um dos laboratórios de informática da instituição. Apesar de o sistema permitir o acesso remoto, optou-se pela aplicação presencial em função da maior possibilidade de controle por parte do professor (CARDOSO, 2001; BERCHT, 1997).

As questões e o gabarito foram incluídos no sistema com base no instrumento de avaliação desenvolvido pelos professores das disciplinas. Inicialmente, foi desenvolvido um protótipo da avaliação, o qual foi avaliado pelos professores antes da publicação definitiva. Por meio do contato estabelecido com os professores no momento da apresentação do protótipo, foi possível, além de coletar críticas e sugestões referentes à avaliação específica, identificar a suas percepções com relação ao sistema de avaliação desenvolvido.

Foram realizadas entrevistas estruturadas com 28 alunos das disciplinas acerca da experiência da avaliação. Um roteiro das entrevistas encontra-se no apêndice. Adicionalmente, realizaram-se entrevistas não estruturadas com os professores das duas disciplinas versando sobre as vantagens, desvantagens e motivações para o uso de avaliações via web.

Os resultados foram buscados através da análise de conteúdo, utilizando-se mais especificamente a técnica de análise categorial, que se baseia na decodificação de um texto em diversos elementos, os quais são classificados e formam agrupamentos (BARDIN, 1977). O critério de seleção das unidades de registros é o por tema (análise temática). A análise temática visa identificar núcleos de sentidos nas comunicações e, nesse caso, nas entrevistas transcritas. Utilizou-se um protocolo definido a priori, baseado nas vantagens e desvantagens do uso de sistemas de avaliação via web evidenciadas por Cardoso (2001).

DADOS DE INTERAÇÃO E-MAIL, DORMENTES OU LATENTES?

Pedro H. N. R de Freitas – IAE/UPMF
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS
Raquel Janissek-Muniz – PPGA/EA/UFRGS

Resumo

Mostra-se como foi desenvolvida uma solução para facilitar a exploração de dados já coletados e disponíveis [de fato já 'usados'], visando a operacionalização dos conceitos de Inteligência para apoiar a tomada de decisão estratégica de uma empresa de software na área médica. Foi desenvolvida uma técnica para sistematizar o tratamento de dados oriundos de interação no atendimento ao usuário final, acumulados ao longo dos anos, e tirando dali ensinamentos preciosos.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Foram usados métodos do GIANTI-PPGA/EA/UFRGS e soluções da SPHINX Brasil [Sphinx Léxica e SWS, software servidor de pesquisas via web]. Quanto à estrutura de TI da empresa, são 4 servidores internos, onde estão armazenados os arquivos utilizados pelos funcionários. Um exemplo de arquivos que ficam armazenados nos servidores são as bases de dados do SIGwin®, CRM utilizado na Gens (Gensas, 2005).

Etapa 1: Definição de Foco - consiste em a empresa "identificar os atores importantes do seu ambiente de negócios e os assuntos a monitorar. O foco da pesquisa está vinculado à fase de maturidade do cliente já usuário do Personal Med (cada vez mais o usuário deseja e tem condições de contribuir com sugestões). O setor da empresa é o de atendimento ao cliente [de 01/01 a 20/07/2005, estes profissionais interagiram por telefone ou e-mail com cerca de 2.700 usuários por mês, com uma média de tempo de 10:52 minutos por atendimento com cada usuário; tendo como fonte o sistema de CRM da empresa (GENSAS, 2005)].

Etapa 2: Coleta de Dados - deve-se então coletar dados relativos aos atores e aos temas identificados e que permitam gerar informações para a empresa. A fonte de dados foi o sistema de CRM, utilizado desde 1993. O sistema SIGwin®, desenvolvido internamente, contava com 195.051 registros (levantamento em 25/07/2005): desde quando é cliente, versão do software, identificação toda, etc. Para viabilizar o estudo com esses dados foi utilizado o software Sphinx Léxica. Os dados coletados são qualitativos, sobretudo o 'atendimento': para produzir informação útil a partir disso, os dados serão transformados por técnicas de análise léxica e de conteúdo, com base em Freitas e Janissek (2000). Foram elaborados dicionários, originando categorias de análise para gerar certos automatismos na análise dos dados.

Etapa 3: Organização dos Dados para criação de Informação - organizar tanto a circulação de fluxos internos à empresa como a dos provenientes do exterior. Os dados provenientes do software de CRM utilizado foram armazenados para exploração utilizando o Sphinx. Para armazenar, tratar e analisar os dados foi preciso realizar um procedimento técnico de exportação dos registros para um arquivo que pudesse ser importado pelo Sphinx. Depois, foi possível organizar os dados e começar o tratamento para então realizar a análise dos dados. Uma vez bem documentado, esse procedimento pode ser reproduzido com facilidade no futuro para uma nova análise dos dados incluídos no software de CRM.

Etapa 4: Criação de Sentido para as Informações - O uso do ferramental disponibilizado na Web (formulários e visões) ajudará a equipe da empresa envolvida a produzir as discussões e reflexões que permitirão produzir sentido para as informações de modo a alimentar o processo decisório inerente.

CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA DE USOS DO TEMPO PARA A ANÁLISE DAS ORGANIZAÇÕES E DO TRABALHO GERENCIAL: O CASO DE GERÊNCIAS DE LOJA DE UMA ORGANIZAÇÃO VAREJISTA¹

Magnus Luiz Emmendoerfer – UFV

Resumo

Objetivo deste caso é conhecer a devoção de tempo nas atividades cotidianas das gerências de lojas de uma organização varejista durante um de um dia (24 horas) de trabalho na semana. Em termos metodológicos, a pesquisa de usos do tempo seguiu uma perspectiva descritivo-analítica, fazendo uso de diário de usos do tempo, entrevista, e questionário auto-aplicado. A análise de dados foi estatística, com a utilização de aplicativos SPSS e STATA, a fim de analisar variáveis categóricas e contínuas. Como resultados, nota-se que a pesquisa de usos do tempo possui sua expressão nas pesquisas sociais e demográficas, porém o caso permitiu sinalizar algumas situações do cotidiano gerencial que podem potencializar novas (re)ações no que concerne a pesquisa organizacional e as ações decisórias para lidar com situações imprevistas na sua dinâmica de mercado, principalmente, em relação à gestão de pessoas.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Buscaram obter dados secundários e primários. Assim, os instrumentos de coleta de dados empregados foram: (a) diários de usos do tempo (pós-codificado com intervalos de 10 minutos entre cada evento); (b) entrevistas (do “*dia seguinte*”); e, (c) questionário auto-aplicado com 107 questões com respostas estruturadas sobre: perfil sócio-econômico, contexto de organizacional de trabalho das gerências em suas lojas; potenciais tensões e conciliações entre o trabalho remunerado da organização ALPHARMA e as atividades em outras esferas da vida cotidiana; e a percepção de bem-estar e qualidade de vida.

Foram aplicados os diários as gerências das lojas, os quais permitiram registrar comportamentos em relação às atividades realizadas durante um dia (ROBINSON, 1999) da semana, que para exposição deste caso, restringiu-se “para um dia de trabalho” (entendido neste estudo como sendo de segunda-feira a sábado – num regime de 44 horas semanais). Na pesquisa de usos do tempo, os diários constituem formulários que permite ao respondente registrar as atividades que ele realiza durante as vinte e quatro horas do dia, assim como o tempo de duração de cada uma delas. Como podem ser realizadas várias atividades ao mesmo tempo (como passar roupa e ouvir música, ler jornal e deslocar de ônibus), no diário é possível diferenciá-las em “atividades principais” e “atividades secundárias”. Deste modo, as atividades principais correspondem às que têm início anteriormente a qualquer outra, às que duram mais tempo e às que não são decorrência de nenhuma outra atividade. Além disso, há ainda informações sobre o local em que as atividades são realizadas (em casa ou fora de casa) e a companhia (sozinho, com pessoas estranhas, conhecidas, adultas e crianças que co-habitam o mesmo domicílio). Os diários foram preenchidos pelas gerências de lojas da organização “ALPHARMA”.

A preparação e análise de dados foram estatísticas (BARBETTA, 2007), fazendo uso do aplicativo SPSS versão 15 para os dados dos diários de usos do tempo e do aplicativo STATA 10 para os dados do questionário auto-aplicado. Foram empregadas técnicas de análise univariada, bivariada e o modelo Logit ordenado.

¹ Este trabalho contou com o apoio da FAPEMIG - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais.

UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ: IMAGEM PERCEBIDA E POSICIONAMENTO PERANTE OS SEUS VESTIBULANDOS

Carmen Luiza da Silva – UTP

Fabio H. Feltrin – UTP

Perci Klein – UTP

Miriam Stolses Mazo – UTP

Andréa de Albuquerque de Lima – UTP

Resumo

Este estudo teve como objetivo pesquisar entre os vestibulandos da Universidade Tuiuti do Paraná, as principais percepções a respeito da imagem e posicionamento da instituição, bem como as percepções a respeito do seu site institucional. Para tanto, foram feitos dois grupos focais com o uso de ferramentas que estimulasse as respostas e a verbalização por parte dos participantes. Por tratar-se de dados estratégicos da empresa, este case dará ênfase a apresentação do resultado de apenas uma das atividades realizadas dentro do grupo focal: a da técnica de estímulo à verbalização por meio de desenhos. Como resultado pôde-se perceber a alta empatia com a instituição por parte dos vestibulandos, bem como a constatação de que se encontram em uma fase transitória em suas vidas, enxergando um curso superior e a Universidade Tuiuti do Paraná como o meio para a formação de caráter e aprendizado necessários para a vida profissional.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Foi utilizado o roteiro não estruturado como ferramenta para que o moderador pudesse conduzir a discussão de grupo. Esse tipo de instrumento de coleta de dados possibilita que os entrevistados discorram livremente sobre o assunto, utilizando as suas próprias palavras.

Para verificar o posicionamento da Universidade Tuiuti bem como de suas concorrentes, usou-se um quadro com cinco posicionamentos possíveis onde os participantes encaixavam as logomarcas das IES de acordo com a percepção do grupo.

Também foi utilizada a técnica de desenhos, onde os participantes eram convidados a colocar no papel tudo que viesse em suas mentes quando se falava em Universidade Tuiuti do Paraná. Esta é uma técnica de projeção denominada *Picture Aspiration Technique* (PAT), desenvolvida pela Grey Advertising onde o pesquisador solicita aos participantes que desenhem o que estão sentindo ou como percebem um determinado objeto (AAKER, 2004).

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL VIA WEB

Ricardo Simm Costa – PPGA/EA/UFRGS
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS
Raquel Janissek-Muniz – PPGA/EA/UFRGS
Fernando Kuhn Andriotti – PPGA/EA/UFRGS

Resumo

Especialmente nesta década, as universidades nas diferentes unidades da federação viram o mercado avançar, com um número cada vez maior de instituições de ensino superior (IES) sendo criadas. Buscando regular o setor e controlar a qualidade dessas IES surge a avaliação institucional como algo formal e necessário, compondo um dos fatores de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Muitas universidades tiveram na internet uma ferramenta que facilita, agiliza e proporciona uma dinamicidade neste processo de avaliação. Este caso apresenta uma estruturação do processo de avaliação institucional via web.

Ferramentas e Métodos Utilizados

O processo de avaliação institucional é semelhante a uma pesquisa do tipo survey, a qual possui, além do questionário objetivo, uma parte que é qualitativa, ou seja, que permite aos diferentes públicos discorrer sobre um determinado assunto, ou mesmo algum item pré-estabelecido, como por exemplo, a didática do professor, as condições de infra-estrutura do campus, etc.

Há diferentes métodos para incentivar os indivíduos a participarem de uma avaliação institucional:

- Divulgação via e-mail dos endereços na internet e nenhum controle sobre os respondentes: ou seja, após a distribuição das comunicações, espera-se (eventualmente é feito um relance, ressaltando a importância da participação) que a pessoa entre no site e contribua. Caso não haja participação, não há problema. Neste caso, a taxa de resposta varia muito, entre 5 e 15%.
- Participação controlada: no caso dos alunos, o professor conduz os mesmos ao laboratório de informática da instituição e acompanha o preenchimento da ficha. Neste caso a taxa de resposta aproxima-se de 100%.

Sabe-se também que a participação tende a aumentar na medida em que as pessoas envolvidas percebem que a avaliação é assumida dentro da organização como algo importante, e que ações são tomadas, alinhadas ao resultado das avaliações.

É importante que as pessoas percebam a importância e a utilidade da avaliação institucional, o que acaba criando, em ciclos subsequentes, um interesse maior no processo, o que acaba afetando a taxa de resposta.

ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE AS CARREIRAS DE PESQUISA E DE SUPORTE À PESQUISA NA EMBRAPA: O ENFOQUE DA PSICODINÂMICA

Rosana Hoffman-Câmara – EMBRAPA
Maria de Fátima Bruno-Faria – UNB

Resumo

O presente objetivou comparar a percepção de dois grupos de carreiras distintas de uma organização de pesquisa, quanto à influência do contexto de trabalho e as vivências de prazer e de sofrimento advindas deste contexto, com suporte teórico na Ergonomia da Atividade e na Psicodinâmica do Trabalho. Foram aplicadas as escalas EACT e EIPST e realizadas onze entrevistas individuais semi-estruturadas. Os dados quantitativos foram coletados por meio do *software* Academic Survey System and Evaluation Tool (ASSET) e foram realizadas estatísticas descritivas e inferenciais por meio do *software* *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Foi utilizada a técnica de análise de núcleos de sentido (análise de conteúdo) para o exame dos dados qualitativos. Os resultados evidenciaram que os empregados vivenciavam moderadamente prazer e sofrimento no trabalho, sendo que prevaleceram vivências de prazer para os empregados da carreira pesquisa.

Ferramentas e Métodos Utilizados

O questionário foi alocado na *Intranet* da empresa por meio de um *software* eletrônico, o *Academic Survey System and Evaluation Tool* (ASSET). Este *software* permite que os dados sejam transmitidos diretamente ao banco de dados da empresa e podem ser transportados, após a finalização do processo, para o *software* *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Para os 1.214 empregados constantes da população foram enviados *e-mails* individuais, com um texto explicativo que identificava a pesquisadora, apresentava os objetivos do estudo, solicitava a participação na pesquisa, explicava ao respondente como utilizar o *software* e preencher o questionário e definia um prazo de encerramento da atividade. Foi reforçada a questão de que os dados seriam analisados de modo agrupado, a fim de preservar a confiança e fidedignidade das respostas dos pesquisados.

Os dados obtidos com a aplicação das escalas foram analisados por meio do aplicativo *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 14.0 para *Windows*.

Os dados foram submetidos a análises estatísticas descritivas: distribuições de frequências, cálculos de médias e desvios-padrão, e inferenciais: teste "t" de *Student*, correlações de *Pearson* e análise de variância multivariada (MANOVA), seguida pela Análise de variância univariada (ANOVA).

As entrevistas, depois de transcritas, foram analisadas por meio da técnica de análise dos núcleos de sentido (ANS), elaborada por Mendes (1994) e inspirada e adaptada da técnica de análise de conteúdo categorial, desenvolvida por Laurence Bardin em 1970.

A análise de conteúdo categorial caracteriza-se pelo exame das falas dos respondentes visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, sentidos e compreensões que permitam a análise inferencial da fala do entrevistado. Buscam-se confirmações ou contradições da maneira como as atitudes e opiniões se desenvolvem nas entrevistas e de clássicas racionalizações (BARDIN, 2004; GASKELL, 2002).

PROVA ELETRÔNICA: CONTRIBUIÇÕES DA TECNOLOGIA PARA A FORMAÇÃO DE CONDUTORES

Diana Gomes da Silva Cerdeira – IBAP-RJ
Márcio Henrique Alexandre Costa – IBAP-RJ
Roberta Araujo Teixeira – PUC-Rio

Resumo

Sabemos que o fator humano é hoje responsável por cerca de 95% dos acidentes de trânsito no Brasil. Sendo assim, se tornam cruciais as medidas relativas à segurança e educação para o trânsito, especialmente em se tratando do processo de formação de condutores de veículos. Dentre as etapas que compõem este processo no país, a avaliação teórico-técnica ocupa lugar de destaque, já que, por meio desta, pode-se verificar até que ponto os candidatos estão habilitados, teoricamente, à obtenção da Permissão para Dirigir e à Atualização da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), bem como adicionar categorias à mesma e reciclar seus conhecimentos acerca de questões relativas ao trânsito e ao seu funcionamento. Preocupados em otimizar este processo, o IBAP-RJ junto ao DETRAN-RJ, desenvolveu a Prova Eletrônica. Aliando-se tecnologia à educação, tornou-se possível ampliar o alcance e a qualidade da avaliação teórico-técnica no estado do Rio de Janeiro.

Ferramentas e recursos tecnológicos utilizados

Para a operacionalização do sistema utiliza-se uma tecnologia de última geração, capaz de oferecer segurança, robustez, flexibilidade e modularização ao aplicativo. Dada a alta complexidade deste aplicativo, foram criados módulos com a finalidade de proporcionar a realização de um trabalho integrado e seguro. Os principais módulos que compõem a arquitetura básica da Prova Eletrônica são:

a) módulo central: responsável por gerar as provas teórico-técnicas e mediá-las. Este módulo manipula os dados a fim de gerar provas organizadas aleatoriamente segundo parâmetros previamente definidos, além de formatar os dados enviados ao Módulo Supervisor nos Postos de Prova e corrigir os exames. Este subsistema é responsável também por articular o Sistema Detran com o Sistema Prova Eletrônica, comunicando, por exemplo, as listas de candidatos que realizarão o exame e os resultados das provas.

b) módulo supervisor: responsável por administrar os exames nos Postos de Prova, imprimir resultados e gerenciar os candidatos.

c) módulo de exame: responsável pela aplicação dos exames, exerce a função de interface com o candidato apresentando-lhe a prova de maneira simplificada e também informações de apoio relativas ao tempo de prova e questões respondidas. Este módulo conta com um periférico de apoio à interface com o usuário, a membrana. Localizada nas laterais dos módulos de exame, as membranas facilitam a interação do candidato com o computador, ampliando, assim, o acesso e a utilização da tecnologia.

Devido à sua arquitetura distribuída, os processos da solução são executados em equipamentos (servidores e estações) distintos, favorecendo o balanceamento de processamento e carga de dados, além de possibilitar sua escalabilidade em função de possíveis aumentos de demanda.

ANÁLISE DE NOTÍCIAS EM PERÍODO ELEITORAL

Marcelo dos Santos – Knowtec

Resumo

A sociedade contemporânea nunca deu tanta importância à informação como nesses tempos de internet. Nas últimas décadas, com a disseminação da rede mundial de computadores, qualquer indivíduo do planeta tem acesso, em questão de segundos, à informação sobre os mais variados assuntos. O número de notícias que circula no ambiente virtual, por exemplo, é exageradamente disperso. Diante disso, a maioria das pessoas não consegue fazer uma leitura apurada do texto. Perde-se a visão crítica. Neste caso, o trabalho em tela pretende demonstrar a importância do monitoramento de notícias via internet e o quanto à análise do conteúdo contribui para o entendimento sobre aquilo que realmente interessa ao indivíduo.

Ferramentas e Métodos Utilizados

A atividade do analista consiste, essencialmente, na avaliação do grau de exposição do candidato nos veículos impressos online. De uma escala de valores que varia de -3 a +3, o analista atribui ao texto uma nota, conforme a percepção do autor sobre o fato. Mas, para que se obtenha a nota final sobre determinado texto, o SI mantém uma fórmula matemática com outras variáveis, quais sejam: número de caracteres, peso da editoria, do veículo e da coluna.

Importante esclarecer que as notas atribuídas às variáveis dependem do interesse do cliente por determinado veículo. No caso abordado por este trabalho, jornais como a Folha de S. Paulo, O Estado de S. Paulo, O Globo e o Valor Econômico, por exemplo, mereceram nota máxima, no caso 3. Além de integrarem o ranking dos mais lidos do país, esbanjam credibilidade e promovem ampla cobertura da política nacional. Não por acaso, os colunistas e os editoriais desses veículos alcançam a maior nota no SI.

Embora os critérios sejam subjetivos, o analista segue um manual de orientação para avaliar matérias. As notas são atribuídas da seguinte forma:

- a) **+ 3** = quando o cliente é muito elogiado pelo autor ou personagem do texto; traz pontos positivos do primeiro ao último parágrafo; não há comentários ou orações desabonadoras.
- b) **+ 2** = quando o cliente fez por merecer elogios, mas o autor descreve uma ou duas orações que comprometem a imagem.
- c) **+ 1** = quando o cliente é citado em tom informativo sobre uma iniciativa, mas não houve manifestação contrária.
- d) **0** = quando houver relativo equilíbrio por parte do autor na abordagem do tema. Críticas e elogios podem estar distribuídos ao longo do texto. Ou ainda quando a notícia apresenta apenas fatos informativos sobre uma entidade, que não seriam de interesse ou prejudicariam o governo ou os partidos.
- e) **- 1** = quando o autor faz uma crítica sutil ao cliente. Um simples comentário ou a lembrança de um escândalo, por exemplo.
- f) **- 2** = quando ficar claro que houve acusações fortes do autor ou do interessado entrevistado por ele. Aqui cabem situações de escândalos envolvendo o cliente.
- g) **- 3** = quando o texto aborda escândalos ou acusações graves (corrupção, homicídio, etc.) ou convivência do cliente com irregularidades tipificadas na legislação vigente.

A PRÁXIS DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL: UM ESTUDO QUALITATIVO-BIOGRÁFICO APOIADO PELO USO DO PROGRAMA AQUAD

Marília Andrade Torales – FEEVALE

Resumo

Trata-se de uma pesquisa sobre a problemática da inserção da Educação Ambiental no cenário educativo-escolar, abordada desde a óptica dos protagonistas do ensino, considerando que a visão dos professores aporta inúmeras contribuições para a compreensão de diversos fenômenos que ocorrem no interior das instituições escolares, na medida em que cada um tem suas referências, seus conhecimentos e sua história. Para dar conta dessa problemática sem reduzir sua complexidade, e ao mesmo tempo alcançar os objetivos propostos, adotou-se como caminho metodológico a vertente biográfica da investigação qualitativa, considerando questões mais específicas, tais como: as características da amostra e dos contextos; a seleção dos sujeitos; o percurso e as etapas da investigação; o processo de análise dos dados, e o uso do programa informático AQUAD como apoio ao tratamento dos dados.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Os dados coletados consistem em relatos biográficos obtidos a partir da aplicação de entrevistas em profundidade a quatro docentes, sendo que duas desenvolvem suas atividades profissionais no Brasil e as demais, atuam na Espanha. A entrevista em profundidade foi eleita como o instrumento central para a obtenção dos depoimentos das professoras. As observações das atividades escolares se constituíram em uma segunda estratégia, complementar à primeira, adotada com o fim de enriquecer e diversificar a base empírica, através do cruzamento dos dados e visando reforçar a veracidade e a credibilidade dos mesmos.

Utilizou-se um aparelho de gravação digital da voz para registrar a fala das informantes e uma câmara fotográfica digital para o registro das observações. Foi criada uma estrutura favorável para que a coleta de dados corresponda fielmente às conversas mantidas durante os encontros, sem desperdício de tempo ou correndo o risco de prejuízo da qualidade do material coletado.

ENTREVISTA	Sujeitos entrevistados	Professores de Educação Infantil que atuam em escolas localizadas no Brasil e na Espanha
	Tipo de Entrevista	Entrevista Narrativa
	Tópicos da Entrevista	1. Trajetória pré-profissional 2. Trajetória profissional 3. Inserção da Educação Ambiental na escola
	Plano de Aplicação das entrevistas Trabalho de campo realizado durante todo ano de 2004	4. Contato com as professoras selecionadas 5. Realização das entrevistas 6. Transcrição das entrevistas 7. Revisão das entrevistas junto às professoras participantes
OBSERVAÇÃO	Situação Observada	Atividades escolares que, segundo os critérios estabelecidos pelos professores, integrem a dimensão ambiental ao processo de ensino.
	Tipo de Observação	Não-participante
		Registro Fotográfico
		Registro através de um protocolo de observação

Tabela 4: Esquema metodológico de coleta de dados

ANÁLISE DE CONTEÚDO COMO INSTRUMENTO PARA COMPREENSÃO DO FENÔMENO PODER NA EDC

Guido Vaz Silva – COPPE/UFRJ

Resumo

Este estudo de caso utiliza uma técnica qualitativa para investigar o fenômeno poder no âmbito do projeto de Economia de Comunhão (EdC). Este projeto tem sido apresentado por outras pesquisas como uma tentativa promissora no que se refere à realização de mudanças transformadoras diante do contexto de crise socioambiental que se evidencia atualmente. Utilizando o método de análise de conteúdo, investiga-se a visão conceitual dessa dimensão junto a empresários representativos do projeto e, em um segundo momento, aprofunda-se a discussão por meio do estudo de caso na empresa Prodiel Farmacêutica, buscando uma visão contextualizada e a fim de compará-la com a primeira investigação. As análises de conteúdo constataram a existência de características diferenciadas e demonstraram que essa organização não repete as formas de exercício de poder mais disseminadas em nosso sistema de produção.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Desenvolveu-se, orientado por Bardin (1979), a técnica categorial para análise de conteúdo sobre o material das entrevistas. Segundo ela, a análise de conteúdo compreende um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. A técnica categorial (uma das possibilidades) se assenta implicitamente na crença de que a categorização (passagem de dados brutos a dados organizados) não introduz desvios, por excesso ou por falta, no material, mas que revela índices invisíveis, ao nível dos dados brutos (BARDIN, 1979: 119).

APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE ANÁLISE FATORIAL E EQUAÇÕES ESTRUTURAIS NO ESTUDO DE UM MODELO EXPLICATIVO DE LEALDADE DE CLIENTES DE UM CARTÃO DE CRÉDITO

Eric Cohen – IBMEC Rio de Janeiro

Resumo

Motivado pela importância da lealdade como mecanismo de retenção de clientes, este estudo mostra a aplicação das técnicas estatísticas de Análise Fatorial e de Equações Estruturais para verificação da plausibilidade de um modelo explicativo de lealdade por meio de informações sobre usuários do cartão de crédito do Carrefour, coletadas em 400 entrevistas por telefone e complementadas pelo banco de dados da empresa. Com base em revisão teórica, propõe-se um modelo através da formulação de hipóteses e validação da operacionalização de construtos de lealdade e de seus antecedentes de equidade (avaliação do consumidor de que seus esforços e resultados são equivalentes aos do fornecedor); de satisfação e da renda familiar do cliente. O modelo é considerado plausível e fornece informações pertinentes para a retenção de clientes

Ferramentas e Métodos Utilizados

Utilizou-se a análise fatorial para investigar a dependência de um conjunto de variáveis manifestas em relação a um número menor de variáveis latentes. Trata-se de uma técnica de análise estatística multivariada criada para identificar estruturas em conjuntos de variáveis observadas com o objetivo de identificar ou confirmar fatores (análise fatorial exploratória) e estabelecer ou confirmar dimensões (análise fatorial confirmatória). Os modos mais comuns de análise fatorial são os exames das relações entre itens ou variáveis e das relações entre pessoas ou observações (JOHNSON; WICHERN, 1993; STEWART, 1981)

A outra técnica aqui utilizada, modelagem de equações estruturais (SEM) permite testar a ordem causal entre um conjunto de construtos categorizados em variáveis exógenas e endógenas (FARIAS; SANTOS, 1999). Trata-se de uma técnica estatística utilizada quando há interdependência entre variáveis.

Para Hair et al (1998) apontam que o principal problema na construção de modelos fundamentados na teoria é o erro de especificação, ou seja, a omissão de variáveis independentes. O processo de aplicação de SEM começa pela fundamentação teórica que justifica as escolhas de relações causais entre os diferentes construtos. A técnica pressupõe que as ligações do modelo sejam feitas na direção correta, de forma a testar sua consistência em relação aos dados observados. Sendo consistentes as relações e os dados, o modelo é dito plausível.

Face às dificuldades de captura de aspectos dinâmicos do comportamento de compra, como indisponibilidade e diversidade de produtos, abstração, recursos e multiplicidade de contextos (BLOEMER; KASPER, 1995 e HOWARD; SHETH, 1969), e às dificuldades de mensuração da atitude, prejudicada pela complexidade dos significados das variáveis psicológicas (ANDREASEN; LINDESTAD, 1998), torna-se pertinente identificar a influência de variáveis não-observáveis (latentes) da lealdade (PERIN et al, 1997). Tais variáveis intervenientes devem ser construídas com base em regras de correspondência aplicadas a dados observáveis, justificando o uso das técnicas de Análise Fatorial e de Modelagem de Equações Estruturais neste estudo.

RUA DA CIDADANIA MATRIZ DA CIDADE DE CURITIBA: PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS DE LOJISTAS E CONSUMIDORES

Fabio H. Feltrin – UTP

Silvana T. Hastreiter

Miriam Stolses Mazo – UTP

Andréa de Albuquerque de Lima – UTP

Resumo

Este case apresenta um estudo quantitativo realizado com lojistas e consumidores da Rua da Cidadania Matriz em Curitiba. O local foi criado com o propósito de descentralizar os serviços prestados pela prefeitura e abrigar os camelôs que atuavam na praça central da cidade. Foi realizada uma pesquisa descritiva por meio de entrevista pessoal com 142 lojistas (que representam 192 boxes de um total de 425) e com 212 consumidores. A realização desse estudo possibilitou proporcionar aos diretores da Rua da Cidadania um maior conhecimento sobre as opiniões dos públicos que a freqüentam (lojistas e consumidores), além de se tornar para os professores da Universidade Tuiuti do Paraná um rico material acadêmico para utilizarem em sala de aula, mostrando aos alunos a aplicação da pesquisa de mercado como uma das ferramentas do marketing para auxiliar na tomada de decisões.

Ferramentas e Métodos Utilizados

A técnica utilizada para a pesquisa em questão foi o questionário face-face. A coleta de dados foi realizada por professores e alunos da Universidade Tuiuti do Paraná que realizaram abordagens pessoais com os lojistas e consumidores durante o horário de funcionamento da Rua da Cidadania Matriz.

Para a coleta de dados com os lojistas, foram utilizados questionários estruturados com 19 (dezenove) perguntas fechadas e 06 (seis) perguntas abertas, com tempo de aplicação aproximado de 10 (dez) minutos.

Para os consumidores foram utilizados questionários estruturados com 21 (vinte e uma) perguntas fechadas e 01 (uma) pergunta aberta com tempo de aplicação aproximado de 06 (seis) minutos.

CONCEITUAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS A PARTIR DA INVESTIGAÇÃO QUINTO CENSO DE MORADORES DE RUA DA CIDADE DE BOGOTÁ D.C. - 2007

Leandro Ramos – IDIPRON CINJD

Jenny Ortiz – IDIPRON CINJD

Carlos Nieto – IDIPRON CINJD

Resumo

A ‘Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS’ e o ‘Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON’, duas instituições estatais em Bogotá, realizaram no ano de 2007 o Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. – QCMRCB. Neste Censo foi levantado um modelo metodológico empírico, que seguindo os critérios típicos de todo o recenseamento, levou em conta todas as experiências dos censos precedentes. Foram incluídos instrumentos quantitativos e qualitativos de pesquisa nas ciências sociais, a fim de obter dados complementares. As análises destes dados procuram ampliar o conhecimento da magnitude e das características da população, com total independência e autonomia da Administração Estatal em Bogotá. Os primeiros resultados da pesquisa permitiram identificar e caracterizar as 8385 pessoas que em 2007 moraram nas ruas da cidade. Todos estes resultados quantitativos e qualitativos estão à disposição das instituições públicas e privadas que atendem a essa população para, a partir dos mesmos, reformular suas políticas e seus programas de atenção para esta população especial.

Ferramentas e Métodos Utilizados

A metodologia do QCMRCB tinha que superar três reptos em especial: (a) identificar o total de pessoas que durante a realização do censo cumpriam com a definição de habitantes da rua: o desafio de identificação; (b) resolver o desafio de identificação em todas e em cada uma das zonas compreendidas dentro do perímetro urbano da cidade: o desafio de cobertura; (c) conseguir a aplicação completa e a informação mais precisa e veraz do habitante da rua a partir de um instrumento de medição desenhado como uma entrevista estruturada: o desafio de caracterização.

Para resolver os dois primeiros desafios respaldamo-nos numa revisão bibliográfica extensa e especializada em torno de metodologias de mensuração de populações não domiciliadas nem sócias (ex.: habitantes da rua, trabalhadoras sexuais, grupos associados em torno de consumos culturais, etc.), entre as quais destacam as seguintes, todas elas com desenvolvimentos que resultaram orientadores para o QCMRCB: (a) captura – recaptura; (b) primeira captura e registro longitudinal; (c) “institucional” (entidades de assistência); (d) censos noturnos de rua e entidades; (e) amostragem por correntes de referência; (f) pesquisa de opinião em locais.

Em resumo, a metodologia construída pelo QCMRCB deu como resultado o desenho de estratégias metodológicas para resolver cada um dos desafios. Assim, a identificação da população se apoiava na aplicação das seguintes técnicas, que atuavam de acordo com diferentes circunstâncias previamente consideradas: (a) pré-indicação geo-referenciada; (b) bola de neve. (c) observação. (d) controle de duplicados. (e) aplicação em entidades.

O desafio de caracterização da população resolveu-se, em primeiro lugar, com a cuidadosa geração da seguinte bateria de instrumentos centrais e periféricos: (a) instrumento censitário; (b) instrumento de entidades e sedes de intervenção social; (c) entrevistas; (d) registros etno-visuais; (e) bibliografia; (f) instrumentos experimentais: lexicografia de rua (ALBA, 2007) e percepção cidadã (RUIZ, 2007).

O PROUNI COMO POLÍTICA DE INCLUSÃO EM SUAS DIMENSÕES INSTITUCIONAIS E INTERSUBJETIVAS

Adailda Gomes – PUC-Rio
Lobélia Faceira – PUC-Rio
José Carmello Carvalho – PUC-Rio

Resumo

A pesquisa estuda o ProUni (Programa Universidade para Todos) como política de inclusão em uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular, identificando os impactos desencadeados no biênio 2005-2006 por esta política federal, tanto nas instâncias institucionais da IES, quanto nas percepções intersubjetivas de 398 alunos cotistas do ProUni. Trata-se de um estudo de campo exploratório de natureza quanti-qualitativa, pois elabora teórica e operacionalmente o mapeamento das dimensões analíticas de uma política de inclusão universitária, seus construtos e variáveis, via questionários semi-estruturados e abertos, com recursos a softwares quanti-qualitativos, como SPSS e Atlas Ti.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Para o tratamento e análise dos dados quantificáveis, conforme sinalizado, lançamos mão do programa estatístico SPSS. Com efeito, obtivemos um quadro do perfil dos bolsistas ProUni do biênio 2005-2006, bem como suas percepções quanto aos aspectos culturais, sociais, dentre outros.

Com o objetivo de desenvolver um mapeamento ainda mais completo das implicações teórico-práticas vivenciadas pela IES e pelos bolsistas do ProUni, buscando obter apreciações e modos de ver mais intersubjetivos e individualizados, associados às diversas visões de mundo e às experiências pessoais e dos grupos sociais de referência desses atores, aplicamos também um suplemento com questões abertas, contemplando igualmente três blocos temáticos:

- a) percepções político-ideológicas dos 400 graduandos sobre o ProUni em seus possíveis impactos macrossociais de mudanças estruturais e conjunturais na sociedade;
- b) percepções sobre os impactos institucionais do ProUni na PUC-Rio, no âmbito das esferas acadêmicas, de políticas sociais complementar às bolsas, das inter-relações sociais entre os corpos docente, discente e administrativo da IES, e de processos de inclusão acadêmica e cultural promovidos pela IES.
- c) percepções sobre a esfera intersubjetiva dos bolsistas quanto às eventuais mudanças vivenciadas como graduandos após seu ingresso na PUC.

A análise dos dados qualitativos coletados foi realizada com base na técnica de análise de conteúdo. A análise de conteúdo possui como etapas metodológicas à pré-análise; o estudo exploratório do material levantado; e a análise e interpretação dos dados. É nessa etapa que se efetiva o tratamento qualitativo dos dados, buscando identificar e analisar dimensões analíticas, construtos e variáveis associados aos eixos de análise.

Sob essa perspectiva, a operacionalização dos dados qualitativos através do software Atlas. ti 4.2 ocorreu da seguinte forma: as respostas dos discentes foram divididas em grandes blocos temáticos; em seguida, tais respostas foram subdivididas em eixos temáticos ou famílias temáticas; e, por fim, em cada eixo temático foram identificadas dimensões analíticas ou códigos de análise.

ANÁLISE DE MERCADO PROFISSIONAL FEITA NA INTERNET: O CASO TERCEIRO SETOR

Paulo Ribeiro – NEEO/FFCH/PUCRS
Lúcia Helena Alves Müller – NEEO/FFCH/PUCRS
Décio Soares Vicente – NEEO/FFCH/PUCRS
Marcia Cristina Alves – NEEO/FFCH/PUCRS
Murilo Cabral Nunes – NEEO/FFCH/PUCRS

Resumo

Este trabalho partiu de uma pesquisa na *internet*, utilizando como ferramenta o banco de dados no programa *Access* para arquivo, tratamento e análise de dados coletados, com o propósito de conhecer um perfil dos profissionais demandados por um novo campo profissional, o chamado “terceiro setor”. O estudo analisa as ofertas de postos de trabalho divulgadas nos *websites* de organizações reconhecidos como referência no âmbito das instituições voltadas para a ação social (Rits e Gife), nos anos de 2004 e 2005. O “terceiro setor” demanda profissionais com perfis e perspectivas de carreiras até então inéditas, que combinam a formação técnica com uma bagagem de experiências práticas que tiveram, em sua origem, um caráter militante, missionário, caritativo, voluntário, etc.

Ferramentas e Métodos Utilizados

O levantamento de informações sobre as ofertas de trabalho no âmbito do “terceiro setor” foi realizado em dois *websites* da *internet* que são referência para esse campo de atuação:

- a) *Rits* – Rede de Informações para o Terceiro Setor, a Rits produz e dissemina informação e elabora estratégias para articulação de redes da sociedade civil, dando ainda apoio a estas redes com tecnologia - através de seu provedor de serviços Internet - e capacitação no uso das TICs. A Rits também faz monitoramento crítico e participa da formulação e implementação de políticas públicas relacionadas às TICs e à democratização de seus recursos para o desenvolvimento humano (Disponível em: < <http://www.rits.org.br/>>. Acessado em: 5 ago.2006);
- b) *Gife* – Grupos de Institutos, Fundações e Empresas – Segundo a própria organização, o Gife, além de ser uma fonte de informação (Disponível em: <<http://www.gife.org.br/>>. Acessado em: 5 ago.2006).

Esses dois *sites* são fontes importantes de divulgação de informações e de ofertas de oportunidades apresentadas por diversas instituições nacionais e internacionais. Os dados coletados nesses sites foram tabulados em arquivo digital, no banco de dados no programa *Access*, de maneira que fosse possível uma análise descritiva das ofertas de trabalho, que vêm sendo oferecidas aos profissionais de diversas áreas para atuar no chamado campo do “terceiro setor”, assim utilizou-se uma metodologia qualiquantitativa, partindo do dado empírico (anúncios) para, somente, após a construção das categorias de análise. Para a descrição desses dados partiu-se principalmente de uma bibliografia sobre qualificação e competência (EDUCAÇÃO & SOCIEDADE, 1998). Esses conceitos são instrumentos importantes usados na área de recursos humanos principalmente para se avaliar o grau de instrução, conhecimento e habilidades do ser humano, necessários ao cumprimento de determinada função. Após a coleta dos dados, a equipe do núcleo de estudo preparou-se para a organização e descrição das informações. Para isso, foram revisadas as variáveis do banco de dados e construídas as categorias que agruparam as informações acumuladas no arquivo sobre as ofertas de trabalho no “terceiro setor”, conforme suas principais características. Foram selecionadas e classificadas nas categorias, como cargo, função, área de atuação, nível de escolaridade, formação, exigência e experiência (CHIAVENATO, 1997).

AS DIFERENTES TÉCNICAS DE ANÁLISE SOBRE A CRIMINALIDADE URBANA EM NOVO HAMBURGO

Suzel Lisiane Jansen – FEEVALE
Daniela Müller de Quevedo – FEEVALE
Luciana Hoppe – FEEVALE
Margarete Panerai Araújo – FEEVALE
Cássia Rebello Hofstätter – FEEVALE

Resumo

O presente artigo trata das técnicas utilizadas na pesquisa sobre criminalidade, investigação essa que assume atualmente um papel preponderante em todos os níveis da sociedade. Atualmente esse tema global vem sendo aceito como resultado de um processo que condiciona, tanto a cultura, como os valores sociais, econômicos e políticos. Para isso, investigaram-se dados primários e secundários coletados em Novo Hamburgo, município que historicamente se caracteriza como um dos mais violentos do estado gaúcho. Os dados qualitativos e quantitativos selecionados inferiram que a sociedade civil vive com insegurança e medo e essa análise esboçada apontou a importância de promover políticas públicas municipais.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Ponderação das ocorrências por bairro – crimes per capita

A fim de contextualizar os dados coletados estabeleceu-se uma ponderação das frequências relativas à criminalidade nos 26 bairros de Novo Hamburgo. Trata-se de um indicador que permite comparar os bairros de maneira mais clara. Para o cálculo dessas frequências, dividiu-se o número de ocorrências em 2006 para cada tipo de crime ocorrido no bairro pelo número de habitantes do referido bairro. Obteve-se assim um indicador de crimes per capita. Deve-se salientar que esta foi a forma encontrada para aproximar os índices de criminalidade a um denominador comum, no caso, o número de habitantes.

Cifra oculta

A partir da comparação entre os dados coletados na etapa descritiva deste diagnóstico e dos dados registrados nas ocorrências policiais, foi possível traçar uma estimativa da Cifra Oculta, a partir de uma projeção na população do município.

De acordo com Pesquisa de Vitimização nas Regiões do Orçamento Participativo de Porto Alegre, embora os registros na polícia sejam considerados um bom indicador da violência, sabe-se que muitos dos crimes não são registrados. Na cifra oculta, tenta-se estimar qual a frequência e a natureza dos crimes registrados ou não pela polícia. Para isso, utilizam-se dados coletados na pesquisa descritiva e dados oficiais.

Deve-se lembrar que alguns problemas podem ocorrer neste tipo de análise. Um mesmo crime pode afetar diversos indivíduos, mas ser registrado uma única vez para o estabelecimento. Isto se torna relevante visto que a presente pesquisa foi realizada com indivíduos, e não com estabelecimentos.

Para o presente cálculo da Cifra Oculta do Município de Novo Hamburgo foram utilizados registros oficiais consumados no ano de 2006 para roubo, furto e agressão física. Estes foram comparados com os dados da pesquisa quantitativa no qual o entrevistado tenha informado que tenha sido vítima no ano de 2006 nestes mesmos delitos. Para ponderação dos registros oficiais, foi utilizada a população total estimada de Novo Hamburgo em 2006, na mesma faixa etária compreendida pela pesquisa quantitativa. Estes dados foram obtidos na Fundação de Economia e Estatística (FEE).

FERRAMENTAS PARA AUXILIAR A ELABORAÇÃO DE ETNOGRAFIAS: O CASO PENHOR

Décio Soares Vicente - NEEO/FFCH/PUCRS

Resumo

Os procedimentos de investigações são preocupações constantes para quem realiza a algum tipo de pesquisa. Todavia, o avanço da tecnologia tem contribuído bastante nas técnicas de aquisição de conhecimento, que permitem tornar o desenvolvimento do trabalho de pesquisa mais eficaz, confiável e com menores custos. Portanto, este trabalho apresenta a utilização de aplicativos tecnológicos que auxiliam na construção de etnografias. Através de um estudo realizado na cidade de Porto Alegre, com o objetivo de analisar as relações sociais e simbólicas na modalidade de crédito via penhor. Utilizou-se a tecnologia de gravação de áudio digital, com aparelho de MP3, e um programa convencional de planilha eletrônica para montar um banco de dados dinâmico, que auxiliasse o conjunto de técnicas para elaborar uma etnografia.

Ferramentas e Métodos Utilizados

O estudo sobre o penhor foi realizado a partir de uma abordagem etnográfica, propondo-se a construir aquilo que GEERTZ (1989) denomina de *Descrição Densa*. Algumas considerações sobre o método interpretativo podem ser encontradas na obra *A interpretação das Culturas*. Para esse autor, a antropologia deve realizar interpretações da sociedade, como um estudo de uma obra literária. Essa analogia significa que a investigação da sociedade deve ser encarada como uma leitura de um texto cheio de significados. Cabe ao antropólogo entender a textualidade da sociedade.

Conforme OLIVEIRA (1996), o olhar e o ouvir etnográficos cumprem uma função fundamental na pesquisa empírica e, assim como o escrever, são atos de interpretação. É a partir desses “atos cognitivos” que se pode construir o conhecimento antropológico. O olhar disciplinado pela teoria social é fundamental para que o pesquisador entenda as lógicas dos sistemas simbólicos e das estruturas sociais. O ouvir não se reduz ao ato de fazer entrevistas, mas, sim, tentar compreender os sentidos da ação dos sujeitos. Saber ouvir é apreender os “idiomas culturais”, próprios do nativo e, assim, ser capaz de dialogar com os “informantes” sobre o contexto da observação. Assim, o pesquisador integra-se e participa na vida de um grupo para compreender o sentido êmico, o que se constitui numa observação participante. Entretanto, o pesquisador deve sempre manter certa distância para tornar possível o estranhamento. Já o ato de escrever se configura na análise do olhar e do ouvir. Ao escrever, o antropólogo estará refletindo sobre as diferentes informações recolhidas no campo e dialogando com as diferentes explicações teóricas. Escrever é o trabalho final, a *descrição densa*.

PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO E TÉCNICO-GERENCIAL DE DISCENTES: UMA FONTE DE ORIENTAÇÃO E MONITORAMENTO ESTRATÉGICOS DO PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR?²

Magnus Luiz Emmendoerfer – UFV
Joab de Oliveira Lima – UFMG/UNI-BH/CEMIG

Resumo

Este caso pretende analisar se a graduação em administração de uma Instituição de Ensino Superior (IES) Privada, que detém em seu projeto pedagógico a premissa de estimular competências empreendedoras em seus egressos, desenvolve competências técnico-gerenciais em seus discentes, que criaram empreendimentos antes e durante o curso, para minimizar as barreiras em seus negócios. Assim, em termos metodológicos e para fins deste caso, foram utilizados dados primários e secundários, os quais foram tratados com técnicas estatísticas de análise (univariada, bivariada e de correspondência) fazendo uso do aplicativo *SPSS (Statistic Package for Social Sciences)*. Como principal resultado desta pesquisa, identificou-se que informações acerca do perfil sócio-econômico e técnico-gerencial dos discentes podem auxiliar na orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico dos cursos de graduação em IES's.

Ferramentas e Métodos Utilizados

O formulário foi aplicado face-a-face pelos bolsistas da pesquisa aos alunos do 1º ao 8º períodos (matutino e noturno) que eram donos antes de ingressarem no curso ou que, após ingressarem no curso, abriram ou assumiram cargos executivos em seus empreendimentos, considerando o ano de 2005. Como não se sabia previamente quantos alunos compunham o universo, resolveu-se implementar um pré-teste informal com o intuito de estimar a quantidade total de discentes pertencentes à população. Dessa investigação inicial, projetou-se uma população total de, aproximadamente, 50 alunos (respectivamente 15% do alunado deste curso). A partir dessa análise, aplicou-se uma amostragem intencional por turno e por período. No entanto, devido, em parte, à falta de comprometimento de alguns alunos, bem como a inexistência de um grupo de apoio de trabalho de campo até o início de maio de 2005, obteve-se uma amostra de 27 questionários respondidos, o que representa uma proporção amostral de 54%. A proporção amostral foi calculada a partir da divisão do tamanho da amostra (n) pelo tamanho do universo (N).

A preparação e análise de dados foi estatística (BARBETTA, 2007), fazendo uso do aplicativo SPSS versão 11. Foram empregadas técnicas de análise univariada, bivariada e de correspondência. O formulário contemplava um total de quatorze questões, sendo doze sobre o perfil do aluno empreendedor do curso de administração, e duas divididas em seis blocos de acordo com as áreas de qualquer negócio. Análise de Correspondência é um método de análise fatorial para variáveis categóricas (GREENACRE, 1993). Nessa análise, uma decomposição dos dados é obtida para se estudar a estrutura dos dados sem que um modelo seja hipotetizado ou que uma distribuição de probabilidade tenha sido assumida. O objetivo principal é a representação ótima da estrutura dos dados observados por meio de gráficos de preferências. É também, um meio de criar configurações representando as linhas da tabela por pontos no espaço, tal que a distância Euclidiana entre os pontos na configuração seja igual à distância qui-quadrado calculadas entre as linhas da tabela.

² Este trabalho contou com o apoio da FAPEMIG - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais.

IDENTIDADE E IMAGEM: UMA PERSPECTIVA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Luciana Hoppe – FEEVALE
Cássia Rebello Hofstätter – FEEVALE
Daniela Müller de Quevedo – FEEVALE
Suzel Lisiane Jansen – FEEVALE

Resumo

Levando-se em consideração que a imagem e a identidade estão relacionadas à forma que uma Instituição se posiciona e é percebida, este estudo focou-se na verificação de como tais dimensões estão aproximadas ou distanciadas, no contexto de uma Instituição de Ensino Superior. Realizou-se uma pesquisa em quatro etapas: (1) exploratória, (2) descritiva, (3) documental, (4) comparativa, baseando-se no Método de Configuração da Imagem. Os resultados apontam aproximações entre identidade e imagem da Instituição, mostrando, entretanto, pontos de melhorias.

Ferramentas e Métodos Utilizados

A partir das entrevistas com os públicos da Feevale foi desenvolvida a análise dos atributos levantados em relação à imagem. Após esta análise, agruparam-se os quesitos repetidos e os organizou a partir de sua ordem de aparição em cada entrevista. Foram atribuídos pesos para os cinco atributos mais citados, sendo que os aqueles mencionados em primeiro lugar receberam peso 5, os citados em segundo lugar receberam 4, os citados em terceiro lugar obtiveram 3, em quarto lugar receberam 2 e em quinto lugar foi atribuído peso 1. Essa ordenação de pesos foi feita para cada uma das 48 entrevistas realizadas. Esses atributos também foram classificados quanto à frequência de citação, ou seja, pelo número de vezes que foram citados nas entrevistas.

Schüller (2005) ressalta que após essa definição é necessário fazer um somatório simples dos valores atribuídos aos atributos em relação à ordem e à frequência de citação, sendo que estes são colocados em duas colunas diferentes. É feito um somatório dos valores das duas colunas, ou seja, dos valores totais de ordem e de frequência, gerando um valor total. Este somatório total dos valores tem como objetivo distinguir os grupos de atributos menos ou mais fortemente ligados ao termo indutor. De acordo com Schüller (2005), os atributos que apresentam os valores totais altos formam a imagem central do objeto pesquisado. Para verificar se um valor é alto, concluído o somatório, o maior valor total é dividido por quatro, formando quartis. Assim, geram-se zonas periféricas com os atributos considerados pertinentes à imagem central. Essas zonas são classificadas como imagem central, primeira periferia, segunda periferia e periferia; e são estruturadas em uma disposição gráfica. Este gráfico permite a visualização dos atributos relacionados à imagem central (Schüller, 2005).

Na etapa descritiva, foi criada uma base de dados em Excel com os dados coletados, que foi importada para o software estatístico Sphinx, gerando as médias de importância e satisfação. Já na análise documental, aplicou-se novamente o MCI, gerando-se um Mapa de Configuração de Identidade. Este mapa e suas dimensões foram comparados com o Mapa de Configuração de Imagem, buscando identificar aproximações e distanciamentos. Optou-se por buscar as referências da identidade em documentos da Instituição por estes serem os mecanismos formais de planejamento da Feevale, através dos quais a mesma formaliza seu posicionamento institucional. Esses materiais foram tratados de maneira semelhante ao proposto no Método da Configuração de Imagem, para tentar aproximar a visualização dos resultados de ambas as etapas.

ESPECTROECONOMIA

Jorge Henrique Brognoli – UNIVILLE

Resumo

Este trabalho tem origem em tese do autor (BROGNOLI, 2005) que apresenta distintos ângulos à dinâmica do conhecimento da economia de uma cidade, como uma função organizada de inteligência que denominamos Espectroeconomia. A metodologia aplicada na pesquisa permitiu criar uma ferramenta para ser utilizada no âmbito dos sistemas de inteligência do poder público, além da descoberta de fontes de dados primárias e secundárias, importantes na elaboração de dados estatísticos e relevantes para o município de Jaraguá do Sul (SC) ou outro qualquer. Oferece condições de se quantificar e qualificar a análise das atividades econômicas, identificando tendências e a existência de aglomerados de atividades de ramos correlatos permitindo maior conhecimento para a tomada de decisões ou atendimento da demanda de informações sobre as atividades econômicas do município.

Ferramentas e Métodos Utilizados

O levantamento de dados primários foi efetuado através de contatos pessoais, entrevistas não-estruturadas com pessoas de vários setores de órgãos públicos, entidades de classes e empresários. Junto a Associação dos Municípios do Vale do Itapocú – AMVALI se obteve maior colaboração, acordo no projeto e obtenção de dados secundários.

Os dados secundários localizados foram fornecidos através de acordo de sigilo, uma vez que os dados não são abertos ao público, eliminando-se o nome das empresas preservando seu código de atividade empresarial e demais informações existentes nos relatórios obtidos.

Embora se tivesse obtido de todos os municípios que participam da AMVALI, delimitou-se a área de estudos ao Município de Jaraguá do Sul.

OBSERVATÓRIO DE ANÁLISE CRIMINAL: DO PAPEL À REALIDADE.

Leonardo de Carvalho Silva – ISP
Thatiane Christine Coelho Bittencourt – COPPE/UFRJ

Resumo

O uso do geoprocessamento em diversas áreas é hoje uma realidade, configurando-se como ferramenta capaz de incorporar o componente geográfico à análise de dados, sendo cada vez mais usado nas mais diversas áreas. Este trabalho tem por objetivo demonstrar o desenvolvimento de um projeto desenvolvido pelo Instituto de Segurança Pública – RJ para propiciar ao gestor de segurança a visualização geográfica de dados relativos ao tema. Pensado e concebido com o objetivo de propiciar aos tomadores de decisões, a situação da segurança pública, sempre considerando os preceitos teóricos e necessários para que tal visão seja fiel à realidade. A apresentação de uma tecnologia integradora e sistemática de captura, armazenamento consulta e análise de dados referentes à criminalidade urbana, é o principal objetivo deste trabalho, demonstrando o uso do Geoprocessamento como ferramenta para visualização de questões de segurança pública.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Após o curso, foram iniciados os trabalhos, o que resultou na elaboração e apresentação dos primeiros mapas com as ocorrências registradas durante o período de carnaval e diversas ocorrências registradas durante o corrente mês de fevereiro de 2008, no Estado do Rio de Janeiro.

No período acima desenvolveu-se os mapas, espacializando as informações registradas pelo serviço “190” e atendidas pela PMERJ. Entre os mapas destacam-se:

- a) análise de “Buffer-Zone” de 300m da região do entorno da Rua Marques de Sapucaí;
- b) elaboração de “Hot-spot” dos registros de ocorrências no município do Rio de Janeiro;
- c) análise espacial dos Principais logradouros do município do Rio de Janeiro onde ocorreram roubo de autos;

O processo de geocodificação (*geocoding*) que o Observatório faz, se refere às atividades de georreferenciamento ou posicionamento geográfico de objetos (delitos) em relação a uma superfície de referência ou *grid*, através de seu endereço onde o fato ocorreu.

Esses mapas foram confeccionados e apresentados, com o objetivo de ilustrar e difundir as possibilidades de análises propiciadas pelo Observatório. Assim a partir do mês de fevereiro o observatório foi ocupando seu espaço dentro das Instituições públicas de segurança, conseguindo hoje ter diversos produtos que abrangem todas as áreas que trabalham com essas informações. Sendo o Observatório de Análise Criminal uma importante e quem sabe essencial ferramenta para o desenvolvimento de políticas públicas para a segurança.

Essa estrutura tem como público-alvo os diferentes gestores de segurança pública do estado, que englobam desde o governador secretário e sub-secretários, comandantes de batalhões e delegados de polícia, com mapas e análises espaciais que auxiliem no diagnóstico da segurança pública, de maneira clara, indo de uma visão macro até uma área em especial.

INTELIGÊNCIA NA PRÁTICA: TÉCNICAS DE PESQUISA DE MERCADO COMO FERRAMENTAS DE IC PARA A REALIZAÇÃO DE UM *BENCHMARKING* DO MERCADO DE TI BRASILEIRO

Geisa Rodrigues – AG3 Consulting

Resumo

O presente texto demonstra como a inteligência competitiva pode ser posta em prática usando efetivamente as técnicas de pesquisa de mercado como ferramentas de *benchmarking* competitivo na coleta de informações estratégicas de empresas que atuam no mercado de TI brasileiro, especificamente no segmento de provedores de internet. As escolhas metodológicas para a coleta dos dados deste *benchmarking* competitivo foram cautelosamente definidas, uma vez que se almejou a coleta de informações confidenciais sem, contudo, ultrapassar o limite ético da invasão da informação. Aliado a elas, a análise que gerou recomendações necessitou de capacidade apurada para gerar inteligência dosada para a tomada de decisão.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Coleta de Dados

Desenhamos uma metodologia de coleta de dados para este projeto baseada em dois pilares:

- a) *desk research*, pesquisa de dados secundários;
- b) coleta primária

A coleta secundária baseou-se principalmente na busca na internet por palavras chaves, relatórios divulgados no mercado e *websites* dos provedores pesquisados.

A coleta primária contou com um instrumento de pesquisa qualitativo, onde a técnica de entrevistas em profundidade foi utilizada. Quanto à amostra, foram escolhidas duas pessoas-chaves em cada um dos seis provedores de internet do Brasil, um representante da área de Recursos Humanos e outro da área de Engenharia e/ou Tecnologia da Informação.

O instrumento de coleta, que foi um roteiro semi-estruturado com duração média de 50 minutos, levou em conta a colocação das perguntas de maneira não-objetiva de forma a não ultrapassar o limite da invasão da privacidade da informação. Além do instrumento, os entrevistadores foram treinados para respeitar o fato dos respondentes darem-se ao direito de não replicar a todas as questões, aquelas que julgassem invasivas, por exemplo. Portanto, o instrumento não foi desenhado com o intuito de encontrar respostas exatas, fechadas e precisas, em especial porque se tratavam de perguntas sensíveis para o negócio do entrevistado. Dessa forma, o instrumento e os entrevistados foram treinados para buscar respostas aproximadas, faixas de preços, faixas de valores e não respostas precisas, devido ao possível índice significativo de recusas.

Análise de Dados

Utilizar de técnicas de análise de mercado conhecidas e eficientes, tais como análise SWOT e posicionamento de mercado foi uma arma para apresentar ao cliente em que patamar seus futuros concorrentes se encontravam no cenário atual do mercado.

Outro tipo de análise capaz de orientar o planejamento do novo negócio do cliente, mais uma vez baseada na opinião das pessoas-chaves entrevistadas, refere-se ao posicionamento do *core business* de cada empresa.

A CONCEPÇÃO DE MODELO DE GESTÃO DOS ACADÊMICOS DE ADMINISTRAÇÃO DAS UNIVERSIDADES DA SERRA E PLANALTO

João Lindomar Serafini da Silva – UCS

Oberdan Teles da Silva – UCS

Eric Dorion – UCS

Resumo

O trabalho objetivou identificar junto aos acadêmicos de administração de empresas de duas instituições de ensino, uma situada na serra e outra no planalto gaúcho, a formação destes quanto ao tema controle e aprendizagem. Para identificar o modelo de gestão dos acadêmicos utilizou-se uma pesquisa quantitativa tendo como amostra acadêmicos dos campi de Lagoa Vermelha e Vacaria pertencentes às instituições. O estudo demonstrou que o controle, a autoridade e a supervisão burocrática baseadas nas abordagens racional e quantitativa não conduzem a competitividade organizacional. Demonstrado, contudo, desconhecimento da relevância da aprendizagem organizacional sistêmica e da viabilidade de combinação da gestão baseada no controle-supervisão e aprendizagem-descontrole.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Para responder ao problema de pesquisa foram aplicados questionários estruturados para os acadêmicos de administração de empresas dos níveis III, IV, V, VI, VIII e X de duas universidades. A primeira encontra-se na serra gaúcha com vistas a não identificá-la será denominada por Universidade 01 e a segunda, na região nordeste do Estado do Rio Grande do Sul, identificada como Universidade 02. Ambas as instituições possuem cada uma mais de 18 mil alunos. A pesquisa enquadra-se como quantitativa descritiva e a amostra foi obtida de forma aleatória. Conforme Malhotra (2001) a pesquisa quantitativa objetiva quantificar os dados por meio da aplicação de alguma forma de análise estatística.

Os alunos foram abordados e solicitados para responder ao questionário devolvendo-os após, aos pesquisadores. Dos questionários entregues voltaram para análise o total de 49. Na universidade 01 da serra responderam a pesquisa o total de 31 alunos e na universidade 02 do planalto 18.

Os dados sofreram análise por meio de estatística simples sendo que os gráficos foram comentados tomando por base o referencial teórico adotado. As questões foram de múltipla escolha sendo que a legenda representa: 1- discordo totalmente, 3 – discordo, 5 – indiferente, 7- concordo e 9- concordo totalmente.

A FILOSOFIA NO BRASIL: UM ESTUDO SOBRE A FORMAÇÃO DO CAMPO FILOSÓFICO BRASILEIRO

Daniela Maria Ferreira – UFPE

Resumo

O presente trabalho tem por objetivo um estudo da formação do campo filosófico, por meio dos recursos sociais e culturais mobilizados pelos filósofos brasileiros. Procura abordar as estratégias metodológicas construídas para pensar e objetivar estes recursos, mobilizados por diferentes conjuntos e grupos de filósofos na construção dos dispositivos institucionais e culturais que criaram as condições de autonomia e mesmo da profissionalização do saber filosófico acadêmico. O material analisado foi composto de informações coletadas de banco de dados de instituições especializadas (Plataforma Lattes do CNPQ e páginas web de universidades, CRUB), entrevistas semi-estruturadas, observações de colóquios e depoimentos publicados sobre a formação social e intelectual dos filósofos, em revistas e em memoriais acadêmicos.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Para responder às perguntas sobre os cursos e universidades de filosofia no Brasil, realizei uma pesquisa a partir da homepage do Catálogo Regional das Universidades Brasileiras (CRUB). A consulta apontou 31 universidades que ofereciam Cursos de Filosofia, mas apenas seis preencheram os requisitos da ficha acima. Foi selecionado o corpo docente das seguintes universidades, para montar a amostra: USP, PUC-SP, UFRJ, PUC-RJ, UFRGS, PUC-RGS. Essas 6 universidades também eram as que contavam com uma publicação mais sistemática de revistas, apresentavam várias linhas de pesquisa, além de disponibilizarem, em suas páginas na internet, informações de cada um dos docentes. No entanto, dos 109 professores localizados nessas universidades encontrei informações completas e uniformes para apenas 64 professores, numa pesquisa realizada na Plataforma Lattes do CNPq.

Dessa maneira, nesse primeiro levantamento estatístico, realizado por uma consulta via internet, foram considerados como filósofos apenas os acadêmicos, em particular, aqueles reconhecidos pelas instituições acadêmicas como docentes e pesquisadores nos departamentos de filosofia. Considerando, no entanto, o universo dos filósofos como um campo, espaço social cujas fronteiras formais e institucionais podem ser um dos efeitos do próprio campo, procurei privilegiar os filósofos do IBF, localizados pela leitura das obras dos historiadores das idéias filosóficas no Brasil. Aumentando o grupo, foram incorporados a essa primeira amostra – usando o termo estatístico – os filósofos do IBF, fazendo um total de 64 indivíduos e 26 variáveis sócio-demográficas e institucionais desses agentes.

Porém, para organizar todas as informações referentes aos professores de filosofia (26 variáveis e sessenta e quatro filósofos) decidi utilizar como técnica estatística a análise de correspondência. A análise de correspondência é especialmente indicada para descrever matrizes com grande volume de dados discretos e sem uma estrutura claramente definida a priori. Este método permite a visualização das relações mais importantes de um grande conjunto de variáveis entre si. Os resultados são apresentados sob forma de gráficos, onde estão representadas as categorias de cada variável e onde se podem observar as relações entre estas, através da distância entre os pontos desenhados. Essa ferramenta de análise me foi muito útil porque me permitiu visualizar, sob a forma de gráficos, as variáveis mais significativas para compreender quem são os filósofos e quem faz filosofia no Brasil, bem como permitiu distinguir de que maneira eles estão organizados no espaço acadêmico brasileiro.

ANÁLISE DE CONTEÚDO E ANÁLISE DE *CLUSTERS* COMO TÉCNICAS NO PROCESSO DE MAPEAMENTO DE *STAKEHOLDERS* E CRIAÇÃO DE INDICADORES DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL: O CASO DA EMPRESA ALFA

Mariana Galvão Lyra – UFES
Laércio Antonio Jacovine – UFV
Ricardo Corrêa Gomes – UFV
Hélio Zanquetto Filho – UFES

Resumo

Este artigo tem como objetivo investigar em uma empresa de base florestal, seus *stakeholders*, seu compromisso com a responsabilidade social e sua visão de sustentabilidade. Para atingi-lo, três metodologias internacionais previamente testadas serão aplicadas no contexto brasileiro: o diagrama de Venn proposto por Mitchell et al (1997); a matriz de Savage et al (1991); e a estrutura de cinco níveis dos indicadores de produção sustentável de Veleva e Ellenbecker (2001). Para analisar os dados coletados via entrevistas e análise de documentos, foram empregadas as técnicas de análise de conteúdo e análise de *clusters* para facilitar a inserção dos dados nas matrizes e diagramas da metodologia utilizada. As ferramentas apresentadas podem ser testadas em empresas de diferentes setores que têm preocupações com relacionamento de *stakeholders* e com os impactos de seus negócios na sociedade.

Ferramentas e Métodos Utilizados

A elaboração do instrumento de coleta foi baseada na revisão de literatura, tomando como pano de fundo os princípios de produção sustentável e os níveis da estrutura de indicadores propostos pelo Lowell Center e apresentados por Veleva e Ellenbecker (2001). São eles: (i) indicadores de conformidade e consonância da indústria (Nível 1); (ii) indicadores de uso de materiais pela indústria e indicadores de desempenho (Nível 2); (iii) indicadores de efeitos da indústria (Nível 3); (iv) indicadores da cadeia de suprimentos e ciclo de vida do produto (Nível 4); e (v) indicadores de sistemas sustentáveis (Nível 5). Este foi respondido em sua totalidade pelos entrevistados internos e adaptado às realidades de cada um dos *stakeholders* externos. A estrutura das perguntas qualitativas foi feita de forma bem abrangente para incitar o entrevistado a responder o que lhe vier à mente, sem induzi-lo o caminho a uma resposta tendenciosa.

Após o término da pesquisa empírica, a etapa seguinte foi a transcrição das entrevistas para posterior avaliação das informações contidas nas gravações. Várias leituras e exame profundo do material coletado permitiram desenvolver a análise e interpretação dos dados.

Para análise dos dados qualitativos foram utilizadas as técnicas de análise de cluster para agrupar diferentes expressões encontradas nas análises dos documentos e nas falas dos entrevistados internos e externos que possuem significado semelhante para efeito da pesquisa (MILES, HUBERMAN, 1994).

Após a análise concluída, houve um cruzamento do resultado do processo anterior com os modelos de análise de *stakeholder*. Assim, as partes interessadas foram classificadas segundo poder, legitimidade e urgência (MITCHELL et al., 1997), ocorreu a análise dos principais *stakeholders* que impactam e são impactados pela organização, após um levantamento com base na relevância de cada uma das partes interessadas. Só então, eles foram classificados e plotados no gráfico sugerido por SAVAGE et al (1991) segundo sua capacidade de cooperar ou ameaçar a organização.

ANÁLISE DE NICHOS DE MERCADO PARA IMPLANTAÇÃO DE CURSO DE LÍNGUAS EM RECIFE

Amanda Aires Vieira – ISEAD

Resumo

A redução dos riscos através da diversificação dos negócios da empresa levou o Instituto Superior de Economia e Administração – ISEAD a analisar os possíveis nichos de mercado a abrir novas empresas na área educacional. Desta forma, este trabalho apresenta os procedimentos utilizados pelo instituto para obter informações sobre as possibilidades de implantar um novo curso de idiomas no Recife. Os estudos trouxeram como resultado a implantação de uma nova franquia de cursos de línguas no Recife: A Alps.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Como ferramentas, foram utilizadas pesquisas-piloto com amostragem probabilística para que a proporção de ocorrência de pessoas do sexo feminino fosse mensurada. O procedimento de amostragem aleatória estratificada proporcional foi utilizado por permitir uma maior redução do erro padrão. O tamanho da amostra foi calculado conforme segue:

$$n = \frac{z^2 NPQ}{e^2 (N - 1) + z^2 PQ}$$

Onde: n = número de elementos da amostra a ser pesquisada;

Z = valor da variável z para o nível de confiabilidade adotado;

P = Proporção de ocorrência da variável em estudo na população;

Q = Proporção de não-ocorrência da variável em estudo na população, sendo $P + Q = 1$;

e = precisão da amostra ou erro máximo admitido (valor absoluto);

N = Número de elementos da população (para populações finitas).

Como número de elementos da amostra a ser pesquisada (cujo valor da variável z é de 1,96 e a precisão da amostra é de 0,05 e obedecendo a proporção de homens e mulheres estudantes) se obteve o valor de 307 alunos.

ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE A APLICAÇÃO DE TÉCNICAS DE ANÁLISE ESTATÍSTICA MULTIVARIADA EM TRABALHOS DE PESQUISAS PUBLICADOS NA ÁREA DE MARKETING DOS ANAIS DOS ENANPADS DE 2002 A 2006

Silvio Carvalho Neto – Uni-FACEF

Leandro Campi Prearo – USCS

Resumo

Este artigo tem como objetivo apresentar uma pesquisa *desk research*, de caráter exploratório-descritivo, feita a partir de dados secundários, por meio da leitura e análise do conteúdo dos artigos publicados na Área de Marketing dos Anais dos EnAnpads (Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração), entre os anos de 2002 a 2006, a fim de mensurar quais as técnicas de análise estatística multivariada estão sendo aplicadas nesse conjunto. Outros objetivos desta pesquisa são: identificar o perfil dos trabalhos apresentados na área, comparar o uso das técnicas no tempo, identificar e verificar a apresentação das premissas de cada técnica nos trabalhos publicados e identificar softwares e aspectos de amostragem relacionados às técnicas. Foi analisado um total de 331 artigos, dos quais 221 foram considerados válidos, pois estes apresentavam análise estatística como modo de interpretação de resultados.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Por sua vez, a análise da presente pesquisa também foi quantitativa em sua essência. Foram tabuladas as informações de cada artigo referentes ao delineamento, concepção e área do trabalho, às técnicas multivariadas, premissas e softwares utilizados e aos procedimentos de amostragem em cada trabalho apresentado. Estes dados tabulados foram analisados por meio de estatística descritiva e multivariada, com o uso de Análise de Correspondência para correlacionar a área do artigo com o uso de técnicas multivariadas com e sem a apresentação de premissas. As etapas de leitura, coleta e tabulação dos dados foram realizadas pelos autores durante o mês de março de 2007.

EXPERIÊNCIA DE APRENDIZAGEM E IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA MOODLE NO REPERTÓRIO DIDÁTICO-METODOLÓGICO DE DOCENTES: IMPACTOS E DESAFIOS

Débora Frizzo – FTECBRASIL- Bento Gonçalves
Luiz Paulo Soares Munhoz – FTECBRASIL- Bento Gonçalves
Sandra Rovena Frigeri – FTECBRASIL- Bento Gonçalves

Resumo

Este caso descreve uma experiência de aprendizagem e implantação de um ambiente de aprendizagem virtual (Moodle) no repertório didático-metodológico dos docentes dos cursos tecnológicos superiores da FTECBrasil – Unidade Bento Gonçalves. Caracteriza-se por uma abordagem de pesquisa-ação, pois a coleta de informações acerca da realidade e a modificação desta aconteceram simultaneamente. A sistematização e análise das informações, de natureza qualitativa, obtidas ao longo da elaboração do caso, forneceram informações acerca da eficiência e eficácia da aprendizagem e incorporação do Moodle no dia-a-dia docente, e ofereceu subsídios para o planejamento de futuras atividades de capacitação. Assim, a elaboração do caso serviu para uma gestão mais eficaz do impacto da adoção desta nova tecnologia na docência nesta instituição.

Ferramentas e Métodos Utilizados

- a) Observação e contato com os professores durante os acompanhamentos individuais. Este acompanhamento partia da iniciativa de cada professor.
- b) Entrevista individual, semi-estruturada, com as seguintes questões:
 - você participou da capacitação docente sobre a ferramenta Moodle?;
 - você está usando ou pretende implantar o uso desta ferramenta nas suas aulas?;
 - se você já usa o Moodle, descreva como tem sido esta experiência (impacto na aprendizagem dos alunos, dificuldades apresentadas, sugestões, etc.);
 - na sua opinião, que fatores podem dificultar o uso desta ferramenta no trabalho com os alunos?;
 - na sua opinião, quais são as vantagens trazidas pela adoção desta ferramenta no trabalho com os alunos?.

Esta entrevista foi enviada via e-mail a todos os professores da faculdade (43 professores), na terceira semana de aula, e teve como finalidade mapear a incorporação do Moodle nas atividades dos professores. Escolheu-se esta data por supor-se que, transcorridas três semanas do início das aulas, aqueles professores que fossem implantar o uso do Moodle em suas disciplinas, já teriam dado início a esse processo e, os que não o fizeram, saberiam justificar o porquê. Das 43 entrevistas enviadas, retornaram 16 respondidas.

“GESTÃO DE PROJETOS” E “GERENCIAMENTO DE PROJETOS” NOS EVENTOS ENANPAD DE 2005 A 2007

Warlei Agnelo de Oliveira – Faculdade Novos Horizontes
Cristiana Fernandes De Muyllder – Faculdade Novos Horizontes

Resumo

O objeto de estudo do presente artigo é, por meio de uma pesquisa bibliométrica exploratória, apontar a incidência dos termos “gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos artigos publicados pelos Encontros Nacionais da Associação de Programas de Pós-graduação em Administração denominados EnAnpad, nos anos específicos de 2005, 2006 e 2007. Partindo-se de um referencial teórico baseado nos conceitos de Gerenciamento de Projetos, passou-se ao levantamento dos dados a partir de todos os artigos publicados pelos eventos EnAnpad 2005 a 2007 para ao final, concluir-se que, dentre os 2600 artigos investigados, de acordo com as “leis de Zipf”, não há tratamento intensivo do tema “Gerenciamento de projetos”, sinalizando a adoção de áreas específicas do ambiente acadêmico dos temas “gerenciamento de projetos” e “gestão de projetos” e não a pluralidade desejada ou, pelos mesmos, conceituada para estes termos.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, que no entendimento de Andrade (2006, p.124), “é aquela que busca maiores informações sobre um determinado assunto”. Marconi e Lakatos (1999, p. 87) acrescentam ainda que em pesquisas exploratórias “empregam-se geralmente procedimentos sistemáticos ou para obtenção de observações empíricas ou para análise de dados (ou ambas, simultaneamente)”, atendendo exatamente os objetivos propostos.

Quanto ao procedimento para a elaboração e execução da pesquisa foi escolhido o método denominado bibliometria. A bibliometria é uma importante “ferramenta estatística básica, utilizada na gestão da informação e do conhecimento científico e tecnológico”. (GUEDES; BORSCHIVER, 2005, p. 1). Outro conceito utilizado de bibliometria define que os estudos e projetos que visam quantificar os processos de comunicação escrita (PRITCHARD, 1969 apud GUEDES e BORSCHIVER, 2005, p.3).

As principais leis da bibliometria foram levantadas por De Muyllder et al (2008) são:

- a) Lei de Bradford: ligada à dispersão da literatura periódica científica (GUEDES e BORSCHIVER, 2005);
- b) Lei de Lotka: ligada à produtividade científica de autores (GUEDES e BORSCHIVER, 2005);
- c) Leis de Zipf: “permitem estimar as frequências de ocorrência das palavras de um determinado texto científico e tecnológico e a região de concentração de termos de indexação, ou palavras-chave”. (GUEDES e BORSCHIVER, 2005, p.3).

Desta forma, em posse de todos os artigos publicados nos EnAnpad 2005 a 2007, em primeiro lugar identificaram-se quais artigos continham os termos “Gerenciamento de Projetos” e “Gestão de projetos”.

A análise bibliométrica efetuada se apresentou como importante ferramenta para o processo de produção das informações buscadas permitiu o trabalho com dados seguros e objetivos (PENTEADO FILHO, 2002) oriundos da base bibliográfica artigos dos EnAnpad 2005 a 2007 e propiciou o mapeamento desejado.

LEXICOMETRIA E ENSINO DE LÍNGUAS: DISCURSO, MÉTODO E TECNOLOGIA

Elizabeth Aparecida Damasceno - UNIFIEO

Resumo

Neste estudo, lexicometria é apresentada como uma metodologia adequada para a identificação de redes de conhecimento, úteis à definição de pré-requisitos e exigências necessárias ao desenvolvimento de competências relacionadas ao processo de ensino-aprendizagem de línguas, especificamente de língua portuguesa - língua materna, importante para o processo de interação, inovação, desenvolvimento e gerenciamento do potencial humano, sobretudo na área da educação.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Foi construída uma metodologia adequada que compreendeu etapas de: a) pré-processamento ou mineração dos dados: processos de análise, integração, re-informações e limpeza de dados; b) processamento: processamento de dados, predição, regressão, classificação, constituição de agrupamentos, associações, visualizações; c) pós-processamento de objetos: filtragem, seleção, ordenação das descobertas, mapeamentos de representação e apresentação de base de conhecimento. Trabalhou-se com o software *STABLEX* que permitiu a elaboração, categorização e construção de registros de competência, ou representações conceituais, entendidas como instrumentos descritores capazes de representar um processo, a fim de que índices adequados fossem desenvolvidos para a geração, seleção, armazenagem e atualização de conhecimentos, sob funcionamento cognitivo e dimensão metacognitiva, com o objetivo de que solicitações, em ambiente de ensino-aprendizagem, pudessem ser registradas, planejadas, acompanhadas e resolvidas. Ancorou-se, também, em estudos de aprendizagem, apoiando-se em representações conceituais, com base em estruturas semânticas e relacionamentos estabelecidos entre macroestruturas, possibilitadores de automatização e desautomatização de estratégias cognitivas de uma forma mais equilibrada, com aplicação ao ensino de língua, sobretudo de língua materna em situação de ensino-aprendizagem.

ANÁLISE DE UM PROCESSO PRODUTIVO ATRAVÉS DO MODELO COMBINADO DE SHEWHART-ARMA (P,Q)

Maria Emilia Camargo – UCS
Suzana Leitão Russo – UFS
Walter Priesnitz Filho – UCS
Ivonne Maria Gassen – UNISC

Resumo

As cartas tradicionais de controle são baseadas na suposição fundamental que as observações são estatisticamente independentes e distribuídas normalmente, quando o processo está sob controle. Na prática, as observações nem sempre são independentes e as cartas tradicionais do controle estatístico de processo (CEP), podem não ser apropriadas para monitorar, controlar e melhorar a qualidade dos processos. Neste trabalho, apresenta-se a análise de um processo com dados autocorrelacionados, o qual foi inicialmente modelado através de um modelo ARMA(p,q) e depois construído as cartas de controle para os resíduos. Foram investigados dois tipos particulares de cartas: a carta de controle de Shewhart para os dados originais e outra para os residuais obtidos pelos modelos sem e com intervenção. O modelo combinado de Shewhart-ARMA(p,q) com intervenções mostrou-se mais eficiente para detectar mudanças no nível do processo.

Ferramentas e Métodos Utilizados

O método de pesquisa científica do ponto de vista da natureza e da forma de abordagem do problema proposto para este projeto de pesquisa enquadra-se, de acordo com Silva e Menezes (2001), na categoria de pesquisa aplicada quantitativa. A pesquisa aplicada quantitativa tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos com o uso de recursos e técnicas estatísticas, que no caso foi de desenvolver um modelo ARMA(p,q) sem e com intervenções, cujas observações representativas do processo produtivo fossem autocorrelacionados, para numa segunda etapa construir as cartas de controle Shewhart para os resíduos obtidos pelo melhor modelo ajustado, pois os mesmos, segundo Juran (1993), constituem uma ferramenta extremamente útil na identificação das variações envolvidas no processo.

Para o desenvolvimento deste estudo, utilizou-se método do estudo de caso, definido por Yin (2001, p. 32) como “um questionamento empírico que investiga um fenômeno contemporâneo com seus contextos de vida real, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes, e nos quais múltiplas fontes de evidência são usadas”. O objeto de pesquisa foi a Indústria Têxtil Oeste Ltda. de Mondai, Santa Catarina. Os dados analisados representam medidas individuais da gramatura da fiação do tecido inerentes ao processo de tecelagem na produção de sacos da, no período março a abril de 2007 do tear 07.

DIFERENTES CONTRIBUIÇÕES DE SOFTWARES DE TRATAMENTO DE DADOS QUANTITATIVOS PARA A PESQUISA EM EDUCAÇÃO – O CASO DO LABORATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO (LAED) DA PUC-RIO

Elisangela da Silva Bernado – PUC-Rio
Fernanda Ferreira Pedrosa – PUC-Rio
José Roberto da S. Rodrigues – PUC-Rio
Lucia Helena de Oliveira Gazólis – PUC-Rio
Roberta Araujo Teixeira – PUC-Rio

Resumo

O uso da Tecnologia da Informação nas pesquisas em educação tornou-se uma importante ferramenta que contribui para o avanço do conhecimento sobre as desigualdades educacionais e fatores que constituem as chamadas escolas eficazes. Nesta direção, a colaboração entre as perspectivas quantitativa e qualitativa na pesquisa educacional justifica-se pela própria complexidade do campo e dos fatores intra e extra escolares. A partir desta perspectiva, optamos por apresentar cinco exercícios metodológicos que surgiram a partir do trabalho no LAED (Rodrigues, 2007; Bernado, 2008; Pedrosa, 2007; Oliveira, 2007 e Teixeira, 2008). Cada uma das pesquisas descritas no artigo representa o desdobramento do trabalho realizado no Laboratório que tem como eixo metodológico a colaboração das perspectivas quantitativa e qualitativa para o avanço do conhecimento em pesquisa educacional e utilizou em seus procedimentos metodológicos diferentes softwares de tratamento de dados como recursos tecnológicos. A partir da análise dos critérios e instrumentos de avaliação estabelecidos ao longo dos anos, os estudos procuraram identificar, classificar e acompanhar as características e alterações do processo de avaliação e responsabilização proposto no Rio de Janeiro.

Ferramentas e Métodos Utilizados

A pesquisa encaminhada por Rodrigues (2007) tinha um forte caráter diagnóstico voltado à área de gestão, sendo alterado por uma perspectiva de responsabilização mais centrada no acompanhamento do fluxo e do desempenho do programa Nova Escola.

Bernado (2008), para medir a variância de variáveis sociais clássicas (gênero; raça/cor e idade) entre as turmas de uma mesma escola que apresentaram o maior e o menor desempenho em Língua Portuguesa (leitura) e Matemática, utilizou a simulação dos três níveis hierárquicos no SPSS.

O estudo realizado por Oliveira (2007) empregou a interpretação da escala de proficiência obtida pelo GERES a partir da Teoria de Resposta ao Item. Na vertente quantitativa, foram realizados estudos exploratórios variados (correlações, frequências, análises bivariadas e de interações entre variáveis), que foram implementados modelos de regressão linear multivariada no SPSS, posteriormente.

A pesquisa de Pedrosa (2007) foi estruturada em três dimensões de análise: (i) revisão da literatura sobre o conceito Clima Acadêmico; (ii) validação empírica do quadro teórico; (iii) formulação de modelos explicativos do efeito do Clima Acadêmico no desempenho dos alunos a partir das escalas. Neste momento do estudo, utilizaram-se modelos de regressão linear no SPSS em duas dimensões de análise, no nível turma e no nível escola.

O último exercício metodológico, realizado por Teixeira, lançou mão de dados provenientes das etapas quantitativa e qualitativa do Projeto GERES. Na vertente qualitativa, os dados foram provenientes de estudos exploratórios.

GROUNDING THEORY: UMA NOVA PERSPECTIVA DE PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO

Richard Medeiros de Araújo – FACEX
Jomária Mata de Lima Alloufa – PPGA/UFRN
Fernando Porfírio S. de Oliveira – FACEX

Resumo

O presente artigo trata da necessidade iminente de implementar nas pesquisas sociais e em especial na administração, a adoção de metodologias qualitativas, a busca de conhecimentos mais profundos e caracteristicamente contextualizado in loco. Dentro desse contexto encontra-se um método ainda pouco trabalhado que é a Grounded Theory. Trata-se de uma ferramenta importante na condução de trabalhos científicos, pois ela faz com que o pesquisador desenvolva cenários prováveis de análise baseado única e exclusivamente de vivências e análises consistentes de seu objeto de estudo, teorizando. A busca constante de interpretar tudo que é observado e coletado, mas diferentemente do contexto positivista (o qual a análise geralmente acontece no final da coleta de dados), a análise é simultânea e interativa.

Ferramentas e Métodos Utilizados

Flick (2004) descreve o processo do Grounded Theory como sendo composto por: amostra teórica, codificação teórica e a redação teórica. Na adoção deste método o pesquisador pode se utilizar de diversas técnicas para auxiliá-lo no trabalho a ser implementado no campo, dentre as que podem ser utilizadas: a observação, entrevistas em profundidade e a utilização do diário de campo. O pesquisador não terá que se basear em hipóteses para fazer suas análises e começar o trabalho, na realidade o trabalho vai se construindo.

O primeiro passo, consiste em determinar quem serão os sujeitos da pesquisa, atrelado às informações relativas às variáveis que, o pesquisador terá que trabalhar no campo no sentido de colher as informações necessárias para dar suporte ao estudo. O trabalho de coleta tende a ser lento, uma vez que o pesquisador procura filtrar todas as informações achadas tentando aproveitar todas que tenham uma relação direta ou indireta com o objeto de estudo, na busca incessante por respostas. Um outro ponto deste método está no fato do pesquisador conseguir manter o contato aberto com os sujeitos de pesquisa, pois dúvidas surgirão e a necessidade de confirmar ou colher novos dados, devido à importância de precisar os dados encontrados, almejando a consistência total do estudo, o pesquisador provavelmente fará contatos sucessivos com alguns sujeitos.

Merecem destaques nesta construção do entendimento do método que sejam apresentadas as outras partes do processo, como a codificação aberta e a codificação axial. A codificação é uma operação pela qual os dados são decompostos, conceitualizados e rearticulados de uma maneira diferente com a idéia de entrar em uma interpretação mais profunda. A codificação é dividida em duas: a primeira é a aberta, na qual o pesquisador identifica categorias e propriedades referentes ao estudo, continuamente o pesquisador busca as relações, questiona e analisa. Neste momento podem ser escolhidos tópicos como unidade de análise, sendo uma maneira mais fácil de compreender os dados. A segunda é chamada de codificação axial, na qual o pesquisador examina as condições e estratégias utilizadas no sentido de redefinir as categorias.

Como última etapa do processo da teorização é a interpretação final inter-relacionada. Para chegar a tal etapa, o pesquisador deve necessariamente observar a variável de saturação teórica, ou seja, quando chegar a um ponto em que as coletas realizadas em campo não irão agregar no desenvolvimento da teoria final.

CASOS DE PESQUISA

Os casos apresentados neste livro são provenientes da chamada para o Concurso de Casos do Quanti & Quali 2008, que incentivou a apresentação de casos de pesquisas organizacionais e gerenciais, bem como de casos de pesquisas acadêmicas, com foco nas áreas temáticas do evento.

Para esse propósito, entende-se como caso um relato de uma situação de pesquisa ou análise de dados acadêmicos ou gerenciais, com início, meio e fim, contendo os seguintes aspectos em sua estrutura: Contexto geral e problema; Objetivo do projeto; Equipe envolvida; Recursos tecnológicos utilizados no projeto; Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo; Planejamento e etapas da realização; Ferramentas e métodos utilizados; Tipo de dados coletados; Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos; Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização.

Os textos completos dos 30 casos de pesquisa estão disponíveis no CD-ROM integrante dessa publicação.

PROVA VIA WEB

Ricardo Simm Costa – PPGA/EA/UFRGS – rscosta@ea.ufrgs.br
Fernando Kuhn Andriotti – PPGA/EA/UFRGS – fkandriotti@ea.ufrgs.br
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS – hf@ea.ufrgs.br

Área temática: Pesquisa web

Resumo: A Tecnologia da Informação (TI) vem trazendo importantes contribuições ao processo de ensino e aprendizagem. Com relação aos procedimentos de avaliação, os recursos da TI permitem o desenvolvimento de novos instrumentos e técnicas de avaliação, que extrapolam a simples mensuração do desempenho dos alunos. Assim, é objetivo deste estudo propor um sistema de avaliação complementar via *web*. Para tanto, apresentam-se procedimentos e etapas importantes para o desenvolvimento do sistema de avaliação proposto e realiza-se a aplicação de quatro avaliações específicas, em turmas de duas disciplinas do curso de graduação em Administração. A validação é realizada por meio de entrevistas com os professores e com 28 alunos das duas disciplinas nas quais foram aplicadas as avaliações. Ao final, apresentam-se algumas considerações feitas por alunos e pelos professores com relação à experiência de realização dessa atividade.

Contexto geral e problema

A avaliação é um procedimento complexo e vital no processo de ensino e aprendizagem (KWOK e MA, 1999). Além de oferecer um *feedback* aos alunos com relação aos conteúdos importantes na aprendizagem, a avaliação deve auxiliar também o professor a tomar decisões com relação à condução de seu trabalho. Nessas duas funções da educação, a Tecnologia da Informação (TI) pode agregar importantes facilidades, principalmente relacionadas ao controle e armazenamento de dados e informações, redução de custos e uso de mídias diferenciadas (ARAÚJO, 2004). A construção e manutenção de um banco de dados dos alunos e o conseqüente cruzamento com dados do desempenho desses alunos na avaliação são recursos computacionais que permitem oferecer aos professores subsídios para o planejamento pedagógico jamais antes imaginados (TINOCO, FOX e BARNETTE, 1997).

Contudo, apesar das vantagens da TI na educação, seu uso prático acaba restrito basicamente ao desenvolvimento de plataformas e ambientes de educação à distância (RODRIGUES, 2000). Fica evidente, portanto, a necessidade e oportunidade do desenvolvimento de técnicas e ferramentas que permitam a elaboração de avaliações por parte dos professores de forma que possam ser colhidos melhores resultados através de sua aplicação (CARDOSO, 2001).

Objetivo do projeto

Assim, é objetivo deste trabalho propor um sistema de avaliação via *web*, apresentando os resultados de sua aplicação em quatro turmas de duas disciplinas de graduação de um curso de Administração.

Os objetivos específicos foram:

- a) Verificar a compreensão dos alunos no que tange o processo interativo;
- b) Avaliar a adequação do sistema ao ambiente universitário;
- c) Identificar benefícios e dificuldades no uso da sistemática;

Equipe envolvida

O desenvolvimento deste caso envolveu, além do professor e seus auxiliares, duas turmas de graduação em Administração. Além disto, em todas as etapas houve suporte da área de TI (Tecnologia da Informação) da instituição em que foi aplicada a técnica.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Conforme destaca Araújo (2004), as instituições ainda usam a avaliação eletrônica de maneira bastante restrita. Na visão do autor: “algumas apenas utilizam este artifício [sistemas de avaliação eletrônica] como seleção em vestibulares e outras apenas como teste de conhecimento de conteúdo, apenas no sentido de aprovar/reprovar” (ARAÚJO, 2004: p. 183). No entanto, justamente em atividades complementares à

mensuração de desempenho e ao aferimento de notas que os sistemas de avaliação eletrônica podem trazer especiais contribuições. Cardoso (2001) destaca, por exemplo, a incorporação de recursos estatísticos e a geração automática de relatórios consolidados, que permitem aos professores analisar os resultados da avaliação em uma perspectiva que vai além da consulta às notas, erros e acertos individuais.

Nessa linha, Tinoco et al. (1997) colocam que o uso de ferramentas on-line no processo de avaliação facilita e dinamiza a verificação de deficiências de aprendizado dos alunos, permitindo a aplicação mais freqüente de testes e exercícios. A verificação instantânea dos resultados e a comparação desses resultados ao longo das diferentes aplicações da avaliação permitem acompanhar o progresso dos alunos e, assim, explicitar a necessidade de correções e de mudanças de curso no processo de ensino – por parte do professor – e aprendizagem – por parte do aluno (SEAL, 2001).

Para permitir esta interação entre professor e aluno, via internet, foram utilizados os seguintes recursos tecnológicos:

- software de pesquisa: depois do professor ter elaborado o instrumento de avaliação, este foi adaptado para um sistema que permitiu a inserção de questões e também a diagramação para o ambiente da internet.
- servidor: em um computador ligado à internet (um servidor) foi instalado um segundo software que permitiu a comunicação entre o computador do professor (com a prova) e o servidor internet para que fosse possível publicar o instrumento na web.
- sistemas de apoio: o computador deve estar conectado à internet, ligada a um IP (Internet Protocol) fixo, que permitiu o endereçamento da prova.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

A partir do levantamento das funções das técnicas de avaliação no processo de ensino e aprendizagem, buscou-se desenvolver um sistema via web para apoio a atividades complementares de avaliação. Optou-se pelo desenvolvimento de um sistema (em detrimento do uso de um sistema já existente) por dois motivos principais: (1) maior flexibilidade na incorporação das vantagens destacadas na literatura no sistema proposto e (2) facilidade técnica dos autores na elaboração de sistemas web.

O primeiro passo para a elaboração da avaliação é a construção da lista de questões que irá compô-la, bem como o peso relativo dessas questões no cálculo do resultado final. Diferentes tipos de questões podem ser desenvolvidos dependendo da natureza e do objetivo da avaliação. A figura 1 ilustra o ambiente de confecção das questões.

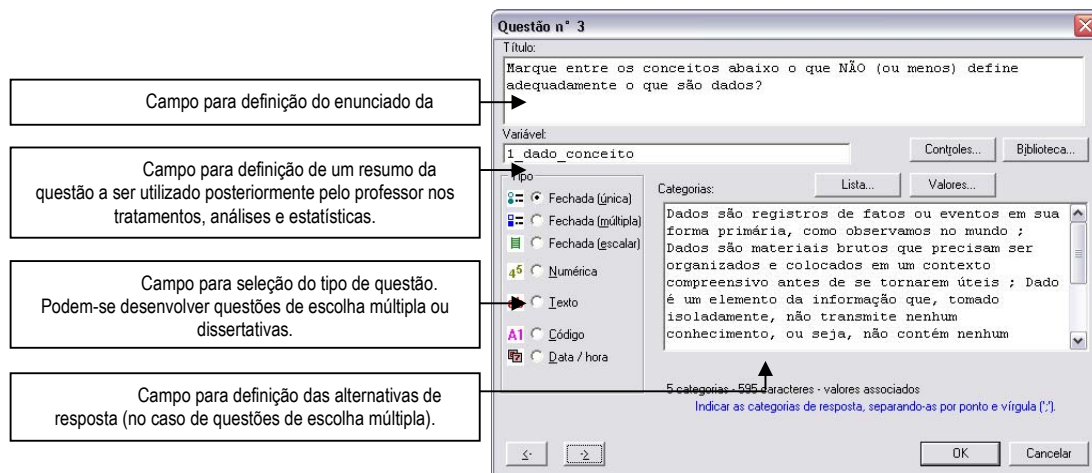


Figura 1: Ambiente de definição das questões

Fonte: elaborado pelos autores

Entre os principais tipos de questões disponíveis, destacam-se:

- **Fechada (única):** oferece um conjunto de alternativas e permite ao aluno optar por apenas uma.

- **Fechada (múltipla):** oferece um conjunto de alternativas e permite ao aluno a marcação de mais de uma das alternativas.
- **Numérica:** o aluno insere a sua resposta na forma de um número. Não há o oferecimento de alternativas de resposta
- **Texto:** O aluno insere a sua resposta na forma de texto, podendo discorrer livremente sobre o tema da questão.

Para as questões fechadas, faz-se necessária a definição de qual alternativa é a correta - no caso das questões do tipo "Fechada (única)" - ou quais as alternativas são as corretas, no caso das questões do tipo "Fechada (múltipla)". Tal procedimento é realizado por meio da atribuição de valor "0" às alternativas erradas e valor "1" à(s) alternativa(s) correta(s). A figura 2 ilustra o procedimento de atribuição de valor.

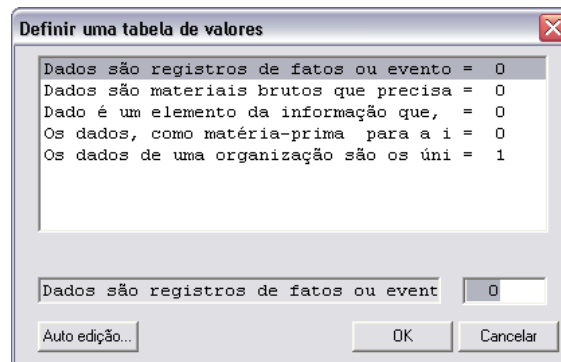


Figura 2: Ambiente de atribuição de valor às alternativas
Fonte: elaborado pelos autores

Para as questões dissertativas, é necessário criar questões adicionais (que não farão parte da lista de questões da avaliação) para que o professor realize a correção posterior. Assim, para cada uma das questões desse tipo, cria-se uma questão relacionada, utilizada pelo professor para fins de correção. A atribuição de valor também precisa ser realizada nessas questões, para que façam parte da composição do cálculo do desempenho final do aluno.

O cálculo do desempenho dos alunos é realizado por meio da criação de variáveis do tipo "numérica" e da definição de fórmulas em linguagem Basic. Podem ser criadas diversas variáveis de mensuração de desempenho, envolvendo questões de diferentes partes do conteúdo nas fórmulas. Para a composição do cálculo, são levados em consideração os valores "0" e "1" atribuídos anteriormente. A definição do peso das questões no cálculo do desempenho é realizada nessa etapa, em função da fórmula definida.

Após a definição das questões que compõem a avaliação, parte-se para a definição das variáveis de controle (identificação) e monitoramento do processo de avaliação. Tais variáveis são relevantes para a realização de controles de acesso dos alunos e para inserção de informações adicionais sobre o aluno a serem utilizadas na construção dos relatórios. Essas variáveis já devem estar previstas no banco de dados do sistema de avaliação e devem ser preenchidas pelo professor em um formulário específico. O ambiente de definição dessas variáveis é o mesmo ambiente de definição das questões já apresentado na figura 1. Assim, esse ambiente possui também outros tipos de variáveis, para usos específicos:

- Fechada (escalar): Variáveis contendo alternativas que seguem uma graduação específica. Tipo adequado para inserção de variáveis referentes à avaliação do professor com relação à participação do aluno em sala de aula.
- Código: Variáveis para inserção de códigos. Tipo adequado para inserção de códigos de controle (tais como o número de matrícula do aluno ou código do curso)
- Data/hora: Variáveis para inserção ou cálculo de datas e horários. Variáveis adequadas para o cálculo do tempo decorrido nas respostas ou entre o início e o término da avaliação.

Após a definição das questões da avaliação e das variáveis de controle e monitoramento, parte-se para a inserção dos dados de identificação dos alunos que participarão da avaliação, dados esses que serão

utilizados para o controle de acesso. Cada aluno precisa ter um código único de acesso à avaliação, o qual pode ser o número de sua matrícula na instituição ou um código específico criado pelo professor. A importação dos dados dos alunos para o sistema pode ser realizada por meio de uma matriz de dados contendo os campos “Código” e “Nome”. Adicionalmente, a importação de dados complementares, tais como o “Curso do Aluno” e “Ano de ingresso”, pode ser muito útil nos tratamentos e análises dos dados. Nesse caso, é necessário que esses dados a serem importados estejam também previstos em campos específicos do banco de dados do sistema.

Ao final, tem-se uma base de dados composta pelas questões da avaliação e pelas variáveis complementares de controle e monitoramento pelo professor. As células correspondentes às questões da avaliação e às variáveis de monitoramento devem ser mantidas vazias, para preenchimento posterior (pelo aluno e pelo professor, respectivamente). As células correspondentes às variáveis de identificação já devem estar preenchidas. A figura 3 apresenta uma representação da matriz de dados do sistema de avaliação.

	Variáveis de controle (identificação)				Variáveis de			Questões da			
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Matrícula	Nome	Turma	Curso	...	Assiduidade (%)	Participação	...	Questão 1	Questão 2	...
2	1234	Fulano de Tal	A	Administração	...						
3	4321	Ciclano da Silva	A	Contabilidade	...						
4	9876	Beltrano Pereira	B	Administração	...						
5						

Figura 3: Matriz de dados da avaliação
Fonte: elaborado pelos autores

Posteriormente, parte-se para o desenvolvimento da interface dos formulários para preenchimento das variáveis e questões. São desenvolvidos dois formulários distintos:

- 1) Para o professor, contendo as variáveis de monitoramento do andamento do aluno;
- 2) Para o aluno, contendo as questões específicas que compõem a avaliação.

Os formulários foram desenvolvidos utilizando um software específico (FREITAS *et al*, 2002) e publicados em linguagem de programação Java, para execução a partir de navegadores internet padrão.

A figura, a seguir, apresenta a tela de interface para o professor e para o aluno.

The image shows two side-by-side screenshots of a web-based evaluation system interface. The left screenshot is titled 'Instrumento para preenchimento pelo professor de dados de monitoramento do aluno'. It displays student information for 'Fulano de Tal' (matrícula 1234) and includes several monitoring questions with radio button options: 'Assiduidade do aluno (%)' (90), 'O aluno demonstrou alguma dificuldade de acompanhamento das aulas?' (Sim checked), 'O aluno possui boa relação com os demais alunos?' (Sim checked), and 'Participação do Aluno em Sala de Aula' (Ocasionalmente checked). The right screenshot is titled 'Instrumento de avaliação a ser preenchido pelo aluno'. It shows a question about ERP systems with multiple-choice options. The student has selected 'Todas' (All) as the correct answer. The interface includes logos for 'Tecnologia Sphinx', 'UFRGS', and 'ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO'.

Figura 4: Interface para os alunos e para os professores
Fonte: elaborado pelos autores

Albuquerque (1995) destaca que o recebimento imediato de informações sobre os resultados da avaliação pode melhorar o processo de aprendizagem. Assim, procurou-se desenvolver um formulário específico para apresentação aos alunos dos resultados da avaliação, ilustrado na figura 5. Por meio da programação em Basic, é possível inserir conselhos automáticos baseados nas respostas dos indivíduos. Assim, pode-se fornecer indicação de leituras complementares e de reforço imediatamente após a realização da avaliação.

Sistema de Informações Gerenciais - ADM 01160 - Turma A
Verificação Parcial

Identificação do Aluno
Número do cartão: 1234 Nome do aluno: Fulano de Tal

Nota
Nota geral: 57

Questões

Marque entre os conceitos abaixo o que NÃO (ou menos) define adequadamente o que são dados?

- Dados são registros de fatos ou eventos em sua forma primária, como observamos no mundo
- Dados são materiais brutos que precisam ser organizados e colocados em um contexto compreensivo antes de se tornarem úteis
- Dado é um elemento da informação que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém nenhum conhecimento intrínseco
- Os dados, como matéria-prima para a informação, definem-se como grupos de registros que representam quantidades, ações, objetos, etc
- Os dados de uma organização são os únicos elementos que os gestores utilizam como apoio à decisão

As pessoas usam _____ sobre como formatar, filtrar e resumir dados como parte de um processo de conversão de dados em _____ útil em uma determinada situação. Elas interpretam este (a) _____ para tomar _____ e agir. O resultado destas _____ e ações ajudam a acumular _____ para usar em decisões futuras.

Assinale a alternativa que preenche corretamente os espaços em branco:

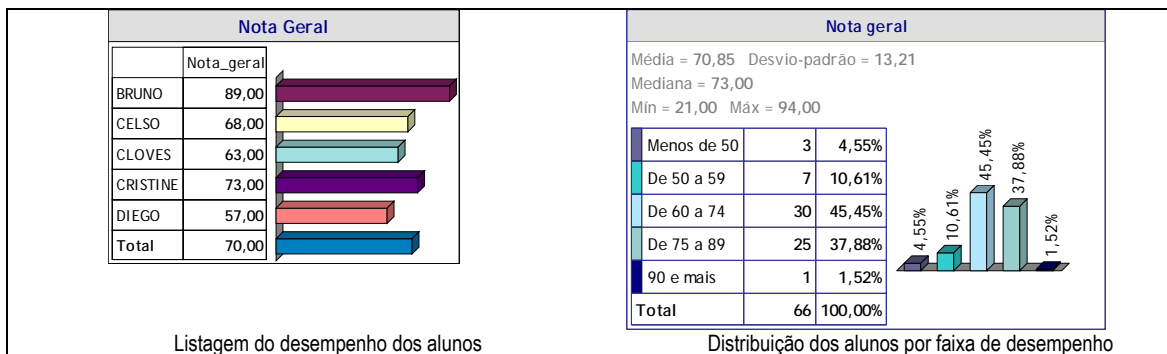
- Conhecimento, informação, informação, decisões, decisões, conhecimento
- Informações, conhecimento, conhecimento, decisões, decisões, informação

Figura 5: Interface do formulário de resultados
Fonte: elaborado pelos autores

Adicionalmente, cria-se um formulário a ser utilizado pelo professor para consulta individual às respostas dos alunos e eventual preenchimento das avaliações relacionadas às questões dissertativas. Esse formulário é importante para que o professor acompanhe os alunos individualmente com relação à sua aprendizagem (HAYDT, 1997).

Com base nas questões da avaliação e nas variáveis de controle, parte-se para a concepção dos relatórios ao professor. Podem-se criar diferentes relatórios, para diferentes perspectivas de análise.

O primeiro relatório desenvolvido é de caráter global, o qual apresenta uma listagem de todos os alunos com os seus respectivos desempenhos. Adicionalmente, a construção de uma tabela de distribuição de frequência permite ao professor identificar o desempenho da turma como um todo. A figura 6 ilustra esses dois tipos de tabela.



Listagem do desempenho dos alunos

Distribuição dos alunos por faixa de desempenho

Figura 6: Exemplo de tabelas do relatório global
Fonte: elaborado pelos autores

Posteriormente, cria-se um relatório da distribuição de frequência dos alunos com relação às alternativas de resposta de cada questão da avaliação. Por meio desse relatório, pode-se verificar se a maioria dos alunos compreendeu os conteúdos desenvolvidos na disciplina. Esse relatório é também útil para os professores verificarem se a explicação dada em sala de aula foi adequada para que os alunos compreendessem o conteúdo.

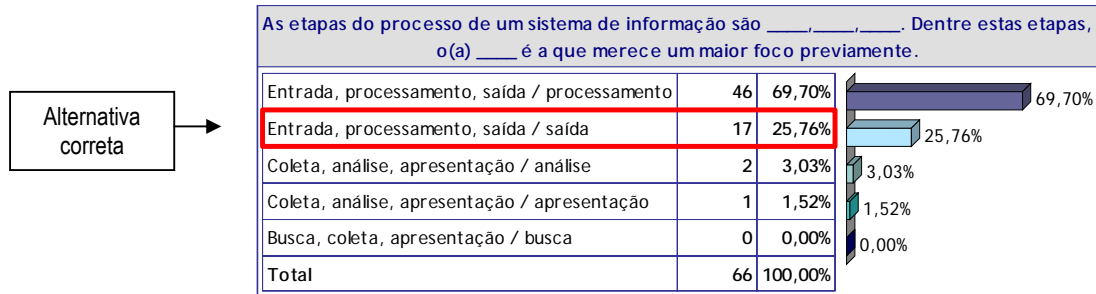


Figura 7: Exemplo de tabela de distribuição de frequência para questões da avaliação
 Fonte: elaborado pelos autores

A partir do cruzamento de dados, um segundo tipo de relatório pode ser desenvolvido. A construção de tabelas de dupla entrada envolvendo as questões da avaliação, as variáveis de desempenho e as variáveis de identificação permite ao professor comparar o desempenho geral ou específico de diferentes grupos de alunos, verificando táticas didáticas e pedagógicas que possam ser mais efetivas a cada grupo de alunos (SEAL, 2001).

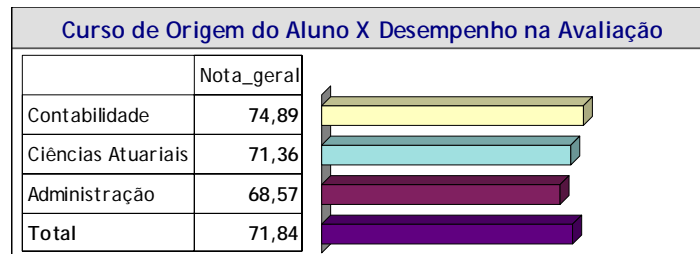


Figura 8: Exemplo de cruzamento entre variável de desempenho e variável de identificação
 Fonte: elaborado pelos autores

Após a concepção do sistema, buscou-se avaliá-lo a partir dos critérios definidos por Justulin *et al* (2004). O quadro 2 mostra que o sistema atendeu a quase totalidade dos critérios definidos por Justulin *et al* (2004). O único critério não atendido pelo sistema refere-se ao envio automático de resultados por *e-mail*. No entanto, logo após a finalização da avaliação, o sistema direciona o aluno para o formulário de resultados, contendo a sua nota, o gabarito da prova e indicação de leituras adicionais a partir dos erros e acertos obtidos. Para contornar o não envio automático de *e-mail* com os resultados da avaliação, disponibilizou-se o formulário de resultados em um *link* independente, que pode ser acessado posteriormente pelo aluno a partir do mesmo código de acesso utilizado por este para acessar a sua avaliação.

Critérios	
Interface amigável	X
Permite interagir remotamente	X
Possui permissão de acesso	X
As senhas são fornecidas pelos professores	X
Possui vários tipos de questões	X
As questões apresentam índice de dificuldade	X
As questões apresentam índices de dificuldade/ facilidade progressiva	X
Gera o índice de dificuldade da avaliação	X
Gera relatórios de desempenho do aluno ao professor	X
Gera a correção da avaliação ao aluno	X
Apresenta a correção gerada pelo professor para esclarecimentos das dúvidas dos alunos	X
Envia resultados da avaliação por e-mail	

Quadro 2: Critérios atendidos pelo sistema de avaliação proposto
 Fonte: Adaptado de Justulin *et al.* (2004)

Ferramentas e métodos utilizados

A partir do desenvolvimento do sistema, buscou-se validá-lo por meio da sua implantação em duas disciplinas do curso de graduação em administração durante dois semestres consecutivos (2005/1 e 2005/2). As avaliações foram aplicadas em uma etapa intermediária da condução da disciplina e compunham cerca de 40% da nota final do aluno. A aplicação foi realizada de forma presencial, em um dos laboratórios de informática da instituição. Apesar de o sistema permitir o acesso remoto, optou-se pela aplicação presencial em função da maior possibilidade de controle por parte do professor (CARDOSO, 2001; BERCHT, 1997).

As questões e o gabarito foram incluídos no sistema com base no instrumento de avaliação desenvolvido pelos professores das disciplinas. Inicialmente, foi desenvolvido um protótipo da avaliação, o qual foi avaliado pelos professores antes da publicação definitiva. Por meio do contato estabelecido com os professores no momento da apresentação do protótipo, foi possível, além de coletar críticas e sugestões referentes à avaliação específica, identificar a suas percepções com relação ao sistema de avaliação desenvolvido.

Foram realizadas entrevistas estruturadas com 28 alunos das disciplinas acerca da experiência da avaliação. Um roteiro das entrevistas encontra-se no apêndice. Adicionalmente, realizaram-se entrevistas não estruturadas com os professores das duas disciplinas versando sobre as vantagens, desvantagens e motivações para o uso de avaliações via web.

Os resultados foram buscados através da análise de conteúdo, utilizando-se mais especificamente a técnica de análise categorial, que se baseia na decodificação de um texto em diversos elementos, os quais são classificados e formam agrupamentos (BARDIN, 1977). O critério de seleção das unidades de registros é o por tema (análise temática). A análise temática visa identificar núcleos de sentidos nas comunicações e, nesse caso, nas entrevistas transcritas. Utilizou-se um protocolo definido a priori, baseado nas vantagens e desvantagens do uso de sistemas de avaliação via web evidenciadas por Cardoso (2001).

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos;

Percebe-se que as vantagens destacadas pelos professores do uso do sistema proposto focaram-se basicamente na potencial economia de tempo, tanto por meio da correção automática da avaliação (no caso da realização de avaliações objetivas) quanto por meio do aproveitamento de avaliações anteriores.

Adicionalmente, identificaram-se as seguintes vantagens: possibilidade de criação de um banco de questões para aproveitamento posterior, possibilidade de comparação do desempenho entre turmas de semestres anteriores ou entre diferentes turmas do mesmo semestre, dificuldade de “cola” e de fraude por parte dos alunos.

Com relação às desvantagens, identifica-se um foco na infra-estrutura da instituição para suporte ao desenvolvimento mais freqüente desse tipo de avaliação ao longo do andamento da disciplina. A necessidade de reserva do laboratório de informática e o número de máquinas do laboratório dificultam a realização da atividade de avaliação. Ainda, a falta de formalização dos procedimentos técnicos para operacionalização do sistema de avaliação é um ponto bastante criticado pelos professores, que precisaram, no semestre inicial, recorrer freqüentemente ao suporte dos autores, não somente para o desenvolvimento do instrumento de avaliação, mas também para a análise dos dados consolidados e individuais.

O quadro 4, a seguir, resume as desvantagens do uso do sistema de avaliação proposto. A segunda coluna do quadro apresenta a evocação espontânea dos professores com relação às desvantagens levantadas por Cardoso (2001).

Desvantagens do uso de sistemas de avaliação via web	Identificação pelos professores
Maior esforço de preparação e elaboração	XX
Dificuldades técnicas de acesso	X
Dificuldade maior de assegurar a efetiva autoria do aluno	
Impossibilidade de avaliação de habilidades de expressão	X
Restrição de resposta dos alunos	X
Necessidade de acesso a computadores e a internet	XX
Necessidade de material digital	X
Dependência do software no qual foi construída a avaliação	XX
Necessidade de treinamento para o instrutor	
Possibilidade de vírus	

X: desvantagem evocada por um dos professores; XX: desvantagem evocada pelos dois professores

Quadro 4: Desvantagens identificadas pelos professores com o uso do sistema proposto

Fonte: Adaptado de Cardoso (2001)

Adicionalmente, identificaram-se as seguintes desvantagens: Restrição de máquinas no laboratório e incertezas com relação à estabilidade da rede da instituição.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização.

É evidente a necessidade de os professores monitorarem suas práticas didáticas e pedagógicas ao longo do processo de aprendizagem de uma turma (MELCHIOR, 1994; ALBUQUERQUE, 1995). A contribuição principal deste trabalho vem da aplicação efetiva e do acompanhamento dos atores envolvidos na avaliação, buscando sua percepção e uso da ferramenta, de modo a viabilizar um uso mais intensivo dos recursos da web nos processos de avaliação.

Cardoso (2001) destaca que “a avaliação de alunos em ambientes de ensino tradicionais é uma das tarefas que demandam bastante tempo e consome um esforço enorme por parte dos professores, fato que se agrava quando se tratam de turmas com muitos alunos, tornando-se bastante trabalhosa a correção das provas” (p. 97). Assim, se a correção e a mensuração de desempenho já é uma tarefa trabalhosa ao professor, a realização de tratamentos e análises mais refinadas dos dados colhidos nas avaliações exige muito mais trabalho. No entanto, são tarefas importantes por permitirem ao professor e aos alunos a obtenção de informações adicionais sobre o andamento do processo de ensino e de aprendizagem. Nesse ponto, percebe-se que alguns recursos e ferramentas disponíveis na web podem facilitar a execução dessas tarefas, desde que sejam adequadamente utilizados. Especificamente com relação ao sistema proposto, identifica-se que a possibilidade de realizar diferentes avaliações ao longo do semestre, de diferentes conteúdos pode facilitar ao professor acompanhar a evolução individual dos alunos (por meio da configuração de relatório e do posterior cruzamento com a etapa ou a data de aplicação da avaliação).

Morais et al. (2005) atentam para a necessidade de intensificar o uso das ferramentas de avaliação via web disponíveis, buscando uma melhor avaliação e refinamento. Torna-se necessário um investimento de validação e refinamento dos sistemas existentes para que esses se tornem, de fato, instrumentos úteis ao professor, não somente no aspecto de economia de tempo, mas, principalmente, na maior exploração dos resultados da avaliação. O contato com professores e alunos submetidos a tais técnicas de avaliação é, portanto, imprescindível, e precisa ser intensificado. Nas aplicações realizadas para este estudo, verificou-se que a apresentação automática da nota, ao mesmo tempo em que é vista como uma vantagem, por outro lado faz com que o professor não utilize a aplicação em seu potencial (de forma periódica e complementar a outros instrumentos de avaliação). Isto, pois, a atribuição de uma nota já é vista culturalmente pelo aluno como relacionada ao seu desempenho e não ao seu processo de ensino-aprendizagem. Cabe aos professores utilizarem os relatórios de forma mais intensa, por meio de comparações individuais ao longo da disciplina ou por meio de comparações globais acerca de determinadas questões. O que se identificou nas aplicações do sistema realizadas para este estudo foi o uso predominante da tabela de notas. Outros relatórios até foram percebidos como relevantes, mas levá-los em consideração exige uma mudança de posicionamento por parte dos professores.

A partir da experiência de aplicação do sistema, percebe-se que muito esforço ainda precisa ser realizado no sentido de mudar a cultura dos alunos e professores de que os sistemas de avaliação via web apenas trazem mudanças no meio utilizado para a realização da avaliação. O potencial de mudanças no processo de ensino e aprendizagem é grande, mas precisa ser percebido pelos atores envolvidos e incorporados a suas atividades. A intensificação do uso de informações referentes à avaliação destacada por TINOCO, FOX e BARNETTE (1997) ainda encontra-se em estágio incipiente.

Não se pretende, de forma alguma, substituir ou desprezar a subjetividade do professor no monitoramento de sua turma. Pelo contrário, a exploração mais aprofundada dos resultados de provas e exercícios passa pela comparação com dados subjetivos. A finalidade do sistema de avaliação proposto neste estudo é complementar a outras técnicas e instrumentos de avaliação utilizados pelos professores, uma vez que, conforme destaca Albuquerque (1995), quanto mais recursos forem utilizados na avaliação, mais confiável e justa essa será.

É importante, dado essa primeira experiência, aplicar o sistema em outras disciplinas e cursos, de modo a poder realizar outras comparações. Ainda, a consolidação do uso do sistema nas disciplinas permitirá um acompanhamento longitudinal dos desempenhos das turmas, abrindo oportunidades para novas análises, que extrapolam a avaliação em disciplinas específicas e passam a abranger o desempenho acadêmico do aluno em toda a sua graduação.

Pretende-se, ainda, avaliar os recursos existentes no sistema para incorporação de questões dissertativas. No entanto, a incorporação de questões dissertativas vai de encontro às principais vantagens destacadas, até então, pelos professores, uma vez que essas exigem um esforço de correção posterior.

Referências

- ALBUQUERQUE, Ivanise Maciel de *et al.* **Avaliação no processo de ensino-aprendizagem – Abordagem e tendência na escola de 1º e 2º Graus.** 75p. Monografia (Curso de Especialização em Planejamento Educacional). Fortaleza, 1995. Disponível em: < <http://www.roadnet.com.br/pessoais/jalfredo/monografiaivanise.html> > Acesso em: 23 junho 2002.
- ARAÚJO, Everton Coimbra de. Avaliação Eletrônica: Uma contribuição ao diagnóstico evolutivo do aluno. In: Congresso Brasileiro de Computação (CBCOMP), IV, 2004, Itajaí. **Anais...** Itajaí, 2004, p. 124-129.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1977.
- BERCHT, Magda. Avaliação pedagógica como fator para construção de estratégias de ensino em ambientes de ensino e aprendizagem computadorizados. 1997. Exame de Qualificação – Programa de Pós Graduação em Computação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.
- CARDOSO, Rodrigo Ferrugem. **Avalweb – Sistema Interativo para gerência de questões e aplicação de avaliações na web.** 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Instituto de Informática, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001. 111p.
- FREITAS, Henrique, JANISSEK, Raquel, MOSCAROLA, Jean e BAULAC, Yves. **Pesquisa interativa e novas tecnologias para coleta e análise de dados usando o Sphinx.** Porto Alegre/RS: Sphinx 2002, 384 p.
- HAYDT, Regina Cazux. **Avaliação do processo de Ensino-Aprendizagem.** São Paulo: Ática. 1997
- JUSTULIN, Fernando, Costa, KELTON A. P.; BARROS, Renato C. O Perfil das Ferramentas de Avaliação para Instrução Baseada na Web. In: WORKCOMP SUL, 1, 2004, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2004.
- KWOK, Ron C.; MA, Jian. Use of a group support system for collaborative assessment. **Computers & Education**, Great Britain, v 32, 1999, p. 33-40.
- MELCHIOR, Maria C.. **Avaliação pedagógica: função e necessidade.** Porto Alegre: Mercado Aberto. 1994. 152 p.
- MORAIS, Carlos; LIMA, Jose V.; FRANCO, Sérgio R. K. AVALWEB – Sistema interativo para gerência de questões e aplicação de avaliação na Web. **CINTED-UFRGS**, V 3, n. 1, Maio 2005. p. 1-4.
- SEAL, Kala C. *et al.* Using the World Wide Web for teaching improvement. **Computers & Education**. Los Angeles. v 36, 2001, p. 33-40.
- TINOCO, Lúcio C.; FOX, Edward A.; BARNETTE, Dwight. On-line evaluation in WWW-based Courseware. In: Communications of ACM. 1997, **Anais...**, 1997, p. 194-198.
- RODRIGUES, Alessandra P. **O processo de Avaliação de Ensino-Aprendizagem em Ensino à Distância: trabalho Individual I.** Porto Alegre: PPGC da UFRGS, 2000, 10p.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul
- Atividade da empresa/instituição: Ensino Superior
- Nome: Ricardo Simm Costa
- Cargo: estudante
- Nome: Fernando Kuhn Andriotti
- Cargo: estudante
- Nome: Henrique Freitas
- Cargo: professor UFRGS
- Endereço: Av. Washington Luis, 855 – Porto Alegre/RS.
- Telefone: (51) 3308 3482
- E-mail: rscosta@ea.ufrgs.br; fernando@kuhn.com.br; hf@ea.ufrgs.br
- Site web: www.ufrgs.br

DADOS DE INTERAÇÃO E-MAIL, DORMENTES OU LATENTES?

Pedro H. N. R de Freitas – IEA/Université Pierre Mendès-France – freitas.pedro@hotmail.com

Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS – hf@ea.ufrgs.br

Raquel Janissek-Muniz – PPGA/EA/UFRGS – rjmuniz@ea.ufrgs.br

Área temática: Análise de texto.

Resumo: Mostra-se como foi desenvolvida uma solução para facilitar a exploração de dados já coletados e disponíveis [de fato já 'usados'], visando a operacionalização dos conceitos de Inteligência para apoiar a tomada de decisão estratégica de uma empresa de software na área médica. Foi desenvolvida uma técnica para sistematizar o tratamento de dados oriundos de interação no atendimento ao usuário final, acumulados ao longo dos anos, e tirando dali ensinamentos preciosos.

Contexto geral e problema

O mundo atual é movido pela informação. A cada dia soluções novas são criadas e invadem o mercado. Manter a estabilidade é tarefa cada vez mais difícil de ser administrada, principalmente no setor de TI. Nesse ambiente cheio de opções para o usuário, fidelizar os clientes se torna um objetivo cada vez mais difícil. Além da necessidade de estar continuamente melhorando os mecanismos de proteção contra a pirataria, é preciso ter uma estratégia de constante evolução, procurando agregar sempre mais à solução oferecida (produto ou serviço) para que o consumidor atribua mais valor a esta, tudo ao mesmo tempo em que se faz um esforço de redução de custos.

Boa parte dos sistemas implementados em empresas operam sobre dados caracterizados como retrospectivos; um ponto importante seria evoluir daí para uma base de dados antecipativa (LESCA, FREITAS e JANISSEK-MUNIZ, 2003). Gensas (2005) descreve uma situação onde se dispõe de uma base de dados de clientes e se deseja evoluir de uma estratégia-produto para uma estratégia-serviço; esta empresa certamente conhece bem os seus produtos e conhece os seus clientes enquanto compradores dos seus produtos. Com esse intuito, será preciso saber bem mais sobre os clientes, os seus problemas, as suas necessidades, as suas preferências, sugestões, etc. É importante dispor de um período de preparação para que esta evolução aconteça.

Todo esse conjunto de dados que podem ser importantes na busca pela informação, sejam eles internos (já disponíveis na empresa) ou externos (coletados em eventos), deve ser trabalhado pela empresa usando metodologias adequadas.

Objetivo do projeto

O objetivo foi desenvolver aplicativos para operacionalizar os conceitos de Inteligência Estratégica Antecipativa (FREITAS e JANISSEK-MUNIZ, 2006) de forma a apoiar a tomada de decisão estratégica de uma empresa de software da área médica, sendo essa decisão a de redirecionamento da atividade de uma das unidades de negócio da empresa, de estratégia de venda de produtos para uma estratégia de venda de serviços. Os objetivos específicos foram: mapear os processos e atividades relacionados ao problema executivo de transformação de estratégia; determinar os requisitos de informações necessários à concepção de aplicativos para apoiar a situação-problema a tratar; conceber o desenho funcional dos aplicativos, de instrumentos para a análise dos dados já existentes na empresa, assim como de ferramentas para a obtenção de novos dados qualitativos; e testar a solução de coleta e de tratamento dos dados para a produção de informações visando apoiar a tomada de decisão. O foco deste relato é em um dos aplicativos em si.

Equipe envolvida

Foram envolvidos diretamente 2 professores pesquisadores, 1 mestrando [em ocorrência executivo da empresa objeto da pesquisa], 1 graduando [no desenvolvimento prático da solução].

Este estudo foi direcionado à unidade de negócios da Gens S/A que atende os ambientes médicos de pequeno porte, produto Personal Med® (vendido em modelo de licenças de uso e *upgrades* adicionais), voltado à Informatização de clínicas e de consultórios médicos. Quinze pessoas lidam com o suporte. Atendem ligações

telefônicas de segunda a sexta das 8:00 às 19:00 e respondem a e-mails também. Ajudam os usuários a solucionar seus problemas ou a enfrentar dificuldades no uso do *software*.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Para a realização deste projeto, foi usada a tecnologia e métodos do GIANTI-PPGA/EA/UFRGS e ferramentas e soluções da SPHINX Brasil [Sphinx Léxica e SWS, software servidor de pesquisas via web]. No que diz respeito à estrutura de TI da empresa, são quatro servidores internos, onde estão armazenados os arquivos utilizados pelos funcionários. Os computadores possuem sistema operacional Windows 2000® e acessam os principais arquivos nos servidores. Alguns funcionários utilizam computadores portáteis com Windows XP®, mas todos acessam a mesma rede. Um exemplo de arquivos que ficam armazenados nos servidores são as bases de dados do SIGwin®, programa de CRM utilizado na Gens.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

A iniciativa de transformar uma estratégia de negócios de venda de produtos em uma estratégia de venda de serviços em softwares, envolve, no caso deste estudo, uma exploração diferenciada da informação como um recurso vital para a tomada de decisão. Deseja-se dar um enfoque especial na exploração das informações que existem no ambiente da corporação e que podem ser melhor exploradas. Essa abordagem peculiar tem amparo nas idéias de um grupo de autores brasileiros (FREITAS, JANISSEK-MUNIZ) e franceses (LESCA, CARON-FASAN), que publicaram estudos sobre os conceitos de IEA (LESCA, CARON-FASAN, JANISSEK-MUNIZ e FREITAS, 2005; JANISSEK-MUNIZ, FREITAS, LESCO e CARON-FASAN, 2005).

A informação é vital, em especial aquela que ajude a personalizar produtos e serviços segundo os anseios dos clientes. A informação proporciona diferenciação em produtos e serviços, melhora o conhecimento sobre o cliente, enfim, quando adequadamente coletada, armazenada e analisada, a informação tem um significado estratégico (McGEE e PRUSAK, 1994, apud GENSAS, 2005). A informação é um recurso importante para a organização e deve ser tratada de forma a contribuir para a melhoria dos resultados; deve-se identificar onde encontrar as informações relevantes, podendo-se obtê-las tanto em fontes formais como em fontes informais (FREITAS, BECKER, KLADIS e HOPPEN, 1997).

Planejamento e etapas da realização

Para desenvolver esse estudo, utilizou-se a técnica da pesquisa-ação (THIOLLENT, 2000; BASKERVILLE e MYERS, 2004), já usada em outras pesquisas na Escola de Administração (STUMPF, 1998). Trata-se de apoiar com soluções de gestão da informação a atividade gerencial no contexto de uma empresa de *software* médico que estuda a decisão de mudança da sua forma de comercialização, desejando passar de uma estratégia de venda de produto para uma estratégia de venda de serviços. As soluções em questão deveriam permitir o aproveitamento dos conceitos e da metodologia *L.E.SCAning*® (LESCA, 2003). A Pesquisa-Ação é geralmente identificada por ter dois objetivos: "melhorar os processos da organização que participa da pesquisa, e gerar ao mesmo tempo conhecimento válido e consistente" (KOCK, McQUEEN e SCOTT, 1997).

A técnica usada para gerar soluções de apoio ao gestor foi a prototipagem. Para tal, foram selecionados dados do *software* de CRM utilizado pela organização e que já estavam disponíveis.

Kendall & Kendall (1991) destacam que a maior participação do usuário desde o início ocasiona uma redução no tempo de desenvolvimento, mostrando um resultado rápido, com retroalimentação e avaliação, atingindo a expectativa e a satisfação do usuário de forma gradativa e condizente com a capacidade de aprendizagem de cada um. Houve intensa interação com o diretor da empresa durante o desenvolvimento do estudo.

Ferramentas e métodos utilizados

O presente projeto apoiou diferentes etapas da atividade de pesquisa aplicada desenvolvida por Gensas (2005). As etapas são relatadas a seguir:

Etapas 1: Definição de Foco - A definição de alvo consiste em a empresa "identificar os atores importantes do seu ambiente de negócios e os assuntos que lhe interessa monitorar. Convém, igualmente, especificar as diferentes fontes de informação suscetíveis de possibilitar acesso a algum conhecimento sobre atores ou temas" (CARON-FASAN e JANISSEK-MUNIZ, 2004). Para a Gens S/A, no presente estudo, o alvo são

os médicos usuários do software Personal Med®, em outras palavras, médicos já clientes da empresa. São estes os potenciais compradores dos serviços que a empresa poderá vir a desenvolver. O foco da pesquisa está vinculado à fase de maturidade do cliente já usuário do Personal Med® (após a decisão de compra, adaptação e uso, cada vez mais o usuário deseja e tem condições de contribuir com sugestões), pois é nesta fase que ele está apto a passar informações importantes e se tornar um potencial comprador dos serviços a serem oferecidos.

Dois setores da empresa estão envolvidos como atores do processo. O setor de atendimento ao cliente, denominado internamente na Gens S/A como “Central de Atendimento ao Usuário”, ou simplesmente “CAU”, é o primeiro. “Segundo dados levantados dentro da empresa no dia 20/07/2005 (que englobou o ano de 2005, de 01 de janeiro até a data da realização da estatística), estes profissionais conversam por telefone ou e-mail com aproximadamente 2.700 usuários por mês, com uma média de tempo de 10:52 minutos por atendimento com cada usuário; a fonte foi o sistema de CRM da empresa” (GENSAS, 2005). O segundo é o setor de vendas da empresa, mas restringido aos vendedores da empresa que participam de eventos médicos (feiras e congressos) em que a empresa divulga seus produtos. Nestes eventos, além do contato com vários clientes potenciais, os profissionais também conversam com muitos usuários do sistema, o que cria uma situação oportuna para captar informações riquíssimas para a companhia. Tem-se, então, a definição dos atores e conseqüentemente das fontes de informação que serão utilizadas, cada uma relacionada com cada ator. Este relato se atém ao setor de atendimento.

Etapa 2: Coleta de Dados - Na seqüência, deve-se coletar dados relativos aos atores e aos temas identificados na fase precedente e que permitam gerar informações para a empresa (CARON-FASAN e JANISSEK-MUNIZ, 2004). Para isso é preciso escolher os captadores de dados, dar a missão de coleta e fornecer os recursos necessários para a realização da tarefa. Foram usadas duas fontes para a coleta de dados: o sistema de CRM da empresa e novos dados obtidos através de uma ficha de captação. Este relato se atém aos dados do CRM.

Dados da interação no dia-a-dia - A primeira fonte de dados foi o sistema de CRM da Gens S/A, utilizado pela empresa desde 1993. O sistema de CRM, SIGwin®, foi desenvolvido pela própria Gens S/A e conta com 195.051 registros (levantamento realizado em 25/07/2005). Neste sistema são armazenados dados de identificação do cliente, entre eles: desde quando é cliente, versão do software que possui, nome, endereço, e-mail, etc.

Para viabilizar o estudo com esses dados foi utilizado o software Sphinx Léxica® (sistema para pesquisa e análise de dados da Sphinx Brasil). Os dados coletados são qualitativos, sobretudo o ‘atendimento’: para produzir informação útil a partir disso, os dados serão transformados por técnicas de análise léxica e de conteúdo, com base em Freitas e Janissek (2000). Foram elaborados dicionários, originando daí categorias de análise que permitirão na seqüência gerar certos automatismos na análise dos dados.

Etapa 3: Organização dos Dados para criação de Informação - Segundo Caron-Fasan e Janissek-Muniz (2004), esta etapa trata de organizar tanto a circulação de fluxos internos à empresa como a dos provenientes do exterior. Essa fase estaria incompleta sem a implantação de um procedimento de armazenamento de informações, numa forma mais ou menos elaborada de base de dados ou datawarehouse. O objetivo é torná-las acessíveis aos decisores na empresa.

Os dados provenientes do software de CRM utilizado na Gens S/A foram armazenados para exploração utilizando o Sphinx®. Para armazenar, tratar e analisar os dados do software de CRM foi preciso realizar um procedimento técnico de exportação dos registros para um arquivo que possa ser importado pelo sistema Sphinx®. Depois de concluída essa importação (que pode ser interpretada como a etapa de coleta dos dados), foi possível organizar os dados e começar o tratamento para então realizar a análise dos dados. É importante notar que, uma vez realizado e bem documentado, esse procedimento pode ser reproduzido com facilidade no futuro para uma nova análise dos dados incluídos no software de CRM.

Etapa 4: Criação de Sentido para as Informações - O uso do ferramental disponibilizado na Web (formulários e visões) ajudará a equipe da empresa envolvida a produzir as discussões e reflexões que permitirão produzir sentido para as informações de modo a alimentar o processo decisório inerente.

Tipo de dados coletados

Sabendo que o desejo da empresa é passar de uma estratégia de venda de produtos para uma estratégia de venda de serviços com foco em seus clientes usuários do software Personal Med®, ficou claro que era preciso ir em busca de informações sobre os usuários desse sistema. Uma quantidade enorme de dados sobre esses usuários já estava disponível na empresa, estocados no sistema de CRM que a Gens S/A utiliza. A cada atendimento realizado pela “CAU” – Central de Atendimento ao Usuário, os profissionais da área de suporte da empresa acessam os dados do cliente através do SIGwin® (sistema de CRM desenvolvido na própria Gens S/A). Neste sistema eles acessam os dados do cliente ao mesmo tempo em que realizam o atendimento, e têm acesso a dados do tipo quando comprou o software, que versão o usuário possui, qual foi a última vez que teve problemas, qual foi esse problema, etc. Esses profissionais não só acessam os dados do cliente como registram, a cada atendimento, comentários livres em um campo destinado a isso no sistema de CRM. São milhares de registros disponíveis nesse sistema. Estava aí, então, uma importante fonte de dados sobre o alvo do estudo, os médicos usuários do software Personal Med®.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

Pode-se afirmar que foi adequadamente atingido o objetivo proposto, posto que foram desenvolvidas e testadas técnicas para um melhor aproveitamento e leitura do conjunto de dados da empresa. A experiência de conceber e implantar um aplicativo para tratar dos dados internos, bem mais qualitativos e pesados, foi baseada na formalização de um procedimento de importação de dados, para, na seqüência, aplicar técnicas de análise qualitativa visando produzir dicionários temáticos, bem como dicionários para depurar o texto bruto objeto da análise, no caso foram usados dados do suporte técnico.

Com isso, a empresa pode dispor via web de mecanismos de consulta de todas as fichas dos atendimentos, inclusive filtrados por algum critério, como região, época, especialidade médica, tipo de problema, etc. Uma particularidade é que se iniciou a elaboração de dicionários temáticos que podem permitir a agregação de dados qualitativos de forma dinâmica em uma tabela. Isso significa que mesmo os futuros registros de suporte poderiam se beneficiar desse automatismo via web.

Com os dados sistematizados desta forma, juntos poderão gerar sentido e ser de grande importância no plano estratégico, ajudando a antecipar situações e prever possíveis riscos. A participação direta da equipe de pesquisa nesta atividade foi de um lado o mapeamento de processo e de definição de requisitos, e de outro lado o desenvolvimento dos aplicativos em si, o que exigiu o estudo de alguns conceitos e de algumas técnicas, assim como o domínio de um *software* para implementação. O convívio e o aprendizado no ambiente empresarial resultaram numa experiência muito positiva, agregadora de valor, tanto para os pesquisadores como para a instituição.

A fonte de dados principal é proveniente do seu sistema de CRM, denominado SIGwin®. Para que a análise dos dados já disponíveis na empresa se tornasse possível foi preciso encontrar uma maneira de “levar” esses dados do sistema de CRM da Gens S/A para o sistema escolhido para organizar esses dados, o sistema para pesquisa e análise de dados *Sphinx*®. Para tal, foi preciso exportar os dados do sistema de CRM que estavam no formato Paradox para algum outro tipo de base de dados compatível com o sistema *Sphinx*®. Escolheu-se uma base de dados *Microsoft Access*®. Essa etapa do processo foi realizada por um funcionário da área técnica da Gens S/A.

A base de dados obtida em *Access*® continha 2 tabelas de dados, uma com dados sobre os clientes, e outra com dados de atendimentos realizados a cada cliente. Essa base obtida no final de setembro já continha 201.853 registros. Com essa base em formato *Access*® estava tudo pronto para o processo de importação dos dados no sistema *Sphinx*®, porém, devido a diversos caracteres “estranhos” nas respostas da variável texto presente na base de dados (variável NOTE, Figura 1), que no caso é a variável com maior importância para a pesquisa, a importação direta do arquivo *Access*® se tornou complicada.

Unit	PCod	InsertDate	InsertTime	UserNumber	Note
0	3	10/1/2000	15:30:09	4	
0	3	10/1/2000	15:30:10	4	
0	34	26/9/1997	21:23:51	11	Instalou em outro micro e jogou o files anterior para =
0	34	15/7/1997	15:02:27	9	- FABIO
0	34	15/7/1997	15:22:50	9	- FABIO
0	34	22/9/1997	11:02:33	9	- FABRICO
0	34	26/9/1997	11:06:19	9	- FABRICO
0	34	18/12/1997	12:01:01	9	- FABRICO
0	34	18/12/1997	09:24:26	7	O tecnico ligou pediu informacoes sobre o personal med =
0	34	20/12/1997	09:01:20	7	Solicitou um tecnico, indique o paulo.
0	34	7/1/2000	09:36:06	14	bug do mlensio passei para o comercial.
0	34	7/1/2000	13:41:15	4	Entreguei em mais pelo Galvao upgrade.
0	34	12/1/2000	16:36:07	11	A Dra disse que o Galvao tinha ficado de marcar uma =
0	34	12/1/2000	17:35:24	13	Esta fazendo o Upgrade e deu a mensagem "que o programa =
0	34	21/1/2000	16:53:54	1	Dra solicitou atendimento do Gens Onsite , que chegou às =
0	34	7/4/2000	14:01:11	13	Instaladas.
0	34	26/4/2000	08:30:00	14	ajuda para colocar a nova senha!
0	34	3/5/2000	08:30:00	14	trisca de senha!
0	34	14/1/2002	10:24:53	35	Dra disse que quando tenta salvar no PMS99, o micro trava totalmente, meir
0	34	14/1/2002	11:40:40	32	Disse que nro recebeu o fax. Pedi para o recebito renovar.
0	34	14/1/2002	15:21:39	4	Dra esteve aqui na gens para buscar o fax que nro recebeu. Verifiquei e o pro
0	34	16/1/2002	09:13:03	4	Disse que ao fazer a reorg, apareceu outro erro.
0	34	1/2/2002	09:36:51	32	Alexandre Century - exception in module personalmed.exe. Reinstalamos a t
0	34	1/2/2002	10:19:07	14	duvida para deletar pacientes!
0	34	22/2/2002	16:31:20	14	Access violation nao tem como reinstalamos os exe pois ela nao tem mais a ul
0	34	16/7/2002	16:09:32	5	Recebeu o upgrade para IE de cortesia. Dar alertmto especial.
0	34	10/9/2002	10:19:03	7	A Pedido da Genson ordenou no final da tarde fui no consultorio da dra. pois o f
0	34	19/9/2002	14:50:02	7	Liguei para a dra. a fim de verificar se fez o upgrade no micro, ela está indo pa
0	34	19/9/2004	10:37:35	64	Dra. Disse que o pmw está pedindo uma senha e quer que alguém vá na clie

Figura 1: Base de dados/Tabela com dados dos atendimentos
Fonte: Microsoft Access®

Esses caracteres estranhos se apresentavam de diversas formas, por exemplo; acentos que na exportação para o arquivo Access® não apareceram corretamente; aspas no texto da resposta, as vezes duplas, as vezes simples, as vezes com aspas no começo e sem aspas no fim; diversas respostas onde o texto continha diversos retornos de carro (Enter). Na hora da importação para o Sphinx®, as observações não ficavam separadas corretamente, umas ficando com o início das respostas das próximas observações, etc. Após alguns dias de trabalho e tentativas, finalmente se detectou que o problema eram as aspas. Para corrigir o problema se substituiu na variável texto na tabela Access® todas as aspas duplas por aspas simples e assim foi possível importar para o Sphinx®.

PCOD	INDIENTDATE	INDIENTTIME	USERNUMBER	NOTE	CIDADE	ESTADO	ESTADO_T
3	10/01/2000	15:30:09	4	Exclui de upgrade-	BELO HORIZONTE	MG	MG

Figura 2: Dados da base Access® importados no Sphinx®
Fonte: Sphinx®

Depois de feita a importação da tabela contendo os dados de atendimentos aos clientes, foi fácil importar e fundir a tabela com os dados dos clientes, usando a variável PCOD que contém um código que identifica cada cliente no sistema de CRM da Gens.

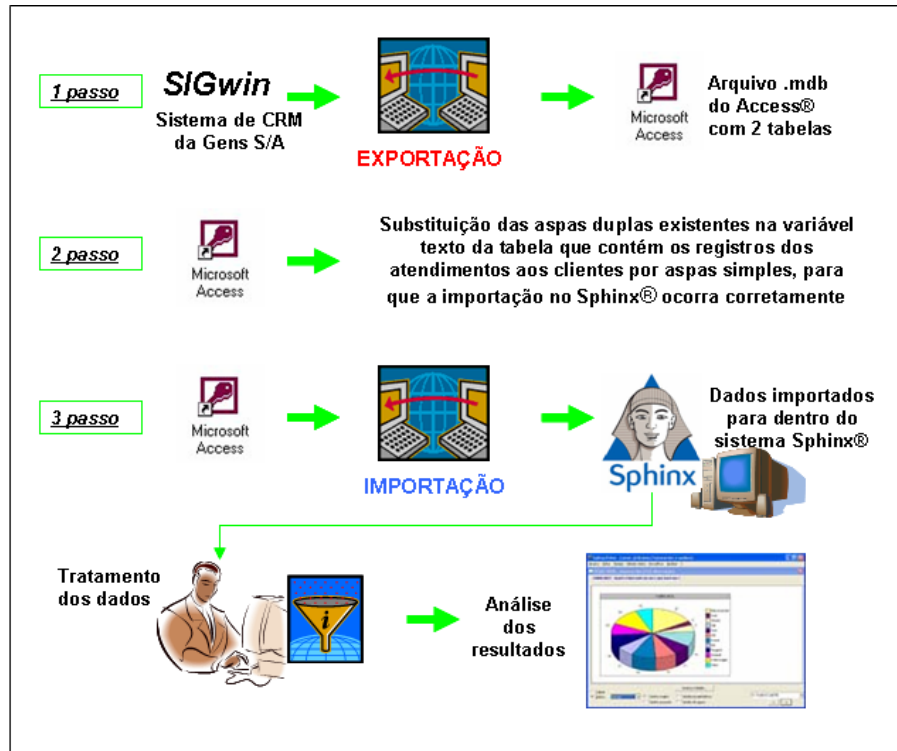


Figura 3: Desenho funcional da coleta de dados do sistema de CRM
 Fonte: Elaborado pelos autores

Os 201.853 registros estavam agora disponíveis para tratamento no sistema *Sphinx*[®] (Figura 2). Nesse momento, estava tudo pronto para começar a organizar os dados e dar início à análise. A visualização de todo esse processo de exportação e importação de dados se torna mais fácil através da Figura 3. Simultaneamente ao processo de importação foi preparado um manual para realizar esses procedimentos, de forma a facilitar o uso posterior da ferramenta pela Gens S/A (FREITAS, 2005).

Para analisar a variável texto, já citada como a de maior importância, foram criados dicionários das palavras de maior importância. Primeiramente as palavras foram reagrupadas, de forma a juntar as palavras parecidas que têm o mesmo significado bem como juntar as palavras que continham erros de digitação. Além disso, também foram reagrupadas por raiz. Foi escolhido utilizar uma raiz de tamanho 6 para não correr o risco de se ter palavras com significados diferentes agrupadas. A partir daí, foram criados 3 dicionários contendo 15 palavras, sendo um com palavras técnicas, um com palavras relacionadas aos médicos, e o último com palavras relacionadas com gestão. Esses dicionários são arquivos texto que seguem a sintaxe vista na Figura 4.

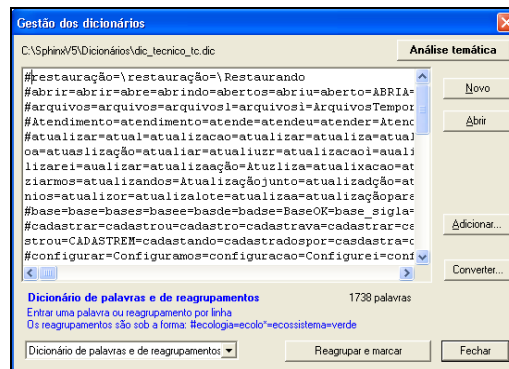


Figura 4: Dicionário de palavras e reagrupamentos
 Fonte: Software Sphinx[®]

A Figura 5 ilustra a variável NOTE com o dicionário técnico aplicado sobre ela. O mesmo foi feito com os outros 2 dicionários, gerando então 3 tabelas ao total.

Em seguida foram realizados alguns cruzamentos com essa variável. Um cruzamento foi feito entre a variável NOTE e a variável REGIÕES (Figura 6). Isso foi feito também com a variável Note simplificada pelo dicionário médico e com a variável NOTE simplificada pelo dicionário de palavras relacionadas a gestão.

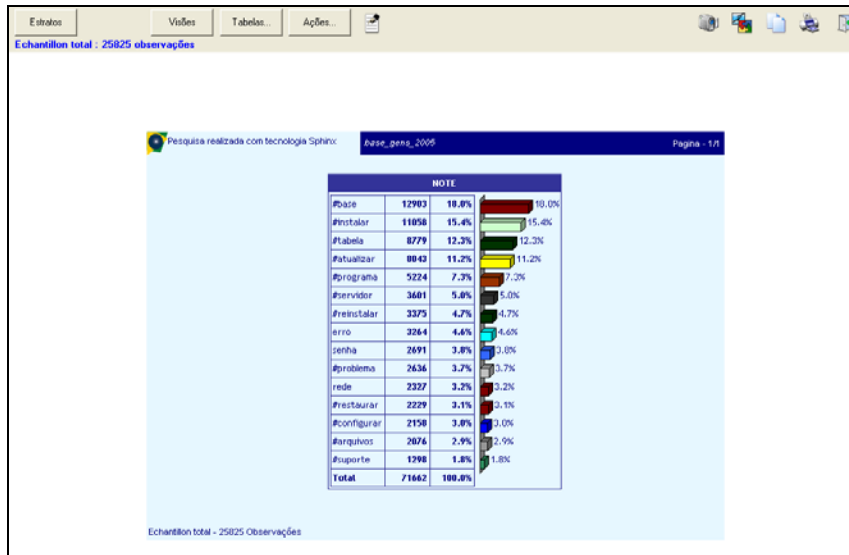


Figura 5: Variável NOTE (texto) com dicionário técnico
Fonte: Software Sphinx®

Groupe n° 1														
REGIOES, NOTE														
	Sudeste		Sul		Nordeste		Centro-Oeste		Norte		Outros Países		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
#base	6329	49.1%	3783	29.3%	1446	11.2%	885	6.9%	455	3.5%	0	0.0%	12898	100.0%
#instalar	5359	48.5%	2934	26.6%	1400	12.7%	864	7.8%	493	4.5%	0	0.0%	11050	100.0%
#tabela	4165	47.4%	2689	30.6%	1068	12.2%	581	6.6%	276	3.1%	0	0.0%	8779	100.0%
#atualizar	4244	52.8%	2174	27.0%	865	10.8%	564	7.0%	194	2.4%	0	0.0%	8041	100.0%
#programa	2680	51.3%	1421	27.2%	539	10.3%	402	7.7%	182	3.5%	0	0.0%	5224	100.0%
#servidor	1732	48.1%	1092	30.3%	359	10.0%	279	7.7%	139	3.9%	0	0.0%	3601	100.0%
#reinstalar	1617	47.9%	929	27.5%	469	13.9%	253	7.5%	107	3.2%	0	0.0%	3375	100.0%
erro	1571	48.1%	944	28.9%	413	12.7%	218	6.7%	117	3.6%	0	0.0%	3263	100.0%
senha	1261	46.9%	790	29.4%	327	12.2%	188	7.0%	122	4.5%	0	0.0%	2688	100.0%
#problema	1233	46.8%	871	33.1%	309	11.7%	172	6.5%	50	1.9%	0	0.0%	2635	100.0%
rede	1130	48.6%	680	29.3%	245	10.5%	159	6.8%	110	4.7%	0	0.0%	2324	100.0%
#restaurar	1029	46.2%	678	30.4%	282	12.7%	152	6.8%	88	3.9%	0	0.0%	2229	100.0%
#configurar	1058	49.1%	643	29.8%	221	10.3%	163	7.6%	71	3.3%	0	0.0%	2156	100.0%
#arquivos	1007	48.5%	554	26.7%	259	12.5%	167	8.0%	89	4.3%	0	0.0%	2076	100.0%
#suporte	657	50.7%	388	29.9%	129	9.9%	88	6.8%	35	2.7%	0	0.0%	1297	100.0%
Total	35072	49.0%	20570	28.7%	8331	11.6%	5135	7.2%	2528	3.5%	0	0.0%	71636	100.0%

Figura 6: Cruzamento variáveis NOTE (técnico) x REGIÕES
Fonte: Software Sphinx®

Outro cruzamento realizado foi entre a variável NOTE e a variável ESPECIALIDADE. Este também foi realizado para as 3 tabelas criadas a partir da variável NOTE simplificadas pelos dicionários técnico, médico e de gestão.

Para testar a solução para os dados do CRM foram selecionadas somente as observações criadas no ano de 2005. Por ser uma base de dados muito grande, contendo 201.583 registros, o processamento desses dados em cruzamentos de variáveis fica muito lento, por isso escolheu-se utilizar os dados do ano de 2005, que

totalizam aproximadamente 25 mil registros. Foram gerados relatórios com dados gerais e que analisam a principal variável (texto com os comentários gerados a cada atendimento). Alguns cruzamentos foram realizados entre a variável texto e a variável regiões (criada a partir da variável estado) e entre a variável texto e a variável especialidade.

Para auxiliar no uso dos aplicativos foram redigidos manuais para que os profissionais da empresa possam seguir (FREITAS, 2005).

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

A seguir serão descritos exemplos gerados a partir do método aplicado na busca de geração de sentido ou compreensão dos dados coletados no sistema de CRM.

Inicialmente, devido à quantidade de dados, a idéia foi analisá-los previamente na busca de pistas que pudessem levar a conclusões sobre a criação de novos produtos ou serviços para a unidade de negócios em estudo. Foram trabalhados dados do sistema de CRM da empresa, o qual contém informações de atendimento de clientes da empresa no período de 1993 até 2005. Neste banco de dados foram identificados 201.853 registros, ou seja, conversas entre uma pessoa da central de atendimento ao usuário da empresa e um cliente. No total foram relacionadas 8.195.002 palavras. O banco de dados foi importado no software Sphinx® e a partir daí usada a metodologia de tratamento de dados prevista (análise léxica, dicionários textuais, interpretação de dados, etc.).

Os processos de criação de grupos de palavras semelhantes, o levantamento das palavras mais citadas e a associação destas, definiram a expectativa de criação de alguns casos. As idéias iniciais foram testadas com a equipe interna da empresa na busca do relacionamento entre as palavras em destaque, com serviços ou produtos vinculados ao dia-a-dia da corporação e verificando a existência de sentido.

EXEMPLO 1 – CRIAÇÃO DE SERVIÇO ADICIONAL

O objetivo neste exemplo era testar se um grupo de palavras com destaque de aparições (um grande número de eventos em uma base de dados de CRM) poderia trazer pistas de serviços a serem criados pela empresa.

Foi feito um levantamento da palavra com o maior número de eventos encontrados. A palavra com o maior número de aparições foi "instalação". Em seguida, foi realizada uma primeira reunião com a equipe interna, formada pelo diretor da unidade de negócios de clínicas e consultórios médicos, o gerente da unidade e alguns atendentes mais experientes. O objetivo desta reunião era de verificar se a palavra "instalação" tinha destaque também na operação do dia-a-dia. A equipe destacou que o serviço de liberação de senhas de instalação tinha um grande volume na CAU (Central de Atendimento aos Usuários) e era pertinente ir em frente com o levantamento proposto. O primeiro passo foi identificar palavras que fizessem o mesmo sentido. Para tal foi criado um dicionário agrupando várias palavras. Fizeram parte deste dicionário, por exemplo, palavras como: "senha", "reinstalação".

Este grupo criado identificou 127.795 eventos. A partir daí foi realizada uma análise aleatória de leitura nos textos relacionados. O principal objetivo era validar as aparições das palavras com uma possível relação destas com um serviço a ser criado e como este serviço poderia funcionar.

A etapa seguinte foi reunir a equipe interna novamente e explicar o contexto do trabalho. A análise das palavras e de alguns textos foi colocada em discussão no grupo. Depois deste período de troca de idéias e busca de sentidos foi detectada a possibilidade de criação de um novo serviço, que consistiria em liberação de senhas de instalação do sistema via web. De fato, pela necessidade de contato de cada usuário para liberação de sua licença de instalação, a exigência de recursos e tempo é importante, e um processo online liberaria o atendimento para efetivas dúvidas ou problemas técnicos. O processo de liberação de senhas do sistema funcionava conforme descrito na Figura 7.

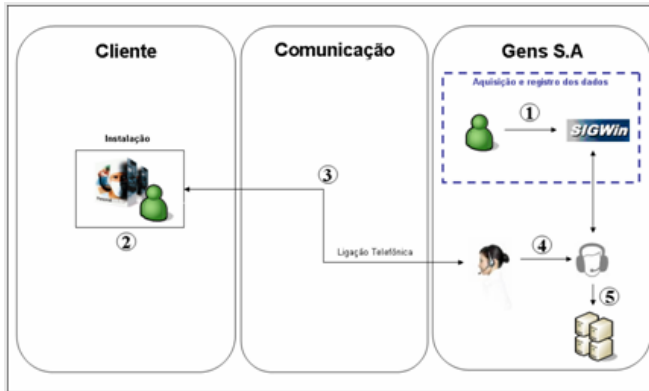


Figura 7: Processo atual de liberação de senhas
Fonte: GENSAS (2006)

Passo 1: Na aquisição do software, é realizado um novo pedido no sistema de CRM, que identifica o cliente;
Passo 2: Ao instalar o sistema, o software solicita ao cliente ligar para a central de atendimento e pedir a liberação da instalação;
Passo 3: O cliente liga para a empresa;
Passo 4: Um atendente recebe a chamada e realiza a liberação da senha para o cliente;
Passo 5: O processo fica registrado no sistema de CRM da empresa.

Em reunião com a equipe interna da empresa, identificou-se ainda que este serviço, obrigatório a todos os clientes, estava muito oneroso para empresa. Estima-se que 25% das ligações para a CAU sejam para liberação de senhas de instalação. Este volume gera um custo alto para a corporação, pois ocupa a central de atendimento, exige um número maior de atendentes e ainda gera um desgaste no cliente que muitas vezes fica aguardando o atendimento pagando o custo de ligação telefônica. Foi assim detectado que um serviço de auto-liberação destas senhas pelo site da empresa, ferramenta esta integrada ao sistema de CRM da empresa. Um serviço de alta qualidade e valor para o cliente, com menor custo tanto para o usuário final quanto para a corporação e aumentando o grau de satisfação. Este serviço novo seguiria o fluxo apresentado na Figura 8.

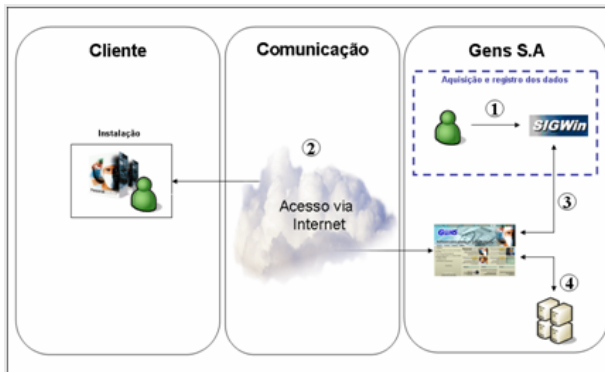


Figura 8: Serviço automático de liberação de senhas
Fonte: GENSAS (2006)

Passo 1: Na aquisição do sistema, é realizado um novo pedido no sistema de CRM da empresa que já identifica o cliente;

Passo 2: Quando o cliente instala o sistema, o software solicita que ele faça uma conexão com o site da empresa e receba uma senha de instalação;

Passo 3: Automaticamente é realizada a liberação da senha através de um recurso do site, diretamente conectado ao CRM da empresa, liberando para este número de série em questão a quantidade de licenças indicada na compra;

Passo 4: Todo o processo fica automaticamente registrado no sistema de CRM da empresa.

Este novo processo teria como principais vantagens para o cliente o acesso direto à senha de instalação sem necessidade de ligação para a CAU, redução de custo de ligação interurbana, a possibilidade de acesso direto pelo sistema sem necessidade de intervenção manual neste momento, acesso em horários além dos estabelecidos pela empresa normalmente (a conexão poderia ser realizada a noite, fim de semana e feriados) e finalmente o aumento da satisfação do cliente. A única desvantagem direta levantada, era de que atualmente neste primeiro contato, o atendente cria um vínculo importante de relacionamento entre a empresa e o cliente. Porém, este poderia ser substituído por um e-mail, carta ou até mesmo uma ligação de controle de qualidade após a realização da instalação do sistema. Esta idéia foi levada à reunião de diretoria e o novo serviço foi aprovado e deliberado para adoção e execução pela empresa. Este caso pode ser replicado para outros grupos de palavras e certamente farão parte de novos levantamentos e análises por parte da equipe da empresa.

EXEMPLO 2 - AUXÍLIO NA PRIORIZAÇÃO DE SERVIÇOS

O objetivo deste segundo exemplo era testar se um grupo de palavras vinculadas ao tema “serviços” e agrupadas por região do País (localidade do cliente relacionado ao registro), poderia sinalizar prioridade de investimento da empresa para geração de serviços adicionais aos softwares vendidos através de uma rede de representantes. Foi realizado um levantamento das palavras relacionadas à palavra “serviço”, cujo foco era identificar regiões nas quais os usuários do sistema estariam mais receptivos a contatos com representantes da empresa para prestação de serviços vinculados ao sistema em uso pelo cliente.

Para tal, foi criado o dicionário “serviço” contendo um conjunto de palavras diretamente relacionadas a serviços ou necessidades destes e que são realizados atualmente diretamente pela matriz da empresa ou eventualmente por um representante seu no País. Após o levantamento das palavras, estas foram agrupadas por regiões, conforme apresentado na Figura 9. Este cruzamento de informações pode dar pistas à equipe de marketing da empresa na detecção da prioridade de fortalecimento da rede de representantes relacionado diretamente à necessidade de demanda do mercado nacional.

Desta forma, a pesquisa pode auxiliar os gestores da corporação na priorização de investimentos em marketing, treinamento e capacitação de representantes, levando em conta a necessidade ou abertura de mercado na região. A idéia é utilizar a informação como auxílio na decisão de investimento de recursos por parte da empresa e dar uma maior precisão em análises orçamentárias e de retorno sobre o investimento.

Regiões - Serviços														
REGIOES, NOTE														
	Sudeste		Sul		Nordeste		Centro-Oeste		Norte		Outros Países		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
base	2 737	47,9%	1 778	31,1%	611	10,7%	403	7,0%	189	3,3%	0	0,0%	5 718	100,0%
tables	2 101	48,3%	1 323	30,4%	512	11,8%	285	6,6%	129	3,0%	0	0,0%	4 350	100,0%
#tabelas	960	45,2%	649	30,5%	293	13,8%	142	6,7%	82	3,9%	0	0,0%	2 126	100,0%
#correção	556	46,4%	393	32,8%	148	12,3%	64	5,3%	38	3,2%	0	0,0%	1 199	100,0%
rescue	487	46,8%	312	30,0%	121	11,6%	76	7,3%	44	4,2%	0	0,0%	1 040	100,0%
DBFIX	356	47,8%	242	32,5%	90	12,1%	45	6,0%	12	1,6%	0	0,0%	745	100,0%
#SERVIÇOS	297	49,5%	168	28,0%	73	12,2%	44	7,3%	18	3,0%	0	0,0%	600	100,0%
aprov	200	51,0%	86	21,9%	37	9,4%	36	9,2%	33	8,4%	0	0,0%	392	100,0%
#CORRIGIR	173	44,8%	115	29,8%	59	15,3%	27	7,0%	12	3,1%	0	0,0%	386	100,0%
#restaure	156	47,1%	107	32,3%	34	10,3%	20	6,0%	14	4,2%	0	0,0%	331	100,0%
#corrigid	115	43,2%	82	30,8%	33	12,4%	24	9,0%	12	4,5%	0	0,0%	266	100,0%
#treinamento	63	33,5%	104	55,3%	1	0,5%	20	10,6%	0	0,0%	0	0,0%	188	100,0%
#aproveita	100	57,8%	30	17,3%	22	12,7%	7	4,0%	14	8,1%	0	0,0%	173	100,0%
#restauro	82	51,3%	44	27,5%	19	11,9%	11	6,9%	4	2,5%	0	0,0%	160	100,0%
#atualize	72	50,3%	47	32,9%	8	5,6%	14	9,8%	2	1,4%	0	0,0%	143	100,0%
Total	8 455	47,5%	5 480	30,8%	2 061	11,6%	1 218	6,8%	603	3,4%	0	0,0%	17 817	100,0%

Figura 9: Dicionário “Serviço” por região

Fonte: Pesquisa dos autores

A Tabela 1 mostra as regiões do País com o maior número e proporcionalidade percentual de aparições do dicionário “serviço”. Analisando o total percentual de aparições, destacam-se as regiões Sudeste e Sul, seguidas da região Nordeste. As regiões Centro-Oeste e Norte mostram-se distantes em termos de aparições. Em primeira análise fica claro que a divisão segue diretamente o PIB nacional. Esta relação pode ser dada pela capacidade econômica de absorção de serviços ou mais diretamente pelo número de usuários do sistema atualmente em cada região. Certamente esta relação mostraria que o número de clientes da empresa, apesar desta ter sua matriz na região Sul, estaria dividido conforme a distribuição do Produto Interno Bruto nacional. Para tal cruzamento, foi levantada a quantidade de clientes percentualmente distribuídos da empresa por região do País. Os dados foram extraídos do sistema de CRM da empresa e são descritos na Tabela 1.

Região	Número de Usuários
Sul	25%
Sudeste	50%
Norte	4%
Nordeste	14%
Centro-Oeste	7%
Total	100%

Tabela 1: Usuários por região do País
Fonte: CRM da Gens S.A.

Fica claro interpretar que os clientes da empresa estão abertos a serviços a serem desenvolvidos pela corporação sobre o sistema que atualmente utilizam de uma forma proporcional. Como o número de clientes está dividido por regiões na mesma ordem ou proporcionalidade que sua divisão por aparições da palavra “serviço”, uma pista para a corporação é que um investimento na rede de representantes que possam oferecer serviços para a base de clientes poderá ser dirigido ou orientado conforme as Tabelas 3 ou 4.

Assim, a pista de investimento na rede de serviços nacionais priorizando as regiões, estados e chegando até aos municípios pode seguir diretamente o número de usuários encontrados em cada local. Esta busca no CRM e um cruzamento direto com o mapeamento do local a ser atingido por um representante estão agora disponíveis para a equipe de marketing e vendas da empresa, que pode atuar no relacionamento com representantes com um forte indicativo de sucesso na oferta de serviços.

O retorno deste exemplo foi repassado às equipes internas da empresa. Esta informação já está sendo somada às decisões estratégicas de investimentos e é mais um indicador que passa a fazer parte do painel de informações que a empresa usa no seu dia-a-dia nas decisões de investimento. Com isto, o estudo mostrou que este tipo de análise antecipativa pode ser simples, rápida e efetiva, e pode refletir uma relação significativa entre o número de usuários por região e o retorno sobre investimentos a serem nela realizados.

A empresa onde essa atividade ocorreu se beneficia potencialmente destes resultados, e ainda mais se ela tiver a energia e a persistência para dar continuidade ao uso dos modelos e técnicas disponibilizados. O diretor da área de negócios envolvida passa a contar com um ferramental rico, e suas decisões estratégicas podem assim ser embasadas em dados mais elaborados e exploráveis em uma condição pouco usual. Os aplicativos desenvolvidos e as representações que podem ser extraídas da análise dos dados representam um valor agregado ao processo de busca por sentido através de informações aparentemente sem valor, seja para criação de um serviço adicional, para a antecipação de um anseio em termos de inovação de tecnologia, ou ainda como auxílio na priorização de serviços. Isto pode ser de grande importância tanto para a instituição como para a continuidade da pesquisa científica. Em suma, pode-se considerar satisfatória e benéfica a experiência vivenciada. O objetivo do estudo foi atingido e a atividade definida no início do projeto foi concluída com êxito. Fica a expectativa de que essa pretensa agregação de valor se verifique no dia-a-dia da organização.

Referências

- BASKERVILLE, R. e MYERS, M.D. Special Issue on Action Research in Information Systems: Making IS Research Relevant to Practice – **Foreword. MIS Quarterly**, v.28, n.3, p. 329-335, set. 2004.
- CARON-FASAN, M.L. Une méthode de gestion de l'attention aux signaux faibles. **Revue Systèmes d'Information et Management**, vol.6, n°4, pp.73 - 89. 2001.
- CARON-FASAN, M.L. e JANISSEK-MUNIZ, R. Análise de informações de Inteligência Estratégica Antecipativa: proposição de um método, caso aplicado e experiências. **RAUSP**, São Paulo, v. 39, n. 3, p. 205-219, jul./set. 2004.
- CUSUMANO, M.A. **The Business of Software**. New York: Free Press, 2004.
- FREITAS, H., BECKER, J.L., KLADIS, C.M. e HOPPEN, N. **Informação e decisão: sistemas de apoio e seu impacto**. Porto Alegre: Ortiz, 1997.
- FREITAS, H. e JANISSEK, R. **Análise léxica e análise de conteúdo**. Porto Alegre: La Salle, 2000.
- FREITAS, H. e JANISSEK-MUNIZ, R. Uma proposta de plataforma para inteligência estratégica. In: I GeCIC, 2006, Curitiba/PR, **Anais...** Curitiba/PR: ABRAIC, 2006 (CD-ROM).

- FREITAS, H., LESCA, H., LUCIANO E. L. e GHEDINE, T. Competitividade na era da informação e da Internet: estudo exploratório com executivos. In: ENANPAD, 2002, Salvador, **Anais...** Salvador: ANPAD, 2002, 15 p.
- FREITAS, P. H. N. R. **Desenvolvimento de aplicações para a operacionalização dos conceitos de Inteligência Estratégica Antecipativa: o caso da Gens S/A.** 2005. 59p. Monografia (Conclusão de graduação), Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.
- GENSAS, G. **Uso dos conceitos de Inteligência Estratégica Antecipativa na transformação de estratégia de venda de produtos em estratégia de venda de serviços: um caso aplicado a Gens S/A.** 46 p. Proposta de dissertação (Mestrado em Administração) – PPGA, Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2005.
- GENSAS, G. **Uso dos conceitos de Inteligência Estratégica Antecipativa na reorientação de um modelo de negócios: um caso aplicado na empresa de software Gens S/A.** 116 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – PPGA, Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2006.
- JANISSEK-MUNIZ, R., FREITAS, H., LESCA, H. e CARON-FASAN, M-L. Inteligência Estratégica Antecipativa e Coletiva (IEAc): transferência e adaptação de conhecimentos metodológicos visando propor soluções e promover a IEAc no Brasil. In: ENANPAD, 2005, Brasília, **Anais.** Brasília/DF: ANPAD, 2005.
- KENDALL, K.E. e KENDALL, J.E. **Análisis y diseño de sistemas.** México: Prentice-Hall, 1991.
- KOCK Jr, N.F., Jr., McQUEEN, R.J. e SCOTT, J.L. Can Action Research be Made More Rigorous in a Positivist Sense? The Contribution of an Iterative Approach. **Journal of Systems and Information Technology**, v.1, No.1, 1997, p. 1-24.
- LESCA, H. **Veille stratégique: la méthode L:E:SCAnning®**, Editions EMS, Colombelles, França, 2003.
- _____. Veille stratégique: passage de la notion de signal faible à la notion de signe d'alerte précoce. Colloque VSST 2001, **Barcelone oct. Actes du colloque**, vol. 1, p. 98-105. 2001.
- LESCA, H., FREITAS, H. e JANISSEK-MUNIZ, R. Inteligência Antecipativa para Decisão Estratégica. **Revista Perfil.** Unisc, 2003.
- LESCA, H., CARON-FASAN, M-L., JANISSEK-MUNIZ, R. e FREITAS, H. La Veille Stratégique : un facteur clé de succès pour les PME/PMI brésiliennes voulant devenir fournisseur de grandes compagnies transnationales. In: 3ème Colloque de l'IFBAE – Gestion internationale et pays émergents, 2005, **Anais...** Grenoble, França: IFBAE, CD-ROM. pg.62 do caderno de resumos.
- LESCA, H. e LESCA E. **Gestion de l'information: Qualité de l'information et performances de l'entreprise.** Paris: Litec, 1995, 209 p.
- STUMPF, E. **Concepção e desenvolvimento de um painel de controladoria em uma organização do setor de autopeças utilizando tecnologia da informação.** 139 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – PPGA, Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 1998.
- THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-Ação.** 10 ed. São Paulo: Cortez, 2000.
- _____. **Pesquisa-Ação nas Organizações.** São Paulo: Atlas, 1997.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Université Pierre Mendes-France [Grenoble, França]
- Atividade da empresa/instituição: Ensino Superior
- Nome: Pedro Henrique Nascimento Rodrigues de Freitas
- Cargo: estudante UPMF
- Nome: Henrique Freitas
- Cargo: professor UFRGS
- Nome: Raquel Janissek-Muniz
- Cargo: professora UFRGS
- Endereço: Av. Washington Luis, 855 – Porto Alegre/RS.
- Telefone: (51) 3308 3482
- E-mail: freitas.pedro@hotmail.com; hf@ea.ufrgs.br; rjmuniz@ea.ufrgs.br;
- Site web: www.ufrgs.br

CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA DE USOS DO TEMPO PARA A ANÁLISE DAS ORGANIZAÇÕES E DO TRABALHO GERENCIAL: O CASO DE GERÊNCIAS DE LOJA DE UMA ORGANIZAÇÃO VAREJISTA³

Magnus Luiz Emmendoerfer – UFV – magnus@ufv.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: Objetivo deste caso é conhecer a devoção de tempo nas atividades cotidianas das gerências de lojas de uma organização varejista durante um de um dia (24 horas) de trabalho na semana. Em termos metodológicos, a pesquisa de usos do tempo seguiu uma perspectiva descritivo-analítica, fazendo uso de diário de usos do tempo, entrevista, e questionário auto-aplicado. A análise de dados foi estatística, com a utilização de aplicativos SPSS e STATA, a fim de analisar variáveis categóricas e contínuas. Como resultados, nota-se que a pesquisa de usos do tempo possui sua expressão nas pesquisas sociais e demográficas, porém o caso permitiu sinalizar algumas situações do cotidiano gerencial que podem potencializar novas (re)ações no que concerne a pesquisa organizacional e as ações decisórias para lidar com situações imprevisas na sua dinâmica de mercado, principalmente, em relação à gestão de pessoas.

Contexto geral e problema

As organizações constituem o domínio central da vida humana na contemporaneidade, e compreender um dos seus principais recursos – o tempo – permite o pesquisador entender as suas características e implicações nas relações sociais na vida cotidiana.

Este caso é um dos resultados advindos de uma pesquisa organizacional/gerencial vinculada a uma pesquisa de doutoramento em ciências humanas, na área de sociologia e política da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, desenvolvida no período de 2007-2008, sob o tema “temporalidades e tensões entre os espaços da vida cotidiana”, envolvendo um estudo com gerências de lojas de uma organização varejista em Belo Horizonte – MG. A sua proposta geral residiu na discussão das potenciais tensões e conciliações existentes entre os diferentes espaços da vida cotidiana ao levar em consideração a relação trabalho-casa/família, bem como as implicações desta realidade para o bem-estar e qualidade de vida de ocupações gerenciais nas organizações.

Neste sentido, as atividades realizadas pelos indivíduos nos diferentes espaços da vida cotidiana compõem um sistema social formado por práticas situadas, configurando um padrão de organização social (GIDDENS, 1995) que se (re)produz no tempo e no espaço. Para esses autores, essas práticas são compostas por interações regularizadas, sendo que as mais freqüentes compreendem as instituições sociais, cuja regularidade pode ser apreendida pela pesquisa dos usos do tempo (PENTLAND et al, 1999). Nesta pesquisa parte-se do pressuposto de que o espaço laboral e o espaço doméstico sejam instituições (ZERUBAVEL, 1985).

Desta forma, buscar entender esse contexto e suas tensões por meio da pesquisa dos usos do tempo como medida da qualidade vida urbana (SZALAI, 1972) permite analisar as mudanças havidas na natureza e na distribuição temporal das atividades cotidianas de indivíduos envolvidos em ocupações gerenciais sujeitas, em diferentes graus, às influências e conseqüências da modernidade nos aglomerados industriais e nos seus arredores mais ou menos imediatos. Eis um aspecto importante para a análise sociológica sobre os usos do tempo na contemporaneidade.

Vale lembrar que as pesquisas de usos do tempo, classicamente conhecidas como de orçamento de tempo (SZALAI, 1976), são meios básicos para se compreender diversos fenômenos sociais (como as desigualdades sociais e mudança social nesta pesquisa), assim como os sentidos da vida, construídos e reconstruídos nos espaços da vida cotidiana. As origens dessas pesquisas remetem a alguns eventos da história da humanidade como a industrialização e ao desenvolvimento de países capitalistas (como os europeus e os Estados Unidos), a valorização do trabalho durante a revolução russa na ex-União Soviética. Somam-se a esses fenômenos as Conferências Mundiais de Mulheres (AGUIAR, 2005).

As pesquisas de usos do tempo tornaram-se mais sofisticadas e ganharam maior relevância na sociedade, com o surgimento e a consolidação de redes de cooperação e instituições de pesquisa sobre os usos do tempo como a Sociedade Internacional para o Estudo do Tempo - *International Society for the Study of Time* - ISST, a Associação para Estudos Sociais do Tempo - *Association for Social Studies of Time* - ASST e a

³ Este trabalho contou com o apoio da FAPEMIG - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais.

Associação Internacional para Pesquisas sobre os Usos do Tempo) - *International Association for Time Use Research* – IATUR, bem como a aplicação de suas metodologias por organizações internacionais como a UNESCO em diferentes países.

Para fins deste caso, concentrou-se na exposição dos usos do tempo considerando às 24 horas de um dia de trabalho de gerentes de loja.

O destaque desta pesquisa de dimensão social e exatamente a sua aplicação no contexto organizacional, em especial, para cargos gerenciais. Não se tem registros de pesquisas empíricas sobre usos do tempo em organizações empresariais no Brasil, embora o debate considerando a esfera organizacional não seja algo novo em outros países.

Assim, este caso tem como problema de pesquisa: “*Em quais atividades cotidianas as pessoas ocupantes de cargos gerenciais de loja devotam o seu tempo durante um dia de semana?*”

Objetivo do projeto

Conhecer a devoção de tempo nas atividades cotidianas das gerências de lojas da organização ALPHARMA durante um dia da semana em que exerce trabalho remunerado.

Equipe envolvida

Foi dimensionada pelo pesquisador conforme cada etapa para a realização do estudo. Todavia, envolveu em todo o processo de pesquisa o total de 10 pessoas, dentre elas: o próprio pesquisador, sua orientadora (pesquisadora sênior), um representante da organização em estudo, cinco estudantes de graduação em administração e dois estudantes de mestrado em economia.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

A partir do manuseio do computador foram elaborados o questionário auto-aplicado as gerências de loja no editor de textos Microsoft Word 2007, e o diário de uso do tempo na planilha eletrônica Microsoft Excel 2007, bem como utilizado o aplicativo SPSS (*Statistic Package for Social Sciences*) versão 15 que permitiu analisar os dados expressamente coletados para atender a finalidade deste caso.

Tipo de dados coletados

Pelo questionário auto-aplicado foram a partir de variáveis categóricas de dois tipos – discreta e ordenada. Já, pelo diário de uso do tempo, os dados coletados são oriundos de variáveis do tipo contínua.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

O delineamento desta pesquisa de usos do tempo segue uma perspectiva descritivo-analítica (SELLTIZ et al., 1975), sendo caracterizado como um estudo de caso (MORRA; FRIEDLANDER, 1999; YIN, 2005) em uma organização varejista farmacêutica “ALPHARMA” (nome fictício atribuído nesta pesquisa com intuito de preservar o anonimato da organização em estudo), de caráter tanto quantitativo quanto qualitativo, em função da natureza do objeto, das categorias analíticas, instrumentos de coleta e de análise de dados empregados. Assim, o nível de análise será organizacional (CHANLAT, 1993), bem como a unidade de análise básica foi constituída por sujeitos que ocupam a posição gerencial das lojas que compõem a organização ALPHARMA. O termo “básica” na unidade de análise refere-se que a partir dela serão acrescentados outros sujeitos importantes para o levantamento dos dados desta pesquisa que convivem e fazem parte da vida cotidiana dos sujeitos principais (ocupantes de posição gerencial nas lojas) em seus espaços domésticos como familiares, parentes e amigos próximos. Contudo, para fins deste caso, restringiu-se a exposição somente das pessoas que ocupam cargos de gerências de lojas na organização em estudo.

Vale comentar que o caráter quantitativo e qualitativo neste caso apresenta-se como uma forma adequada para levantar evidências empíricas que possibilitem responder a questão de pesquisa. Pressupõe-se que a adequação deste caráter a presente pesquisa esteja relacionado com a possibilidade de descrever e analisar, não somente os aspectos objetivos como os usos do tempo realizados pelos ocupantes de posição gerencial nos espaços laboral e doméstico, mas também os aspectos subjetivos, como a percepção dos usos do tempo (temporalidades) desses sujeitos sobre os referidos espaços, atendo-se aos seus elementos, relações e efeitos sobre os mesmos.

Entende-se que uma pesquisa científica necessita de precisão na definição de suas categorias de análise, para que não ocorra ambigüidade com relação ao termo e seu respectivo (BABBIE, 1999). Assim, para fins deste caso, foram expostas somente as categorias de análise gerais utilizadas para posterior tratamento e análise dos dados coletados com os diários de usos do tempo. Levaram-se em consideração as atividades e suas definições presentes no livro de código sobre usos do tempo (AGUIAR, 2001), o qual foi adaptado a partir de dois sistemas internacionais de classificação de atividades ocupacionais amplamente conhecidos, o sistema europeu da *Statistical Office of the European Communities* – EUROSTAT (2004), o qual tem como uma de suas bases os trabalhos de usos do tempo de Szalai (1972; 1976), e o sistema de classificação da Organização das Nações Unidas – ONU (2008) para países em desenvolvimento (que contempla características particulares dos mesmos como o mercado informal) chamado ICATUS - *International Classification of Activities for Time-Use Statistics*.

O livro de código de Aguiar na visão de Neubert (2006) é uma forma que representa melhor as atividades realizadas no contexto brasileiro, ao mesmo tempo em que mantém as características essenciais dos sistemas internacionais, garantindo a possibilidade de comparação dos dados entre diferentes grupos de pesquisa. Assim, no livro de código de Aguiar (2001) as atividades estão agrupadas em dez conjuntos (de zero a nove) conforme a ilustração 01.

(0) Cuidados Pessoais (dormir, comer, lavar-se e vestir-se, etc.);
(1) Atividades com Rendimentos (trabalho principal com rendimentos, trabalho secundário);
(2) Estudo
(3) Cuidados com o Domicílio e a Família (manejo de alimentos, manutenção do domicílio, cuidados com têxteis, compras e serviços, consertos em casa, cuidados com crianças, etc.);
(4) Trabalho Voluntário e Reuniões (trabalho voluntário, reuniões, atividades religiosas);
(5) Vida Social e Lazer (socialização, visitas, festas, cinema, teatro e concertos, exposições, descanso);
(6) Esportes e Atividades ao Ar Livre (exercícios físicos, fazer cooper, jogar bola, caçar e pescar);
(7) Hobbies e Jogos (artes, uso de computador e jogos);
(8) Meios de Comunicação de Massa (leitura, assistir televisão, ouvir rádio, etc.);
(9) Viagem e Uso Não Especificado de Tempo (deslocamento entre as atividades).

Ilustração 01: Grupos de atividades ocupacionais aplicados no contexto brasileiro.

Fonte: Livro de código, Aguiar (2000). Elaboração própria.

As pessoas que atuam formalmente no exercício da função gerencial nas lojas da ALPHARMA constituem os sujeitos principais desta pesquisa. Em fevereiro de 2008, a partir de uma pesquisa exploratória com os gestores da organização, as gerências de lojas constituíam um universo de aproximadamente 210 sujeitos, onde 178 deles estavam efetivamente trabalhando, compondo a população estimada a participar desta pesquisa. Esta diferença entre universo e população é justificada pelos gestores da organização pelas licenças, afastamentos e férias usufruídas mensalmente pelas gerências de loja. Assim, considerando a população de 178 sujeitos que exercem função gerencial nas 76 lojas da ALPHARMA, chamados nesta pesquisa de “gerências de lojas”. Tais definições populacionais permitiram elaborar o planejamento da pesquisa, bem como definir as ferramentas e métodos utilizados para coleta e análise de dados.

Planejamento e etapas da realização

Durante oito meses foram realizadas quatro grandes etapas para a realização de todo o estudo. Na 1ª etapa – meses de dezembro/2007 a fevereiro/2008 – definição da concepção da pesquisa e elaboração dos instrumentos de coleta de dados envolveu o pesquisador, sua orientadora do programa de doutorado e o gerente geral de vendas da organização em estudo; Na 2ª etapa – meses de março e abril de 2008 - coleta de dados com as gerências de loja foi viabilizada em parceria com a chefia superior da organização em estudo por meio de reuniões gerais que contou o próprio pesquisador e uma bolsista; A 3ª etapa – mês de maio/2008 - foi contemplada com a codificação dos dados coletados por meio de questionários auto-aplicados e diários de usos do tempo, realizada por cinco bolsistas treinados pelo próprio pesquisador; A preparação da etapa anterior permitiu que na 4ª etapa - realizada nos meses de junho e julho de 2008 - fosse construído um banco de dados que possibilitou a análise de dados nos aplicativos SPSS versão 15 e STATA 10 com o apoio técnico de dois bolsistas de nível de mestrado em economia.

Ferramentas e métodos utilizados

Buscaram obter dois tipos de dados: secundários e primários. Neste caso, serão expostos os recursos utilizados para obtenção dos dados primários com intuito de compor um banco de dados sobre o objeto desta pesquisa. Assim, os instrumentos de coleta de dados empregados foram: (a) diários de usos do tempo (pós-codificado com intervalos de 10 minutos entre cada evento); (b) entrevistas (do “*dia seguinte*”); e, (c) questionário auto-aplicado com 107 questões com respostas estruturadas sobre: perfil sócio-econômico, contexto de organizacional de trabalho das gerências em suas lojas; potenciais tensões e conciliações entre o trabalho remunerado da organização ALPHARMA e as atividades em outras esferas da vida cotidiana (com destaque para a casa e a família); e a percepção de bem-estar e qualidade de vida. Todavia, para atender o interesse deste caso, os diários de usos do tempo e a entrevista do dia seguinte serão descritas.

Foram aplicados os diários as gerências das lojas, os quais permitiram registrar comportamentos em relação às atividades realizadas durante um dia (ROBINSON, 1999) da semana, que para exposição deste caso, restringiu-se “para um dia de trabalho” (entendido neste estudo como sendo de segunda-feira a sábado – num regime de 44 horas semanais). Na pesquisa de usos do tempo, os diários constituem formulários que permite ao respondente registrar as atividades que ele realiza durante as vinte e quatro horas do dia, assim como o tempo de duração de cada uma delas. Como podem ser realizadas várias atividades ao mesmo tempo (como passar roupa e ouvir música, ler jornal e deslocar de ônibus), no diário é possível diferenciá-las em “atividades principais” e “atividades secundárias”. Deste modo, as atividades principais correspondem às que têm início anteriormente a qualquer outra, às que duram mais tempo e às que não são decorrência de nenhuma outra atividade. Além disso, há ainda informações sobre o local em que as atividades são realizadas (em casa ou fora de casa) e a companhia (sozinho, com pessoas estranhas, conhecidas, adultas e crianças que co-habitam o mesmo domicílio). Os diários foram preenchidos pelas gerências de lojas da organização “ALPHARMA”. Conforme a ilustração 02, os elementos considerados relevantes nos diários para mapear as atividades realizadas no cotidiano por ocupantes de posição gerencial são:

ELEMENTOS	SUB-ELEMENTOS	SIGNIFICADO
(A1) Hora	-----	Duração da atividade mais importante
(A2) O que você está fazendo?	-----	Especificação da atividade mais importante
(B1) O que mais você está fazendo?	-----	Especificação da segunda atividade mais importante, realizada em sincronismo/simultaneidade com a primeira atividade.
(B2) Hora	-----	Duração da segunda atividade mais importante
(C) Onde?	(1) Na empresa (2) Em casa (3) Outros locais (fora da empresa e da casa)	Especificação do local em que ocorre a realização da atividade mais importante do sujeito principal.
(D) Com quem?	(1) Com pessoa(s) desconhecida(s) (2) Sozinho(a) (3) Com pessoa(s) conhecida(s) que não mora(m) com você (4) Com pessoa(s) que mora(m) com você (5) Com colegas ou outra pessoa relacionada com o trabalho da empresa	Especificação de que pessoas ou não estão participando/acompanhando a realização da atividade mais importante do sujeito principal.

Ilustração 02: Elementos considerados relevantes nos diários desta pesquisa.

Fonte: elaboração própria.

Nas pesquisas de usos do tempo, a entrevista “sobre ontem” (SZALAI, 1976) ou “do dia seguinte” (AGUIAR, 2005), foi aplicada ao final do preenchimento de cada diário pós-codificado as gerências de loja com intuito de identificar as suas percepções de tempo, não contempladas nas observações *in loco* e nem pelos diários. Essa entrevista foi realizada no dia seguinte por e-mail e por telefone, uma vez que no preenchimento dos diários foram solicitados os contatos telefônicos para possíveis comunicações e esclarecimentos das anotações efetuadas pelos participantes.

A preparação e análise de dados foram estatísticas (BARBETTA, 2007), fazendo uso do aplicativo SPSS versão 15 para os dados dos diários de usos do tempo e do aplicativo STATA 10 para os dados do

questionário auto-aplicado. Foram empregadas técnicas de análise univariada, bivariada e o modelo Logit ordenado.

Por utilizar uma variável dependente categórica (discreta e ordenada) entendeu-se neste caso que o método de análise mais adequado foi o Logit ordenado (LONG e FREESE, 2006), ou seja, trata-se de um modelo multinomial, onde a variável dependente assume valores que estabelecem um determinado ordenamento dos dados, não de forma linear, mas sim de forma a hierarquizar os possíveis resultados. No que concerne às variáveis independentes estas correspondem a características dos indivíduos e do contexto organizacional, sendo quase todas variáveis qualitativas (categóricas). Quando se depara com um modelo com esses atributos, não é correto utilizar a regressão ordinária linear, de forma que é necessário aplicar uma metodologia diferente, que leve em conta as propriedades do modelo. O modelo é construído a partir da regressão latente da mesma maneira que o modelo Probit binomial tradicional. A partir da função $F_i^* = \alpha + \beta X_i + \varepsilon_i$, não temos condições de observar F^* . Conseguimos observar, por exemplo, considerando a presente pesquisa. Os entrevistados têm a própria intensidade de sentimentos que dependem em determinada medida dos fatores x e do fator, que é não-observado. Em princípio, eles poderiam responder ao questionário com o próprio F^* , mas, apresentando apenas quatro possíveis respostas, eles escolhem a mais representativa dos seus próprios sentimentos na pergunta (GREENE, 2003).

Sendo, ε normalmente distribuído ao longo da amostra, temos as seguintes probabilidades:

$$\Pr(Y_i = 1) = \Pr(X_i \beta + \varepsilon_i \leq \mu_1) = \frac{1}{1 + e^{(X_i \beta - \mu_1)}}, \quad (1)$$

$$\Pr(Y_i = 2) = \Pr(X_i \beta + \varepsilon_i \leq \mu_2) - \Pr(X_i \beta + \varepsilon_i \leq \mu_1) = \frac{1}{1 + e^{(X_i \beta - \mu_2)}} - \frac{1}{1 + e^{(X_i \beta - \mu_1)}}, \quad (2)$$

$$\Pr(Y_i = 3) = \Pr(X_i \beta + \varepsilon_i \leq \mu_3) - \Pr(X_i \beta + \varepsilon_i \leq \mu_2) = \frac{1}{1 + e^{(X_i \beta - \mu_3)}} - \frac{1}{1 + e^{(X_i \beta - \mu_2)}}, \quad (3)$$

$$\Pr(Y_i = 4) = \Pr(X_i \beta + \varepsilon_i \leq \mu_4) - \Pr(X_i \beta + \varepsilon_i \leq \mu_3) = \frac{1}{1 + e^{(X_i \beta - \mu_4)}} - \frac{1}{1 + e^{(X_i \beta - \mu_3)}}, \quad (4)$$

Para que todas as probabilidades sejam positivas, deve-se ter: $0 < \mu_1 < \mu_2 < \dots < \mu_{j-1}$

A estimação dos coeficientes desconhecidos β e μ é obtida pelo método de máxima verossimilhança. Abaixo, foram apresentadas as probabilidades acumuladas (CAPÉAU et al., 2003) como a seguir:

$$\frac{\partial \Pr(Y_i \leq k)}{\partial X_i^j} = -\beta_j \frac{\exp(X_i \beta - \mu_k)}{(1 + \exp(X_i \beta - \mu_k))^2}, \quad (5)$$

Onde,

$$\Pr(Y_i \leq k) = \frac{1}{1 + \exp(X_i \beta - \mu_k)}.$$

Isto significa que a probabilidade diminui com aumento qualquer nas variáveis explanatórias. O cálculo dos efeitos marginais pode ser realizado como apresentados a seguir:

$$\frac{\partial \Pr(Y_i = k)}{\partial X_i^j} = -\beta_j \left(\frac{\exp(X_i \beta - \mu_k)}{(1 + \exp(X_i \beta - \mu_k))^2} - \frac{\exp(X_i \beta - \mu_{k-1})}{(1 + \exp(X_i \beta - \mu_{k-1}))^2} \right) \quad (6)$$

Deve-se ter cuidado ao analisar os coeficientes desse modelo. Com efeito, sem um número razoável de cálculos extras, é bastante incerto como os coeficientes do modelo Logit ordenado devem ser interpretados.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A técnica estatística de análise utilizada via o emprego do aplicativo SPSS e do STATA neste caso, permitiu sinalizar algumas situações do cotidiano das gerências de loja que permite potencializar novas (re)ações no que concerne a pesquisa organizacional e as ações gerenciais para lidar com situações imprevistas na sua dinâmica de mercado. Assim, a título de ilustração dos resultados, foram expostos alguns dados obtidos tanto com os questionários quanto os diários de usos do tempo.

A partir dos dados obtidos com os questionários auto-aplicados

As pessoas nas gerências de lojas numa *jornada diária*, em sua maioria, devotam ao trabalho na organização ALPHARMA, em média, respectivamente, 540 minutos ou 9 horas nos cargos de gerentes de loja, 521 minutos ou 8 horas e 41 minutos no cargo de assistente de gerência, e 490 minutos ou 8 horas e 10 minutos como plantonistas. Isso indica com base na tabela 01 que quanto mais alta é a posição de autoridade gerencial nas lojas que uma pessoa ocupa na organização ALPHARMA, maior tende a ser a sua jornada diária de trabalho. Vale lembrar que a jornada de trabalho semanal das gerências de loja na organização ALPHARMA é de seis dias, com 44 horas semanais contratuais, além de horas extras.

Jornada diária de trabalho						
	Média* da Jornada diária (em minutos)	Freq. Total	Média* da Jornada diária (em minutos) Masculino	Freq. Masc.	Média da Jornada diária (em minutos) Feminino	Freq. Fem.
Gerente de Loja	540**	56	542	42	533	14
Assistente de Gerência	521	47	517	36	534	11
Plantonistas	490	17	490	17	0	0
Total	-----	120	-----	95	-----	25

Tabela 01: Jornada diária de trabalho dos participantes que exercem função gerencial nas lojas da organização

Fonte: Elaboração própria. Dados da organização referentes aos participantes da pesquisa em 2008.

* As médias das variáveis apresentadas nesta tabela são semelhantes as suas medianas.

** Para fins desta pesquisa, foi realizado o arredondamento dos dados referentes aos minutos

Nota-se a partir da tabela XX que as pessoas do sexo feminino em cargos de assistente de gerência tendem a devotarem mais tempo ao trabalho nas lojas, em média, 17 minutos a mais diariamente, do que as pessoas do sexo masculino. E se considerarmos nesta discussão a variável renda mensal apresentada na tabela XX na seção anterior, veremos que as mulheres que ocupam os cargos de assistente de gerência trabalham mais, mas recebem menos rendimentos do que os homens na mesma posição gerencial de loja na organização ALPHARMA.

Neste sentido, ao tomar conhecimento da jornada diária das gerências de loja, foi evidenciado que 114 (92%) dos 120 participantes que responderam acerca do *ritmo de trabalho* consideraram que o mesmo encontra-se muito alto e alto no espaço laboral. Essa percepção quanto à intensidade do trabalho é compartilhada pelas pessoas que moram com os ocupantes de cargos gerenciais nas lojas da ALPHARMA. Apenas 8% das gerências de loja, principalmente, os gerentes, em sua maioria do sexo masculino, consideraram que o ritmo de trabalho é baixo em suas respectivas lojas. Tal percepção pode estar associada ao tempo em que essas pessoas estão no exercício da função gerencial nas lojas em que estão responsáveis atualmente que, em média, é três anos, tempo reduzido se considerarmos que a média do tempo de pessoas que estão nas gerências de loja tem seis anos no cargo.

A partir dos dados obtidos com os diários de uso do tempo

Com os dados obtidos sobre a jornada e o ritmo de trabalho das gerências de loja com os questionários foi possível compreender o tempo devotado as (1) Atividades com Rendimentos (no caso da organização em estudo), procurou-se através dos diários de usos do tempo conhecer com quais atividades os gerentes estavam devotando o seu tempo fora da organização ALPHARMA.

Desta forma, as dimensões dos diários relevantes para análise foram:

- população estudada (total de pessoas na amostra com respostas válidas) = P = no caso: 98
- agentes (total de pessoas que realizam uma determinada atividade) = A⁴
- episódios = E (número total de episódios num dia) = no caso foram totalizados: 203.
- tempo (duração) = T = 1440 minutos (tempo que compõe um dia em minutos)

Como indicadores de análise existem medidas derivadas conforme foram apresentadas na tabela 02:

- A/P = Percentual da população que participaram como agentes nesta atividade;
- E/A = Quantidade de vezes (episódios) que o agente vivenciou esta atividade no dia;

⁴ É variável conforme cada uma das 10 categorias de atividades cotidianas mapeadas pelas pesquisas de usos do tempo.

- c) T/E = Frequência - número de episódios de uma determinada atividade ocorrendo em um período de tempo específico;
- d) T/P = Tempo despendido por pessoa, por dia, do total da população nesta atividade;
- e) T/A = Tempo despendido por dia pelos agentes na atividade.

	A/P	E/A	T/E	T/P	T/A
0 - Cuidados pessoais	100%	2,319	150,550	349,149	349,149
2 - Estudo	2%	1,000	90,000	1,915	90,000
3 - Cuidados com o domicílio e a família	20%	1,000	14,286	2,128	23,286
4 - Trabalho voluntário e reuniões	2%	1,000	10,000	0,213	10,000
5 - Vida social e lazer	23%	1,273	27,857	8,298	35,455
6 - Esportes e atividades ao ar livre	2%	1,000	70,000	1,489	70,000
7 - Hobbies ou passatempos e jogos	15%	1,429	21,000	4,468	30,000
8 - Meios de comunicação de massa	13%	1,000	48,333	6,170	48,333
9 - Viagem e uso não-especificado do tempo	34%	1,063	38,824	14,043	41,250

Tabela 02: Distribuição do uso do tempo pelos gerentes fora do tempo de trabalho na organização.

Fonte: Elaboração própria. Dados da organização referentes aos participantes da pesquisa em 2008. * Em minutos

No caso dos cuidados com o domicílio e a família, as gerências de loja (com base nos dados da coluna T/A) devotam em média e em sua maioria, aproximadamente 23 minutos em um dia de trabalho durante a semana, ao longo de suas 24 horas. A partir desse dado, somado a informação das entrevistas do dia seguinte que revelam que este dia de coleta de dados com os diários é semelhante aos outros dias de trabalho na semana, pode-se realizar várias inferências e discussões sobre a qualidade e a importância dos cuidados com o domicílio e a própria família. Isso permite compreender e prever tendências, a partir dos indicadores expostos, de consumo de bens e serviços para diversas ocupações profissionais, bem como delinear políticas públicas para ocupações dominantes em municípios.

Um grande benefício foi a elaboração de um modelo (a partir do Logit ordenado) que explicasse o grau e a sensação dos gerentes de loja quanto ao cumprimento de tarefas e as tensões enfrentadas na relação espaço laboral e outros espaços da vida, como o doméstico. Tal exposição foi suprimida diante da necessidade de atender a formatação do caso para este evento.

Como potencial impacto foi possível aprender com este caso que a vida cotidiana de qualquer pessoa, no caso de gerências de loja, necessita ser observada pelas organizações, em especial, pela gestão de pessoas como uma totalidade que não se restringe ao trabalho remunerado empregado na organização produtiva a qual ela faz parte, mas também onde os seus esforços físicos e mentais são também empregados fora do trabalho remunerado como forma de perceber o sujeito de forma integral. Esses espaços externos a organização são essenciais para a socialização do indivíduo que podem agir tanto como um espaço de “revitalização” (também para o trabalho remunerado) quanto um espaço de “degeneração” social, psíquica, física e moral do sujeito. Assim, nota-se que o conhecimento que pode ser oferecido pelas pesquisas de usos do tempo permitiria múltiplos estudos, análises e reflexões sobre as implicações e desdobramentos das ações organizacionais sobre os indivíduos nas diferentes posições que os mesmos ocupam ou possam ocupar ao longo de sua carreira nas organizações. Eis aqui uma oportunidade para a área de gestão de pessoas investir seus esforços a fim de propor políticas e práticas condizentes com as premissas de trabalho decente divulgado recentemente pela Organização Internacional do Trabalho – OIT.

Este ainda a possibilidade de atribuir o devido valor a área que lida com a gestão de pessoas por meio do fortalecimento de seus processos e práticas diárias, bem como esforços interdisciplinares ou interdependentes com a área de pesquisa com apoio de consultorias e de parcerias com Instituições de Ensino Superior.

Por fim, a pesquisa de usos do tempo possui sua expressão nas pesquisas sociais e demográficas, contudo tende a se apresentar como um potencial recurso de pesquisa gerencial e organizacional se for, em termos metodológicos, adequadamente empregada e contar com colaboração/apoio da cúpula estratégica da organização em estudo.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Existem perspectivas de uso dos diários de uso do tempo na forma eletrônica via intranet da organização e a formação de um sistema de informação sobre gestão de pessoas na perspectiva da vida cotidiana, que no caso incluiria a consideração em suas políticas das dimensões e espaços a vida que não se restringe somente ao tempo de trabalho remunerado nas organizações.

Referências

- AGUIAR, Neuma. **Livro de código**. Múltiplas temporalidades de referência: trabalho doméstico e trabalho remunerado: análise dos usos do tempo em Belo Horizonte, Minas Gerais: um projeto piloto para zonas metropolitanas brasileiras. Belo Horizonte, UFMG/CNPq. 2001. 75f. (pesquisa institucional 2000-2003).
- AGUIAR, Neuma. **Análise dos Usos do Tempo**. Curso Intensivo de Metodologia Quantitativa em Ciências Humanas. Belo Horizonte: UFMG/Fundação Ford/ANPOCS/SBS, 2005. (Material de aula).
- BABBIE, Earl. **The practice of social research**. 8. ed. Califórnia: Wadsworth Publishing, 1999.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 7. ed. rev. Florianópolis: UFSC, 2007.
- CAPÉAU, Bart; DECOSTER, André; VERMEULEN, Frederic. Homeownership and the life cycle: an ordered logit approach. **Public Economics Working Paper Series**, Katholieke Universiteit Leuven, Centrum voor Economische Studiën, Working Group Public Economics, august 2003. On line. Disponível em: <<http://www.econ.kuleuven.ac.be/ew/academic/econover/Papers/wplclog.pdf>>. Acesso em: julho de 2008.
- CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização**. São Paulo: Atlas, 1993. v.3.
- EUROSTAT - Statistical Office of the European Communities. **Guidelines on harmonized European time use surveys**. 2004. On-line. Disponível em: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-CC-04-007/EN/KS-CC-04-007-EN.PDF>. Acesso em: jul. 2008.
- GIDDENS, Anthony. **A contemporary critique of historical materialism**. 2. ed. Stanford: Stanford University, 1995.
- GREENE, William H. **Econometric analysis**. 5. ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 2003.
- LONG, John S.; FREESE, Jeremy. **Regression models for categorical dependent variables using stata**. 2. ed. College Station, Texas: STATA Press, 2006.
- MORRA, Linda; FRIEDLANDER, Amy C. **Case study evaluations**. Washington, DC: World Bank, 1999. (working papers series, 2).
- NEUBERT, Luiz Flávio. **Atividades diárias e desigualdade social: um estudo sobre o tempo de lazer e o tempo de trabalho remunerado em Belo Horizonte**. 2007. 90f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia, FAFICH, Universidade Federal de Minas Gerias, Belo Horizonte, 2006.
- ONU – Organizações das Nações Unidas. **UN Trial International Classification of Activities for Time-Use Statistics (ICATUS)**. Disponível em: <http://unstats.un.org/unsd/methods/timeuse/icatus/icatus_2.htm>. Acesso em: jul. de 2008.
- PENTLAND, Wendy E.; HARVEY, Andrew S.; LAWTON, M. Powell; MCCOLL, Mary Ann. (orgs.). **Time use research in the social sciences**. Klumer Academic: New York, 1999.
- ROBINSON, John P. The time-diary method: structure and uses. In: PENTLAND, Wendy E.; HARVEY, Andrew S.; LAWTON, M. Powell; MCCOLL, Mary Ann. (orgs.). **Time use research in the social sciences**. Klumer Academic: New York, 1999. p. 47-104.
- SELLTIZ, Claire; JAHODA, Marie; DEUTSCH, Morton; COOK, Stuart W. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU/EDUSP, 1975.
- SZALAI, Alexander. O uso do tempo como medida da qualidade de vida urbana. **Revista de Administração Pública**, 6 (1), jan./mar., 1972, p.51-75.
- SZALAI, Alexander. Tendências da pesquisa contemporânea sobre o orçamento de tempo. In: BAUMAN, Zygmunt, et al. Sociologia. **Série ciências sociais**, Rio de Janeiro: FGV, 1976. p.125-142.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- ZERUBAVEL, Eviatar. **Hidden rhythms: schedules and calendars in social life**. Berkeley: University of California Press, 1985.

Dados de identificação:

- Instituição: Universidade Federal de Viçosa - UFV
- Atividades da instituição: educação
- Nome: Magnus Luiz Emmendoerfer
- Cargo: professor
- Endereço: Rua Afonso Pena, 23, Centro, Viçosa - MG – CEP 36570-000
- Telefone: 31 3899-1614 / 8454-7299
- E-mail: magnus@ufv.br
- Site web: <http://lattes.cnpq.br/0919407313173824>

UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ: IMAGEM PERCEBIDA E POSICIONAMENTO PERANTE OS SEUS VESTIBULANDOS

Carmen Luiza da Silva – Universidade Tuiuti do Paraná – carmen.silva@utp.br

Fabio H. Feltrin – Universidade Tuiuti do Paraná – fabio@utp.br

Perci Klein – Universidade Tuiuti do Paraná – perci.klein@utp.br

Miriam Stolses Mazo – Universidade Tuiuti do Paraná – miriammazo@hotmail.com

Andréa de Albuquerque de Lima – Universidade Tuiuti do Paraná – andrea.albuquerque@utp.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: Este estudo teve como objetivo pesquisar entre os vestibulandos da Universidade Tuiuti do Paraná, as principais percepções a respeito da imagem e posicionamento da instituição, bem como as percepções a respeito do seu site institucional. Para tanto, foram feitos dois grupos focais com o uso de ferramentas que estimulassem as respostas e a verbalização por parte dos participantes. Por tratar-se de dados estratégicos da empresa, este case dará ênfase a apresentação do resultado de apenas uma das atividades realizadas dentro do grupo focal: a da técnica de estímulo à verbalização por meio de desenhos. Como resultado pôde-se perceber a alta empatia com a instituição por parte dos vestibulandos, bem como a constatação de que se encontram em uma fase transitória em suas vidas, enxergando um curso superior e a Universidade Tuiuti do Paraná como o meio para a formação de caráter e aprendizado necessários para a vida profissional.

Contexto geral e problema

De acordo com Veiga Neto (2001), tem sido muito comum encontrar administradores educacionais que, ao constatarem a diminuição de candidatos às vagas oferecidas por suas instituições, resolvem "fazer marketing" sonhando com uma solução miraculosa proporcionada pela simples veiculação de algumas peças publicitárias convencionais, desde a fixação de vários "outdoors" com frases de efeito como "venha você também para nossa...", até mesmo contratando artistas "globais", na certeza de que seus serviços educacionais serão comprados como se compram calças jeans. Outras ainda, acreditando que marketing é apenas "fazer propaganda", ficam tão deslumbradas com seus cursos e programas que perdem visão do quê seus alunos e a sociedade, necessitam ou necessitarão no futuro, agindo como se as necessidades e desejos dos alunos nunca mudassem. O termo clássico para esse diagnóstico chama-se "miopia em marketing", segundo Theodore Levitt, a adoção de uma estratégia orientada para marketing em uma instituição educacional deve buscar o "não convencional".

Estratégias convencionais, já largamente testadas e aprovadas em empresas comerciais, não oferecem o mesmo resultado no mercado educacional. Philip Kotler (apud VEIGA NETO, 2001) sugere que a instituição deve estar consciente de que ninguém necessita matricular-se ou permanecer matriculado em sua faculdade, e que, sem prejuízo do rigor e qualidade acadêmicos, todos desejam ser tratados com respeito e estima.

Pesquisas na área do comportamento indicam que a cada dia os consumidores estão mais conscientes das conseqüências de suas decisões de compra. Ainda que o baixo nível educacional e a falta de informação levem muitos consumidores a decisões equivocadas, provocadas muitas vezes por propaganda enganosa, a posterior constatação quanto ao desempenho ou se o resultado atendeu suas expectativas conduz ao sentimento de satisfação ou insatisfação.

Foi considerando este cenário que a Universidade Tuiuti do Paraná – UTP solicitou ao seu Núcleo de Estudos de Mercado e Pesquisa de Opinião - MARKNET – a realização de uma pesquisa, afim de melhor conhecer o público jovem em fase vestibular verificando como estes enxergam a instituição.

Objetivo do projeto

O principal objetivo dessa pesquisa foi levantar os atributos de imagem associados à Universidade Tuiuti do Paraná e seu site institucional junto aos vestibulandos (*prospects*) e, a partir daí, elaborar estratégias para conquistar novos alunos e tornar seu site ainda mais atrativo.

Os objetivos específicos foram:

- a) identificar as percepções dos vestibulandos a respeito da concorrência;

- b) verificar o posicionamento da UTP e das IES concorrentes;
- c) verificar como percebem imagem da UTP;
- d) verificar como avaliam os elementos do ambiente virtual (site institucional da UTP).

Equipe envolvida

Para a realização deste projeto estiveram envolvidos os professores e estagiários do MARKNET – Núcleo de Estudos de Mercado e Pesquisa de Opinião da UTP, bem como os solicitantes da pesquisa e departamentos envolvidos: pró-reitoria acadêmica e departamento de TI.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Para a realização desta pesquisa contou-se com a utilização de uma sala de espelho *oneway* especialmente projetada para a coleta de dados qualitativos. Nesta sala os participantes se reuniram ao redor de uma mesa para a discussão do tema proposto. Em uma das paredes fica disposto um espelho falso, o qual possibilita que no lado oposto, em uma sala de observação, ficassem as pessoas responsáveis pela avaliação dos grupos. Contou-se ainda com instrumentos de áudio (microfone) e vídeo (câmera, televisão, vídeo cassete, fita VHS) responsáveis por captarem as imagens e os sons de ambos os grupos focais.

Para a execução da pesquisa foram utilizadas técnicas de estímulo à verbalização, através das imagens das logomarcas das IES concorrentes impressas em papel sulfite e plastificadas individualmente para serem posicionadas pelos participantes da pesquisa em um quadro feito de cartolina. Para a técnica de desenhos representando a Universidade Tuiuti do Paraná na percepção dos entrevistados, utilizou-se também: folhas de papel sulfites, borracha, giz de cera, canetas hidrográficas e canetas esferográficas, lápis de cor e grafite.

Para apresentação dos resultados utilizou-se o Microsoft Power Point, além de buscar de imagens na Internet que representassem os elementos comuns identificados nos desenhos dos participantes, sendo esta a principal técnica destacada neste *case*.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

O estudo em questão trata-se de uma pesquisa exploratória qualitativa em que foi utilizada a técnica de *focus group*.

Malhotra (2001, p. 155) descreve a pesquisa qualitativa como uma “metodologia de pesquisa não-estruturada, exploratória, baseada em pequenas amostras, que proporcionam *insights* e compreensão do contexto do problema”.

Por sua vez, a técnica de grupo de foco ou *focus group* é uma discussão em grupo que ocorre em sala de espelho apropriada para este tipo de pesquisa. É o encontro de um grupo de pessoas, recrutadas de modo a formar um grupo homogêneo, que são estimuladas a discutirem um roteiro sob a condução de um moderador.

Metodologicamente, os autores apresentam diversos argumentos em relação a um número ótimo para a realização de um *focus group*. Patton (1990, p. 335) alega que “os grupos são formados por seis a oito pessoas que participam da entrevista, por um período de trinta minutos a duas horas”. Flick (2004, p.128) alega que os grupos “compreendem entre cinco e dez membros”, mas que “as opiniões acerca do melhor tamanho para o grupo são divergentes”.

Aaker (2004, p. 214) por sua vez, comenta que, “embora os grupos de oito a doze pessoas tenham se tornado comuns, os grupos menores podem mostrar-se mais produtivos.

As discussões de grupo são utilizadas para abordar problemas substantivos como entender as percepções, preferências e comportamento do consumidor em relação a uma categoria de produtos, obter impressões e conceitos sobre novos produtos, gerar idéias sobre produtos mais antigos, elaborar conceitos e peças publicitárias criativas para propaganda, firmar impressões de preço e obter a reação preliminar do consumidor a programas específicos de marketing.

Portanto, por se tratar de uma pesquisa exploratória qualitativa, deve-se ressaltar que os resultados obtidos são representativos apenas para a amostra estudada, não podendo ser projetados para o universo e não devendo ser a única base para a tomada de decisões.

Planejamento e etapas da realização

Inicialmente foi elaborado o instrumento de coleta de dados, o roteiro não estruturado com perguntas abertas sobre as áreas a serem investigadas na pesquisa, posteriormente houve a aprovação do solicitante da pesquisa.

Depois foi feito o recrutamento e seleção dos participantes, em que foi solicitado à pessoa responsável pelo processo seletivo da Universidade Tuiuti do Paraná que enviasse uma listagem gerada aleatoriamente contendo o nome e contato telefônico de inscritos no vestibular de verão 2008. A primeira listagem foi emitida no dia 07 de novembro de 2007 e continha, 125 inscritos. Foram feitas ligações telefônicas em horário comercial, solicitando que os inscritos viessem participar de uma pesquisa junto à instituição. Uma vez exaurida toda listagem e não atingido o número mínimo de participantes, solicitou-se uma segunda listagem, recebida no dia 12 de novembro de 2007, contendo mais 549 inscritos no vestibular, compondo então a seleção dos inscritos faltantes para participarem da pesquisa.

Antes mesmo da coleta de dados propriamente dita, preparou-se os materiais que seriam utilizados durante a realização da pesquisa e também foi efetuada a compra de alimentos e bebidas a serem dispostos na mesa de reunião para os participantes.

As discussões em grupo ocorreram no dia 13 de novembro de 2007, em sala de espelho apropriada para este tipo de pesquisa, na sede do MARKNET, na Universidade Tuiuti do Paraná.

- a) para o primeiro grupo foram agendados e confirmados por telefone onze vestibulandos, no entanto seis deles compareceram para a discussão que começou às 15 horas;
- b) para o segundo grupo foram agendados e confirmados por telefone doze vestibulandos e sete deles compareceram para a discussão que começou às 19 horas;
- c) ambas as reuniões foram totalmente gravadas em áudio e vídeo.

Após a coleta de dados, o conteúdo da fita cassete foi transcrito na íntegra. Uma vez realizada a transcrição, iniciou-se a etapa de análise dos dados e composição do relatório de apresentação dos resultados.

Foi realizada ainda uma apresentação oral na cidade de Curitiba, pelos professores da Universidade Tuiuti do Paraná responsáveis pela execução do projeto de pesquisa, ao solicitante da pesquisa, aos diretores das faculdades, a pró-reitora de pós-graduação pesquisa e extensão, aos responsáveis pelo departamento de TI e aos responsáveis pelo departamento de Marketing da Universidade Tuiuti do Paraná, quando também foi entregue o relatório impresso e em meio digital.

Ferramentas e métodos utilizados

Foi utilizado o roteiro não estruturado como ferramenta para que o moderador pudesse conduzir a discussão de grupo. Esse tipo de instrumento de coleta de dados possibilita que os entrevistados discorram livremente sobre o assunto, utilizando as suas próprias palavras.

Para verificar o posicionamento da Universidade Tuiuti bem como de suas concorrentes, usou-se um quadro com cinco posicionamentos possíveis onde os participantes encaixavam as logomarcas das IES de acordo com a percepção do grupo.

Também foi utilizada a técnica de desenhos, onde os participantes eram convidados a colocar no papel tudo que viesse em suas mentes quando se falava em Universidade Tuiuti do Paraná. Esta é uma técnica de projeção denominada *Picture Aspiration Technique* (PAT), desenvolvida pela Grey Advertising onde o pesquisador solicita aos participantes que desenhem o que estão sentindo ou como percebem um determinado objeto (AAKER, 2004).

Tipo de dados coletados

Para a coleta de dados, o roteiro foi dividido em três partes. A primeira avaliando a o posicionamento da UTP e o da concorrência. Os itens que compõem a avaliação do posicionamento das IES sob o ponto de vista dos *prospects*, foram replicados a partir do estudo apresentado na palestra "Branding uma nova filosofia de gestão - Por que cuidar de sua marca?" Ministrada por Wandy Cavalheiro em novembro de 2007, sendo eles:

- a) melhor localização;
- b) excelência no ensino;
- c) preço (relação custo benefício);
- d) tradição;
- e) algo que a diferencia das demais.

A segunda parte avaliava a percepção da marca UTP por parte dos vestibulandos. Para esta parte foi utilizado técnicas de personificação de marca onde os participantes eram convidados a descrever a UTP imaginando-a como uma pessoa, um carro e uma cor. Também foi utilizada uma técnica projetiva baseada em desenhos onde os participantes deveriam representar no papel o que a UTP significava para eles.

A terceira parte coletou informações a respeito do site institucional verificando entre os participantes as opiniões e percepções a cerca do site.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos;

Aqui serão apresentados de forma detalhada os resultados obtidos apenas na técnica projetiva por meio dos desenhos. Os demais resultados são de caráter estratégico para a instituição, não cabendo serem aqui apresentados.

Para se obter ainda a confirmação das percepções dos vestibulandos a respeito da UTP e também coletar informações que não foram faladas pelos participantes, esta pesquisa utilizou-se de uma técnica baseada em desenhos para a coleta de dados não verbais. Para tanto, foi solicitado a cada um dos participantes que desenhasse a primeira coisa que lhes viesse à cabeça quando se falava a respeito da Universidade Tuiuti do Paraná, algo que para eles representasse bem a instituição.

Com o auxílio de um professor psicólogo, foi feita uma análise de observação dos elementos comuns encontrados nos desenhos: casa, sol, árvores, caminho, flores e a cor verde.

Elemento: casa/edificação

Os elementos observados lembram a estrutura da instituição ou mesmo uma casa, e para tanto, Campus (1977, p.41) analisa que o desenho de uma casa “constitui um auto-retrato, expressando as fantasias, o ego, a realidade, os contatos, a acessibilidade...”.

Portanto, os participantes vêem a instituição como a necessidade de segurança, de “fincar seus pés” em algo, é onde encontram o seu porto seguro para ir em busca de um futuro almejado.

Em alguns desenhos foi possível verificar que as edificações continham portas abertas, demonstrando a necessidade de receber calor, conhecimento e amizade.

Elemento: sol

Para Chevalier (1982) o sol é a manifestação de divindade, fonte de vida, luz, calor e crescimento, do qual os seres necessitam para se desenvolver.

Desta forma os participantes percebem a universidade como um período difícil, porém necessário, do qual, depois de um tempo vem a recompensa. O símbolo do sol também é visto como o coração no centro do ser, posicionando desta forma a UTP como foco, o centro do estudo, da formação.

Elemento: carro/ônibus

Apesar de este elemento aparecer apenas uma vez, coube uma análise do seu significado, pois Chevalier (1982, p.192) afirma que “o carro é muitas vezes associado ao sol [...] como símbolo de seu percurso no céu” e que “o carro só existe em função do conjunto das peças que o formam; por isso, quando essas peças são consideradas separadamente, o carro deixa de existir”. É aquele que transporta uma alma durante a encarnação, é o instrumento que vai levar o indivíduo ao crescimento, que leva para uma realidade, a um novo mundo.

Elemento: cor verde

Apesar de estar relacionada a cor padrão da instituição e ver que os participantes a identificam como tal, também é interessante uma interpretação de seu significado, pois o verde é estar aberto para receber informação, socializar, é a cor da empatia e da receptividade a estímulos externos. Esta cor complementa de certa forma as funções primordiais de uma instituição de ensino que é o despertar do adolescente para o mundo adulto e o seu crescimento e desenvolvimento por meio do aprendizado.

Chevalier (1982, p.938) ressalta: “o rosa desabrocha entre as folhas verdes”, “é uma cor tranquilizadora, refrescante, humana” e “o verde é o despertar da vida”.

Elemento: árvore

“Símbolo da vida, em perpétua evolução e em ascensão para o céu, ela evoca todo o simbolismo da verticalidade [...]” (CHEVALIER, 1982, p. 938). Este é mais um símbolo que vem reforçar o que os demais apontaram. Neste caso, reafirma a necessidade que o indivíduo tem de crescimento, da faculdade como meio para o auge e sucesso. Crescer, desenvolver, amadurecer, tornar-se um grande profissional.

Elemento: caminho

Este elemento simboliza a dificuldade, o trajeto da vida. No começo é um pouco mais difícil, mas é um processo de caminhar, de ir para frente. É o trajeto a ser percorrido, árduo em alguns momentos, mas que direciona para o crescimento e desenvolvimento.

Elemento: flores

As flores desenhadas pelos participantes ilustram a passividade, imaturidade afetiva, ambição, desejo de conquistar algo (CHEVALIER, 1982, p. 938). Muito em função da imaturidade da juventude, os participantes que desenharam as flores, possivelmente são aqueles que estão saindo do colégio em busca da faculdade. Anseiam por um curso superior, mas muitas vezes não possuem a maturidade necessária para compreender a importância de um diploma nos dias atuais, deixando de aproveitar e aprender os conteúdos ministrados pelos professores.

Com o uso da técnica de desenhos, ficou evidenciado a percepção da instituição como ferramenta transformadora. Local de socialização e troca de experiências em prol do aprimoramento e crescimento, não só como profissional, mas como pessoa. Em resumo, é o caminho a ser seguido em direção ao crescimento e desenvolvimento.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização.

Considerando que “a missão da Universidade Tuiuti do Paraná é possibilitar a Promoção Humana por intermédio da produção e da transmissão de conhecimento, pelo fomento à cultura e ao progresso científico, para assim contribuir com o desenvolvimento da humanidade”, a instituição busca, por meio de constantes pesquisas, embasar suas ações.

Esta pesquisa é um exemplo dessa preocupação, de saber como é vista por esses participantes da pesquisa que consideraram a Universidade Tuiuti como uma opção para a realização de um curso superior. A instituição sabe que esta é uma pesquisa com pessoas que escolheram a UTP por algum motivo, e também vê a necessidade de replicar esta mesma pesquisa com aquelas pessoas que não a consideraram uma opção no vestibular.

No entanto, através deste projeto de pesquisa, foi possível para a Universidade Tuiuti do Paraná perceber com bastante clareza, como o *prospect*, ou seja, o potencial aluno percebe a instituição no que diz respeito aos seus principais concorrentes e principalmente a si própria e, através da técnica projetiva por meio dos desenhos realizados, conseguiu-se extrair elementos importantes valorizados pelos estudantes condizentes com a imagem da instituição.

Essa técnica de pesquisa foi imprescindível, pois possibilitou o transpasse de informações independentemente da expressão verbal dos participantes.

Referências

- AAKER, David A. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- CAMPUS, Dinah Martins de Souza. **O teste do desenho como instrumento de diagnóstico da personalidade: validade técnica de aplicação e normas de interpretação**. 8. Ed. Petrópolis: Vozes, 1977.
- CHEVALIER, Jean. **Dicionário de símbolos**. Paris: Editions Robert Laffont S. A. et Éditions Jupiter, 1982.
- FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**, 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- PATTON, M.Q. **Qualitative evaluation and research methods**. 2. ed. London: Sage, 2002.
- VEIGA-NETO, A. R. Mercado competitivo: o que fazer para conquistar clientes? **Revista Ensino Superior**. ago./2001, p. 35-37

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Universidade Tuiuti do Paraná
- Atividade da empresa/instituição: Ensino Superior
- Nome: Andréa Albuquerque de Lima
- Cargo: professora
- Nome: Carmen Luiza da Silva
- Cargo: pró-reitora acadêmica
- Nome: Fábio H. Feltrin
- Cargo: coordenador e professor do curso de marketing
- Nome: Miriam Stolses Mazo
- Cargo: professora
- Nome: Perci Klein
- Cargo: professor.
- Endereço: Rua Sydnei Antônio Rangel Santos, 238. Santo Inácio. CTBA – PR.
- Telefone: (41) 3331-7741
- E-mail: andrea.albuquerque@utp.br, carmen.silva@utp.br, fabio@utp.br, miriammazo@hotmail.com, perci.klein@utp.br
- Site web: www.utp.br

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL VIA WEB

Ricardo Simm Costa – PPGA/EA/UFRGS – rscosta@ufrgs.br
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS – hf@ea.ufrgs.br
Raquel Janissek-Muniz – PPGA/EA/UFRGS – rjmuniz@ea.ufrgs.br
Fernando Kuhn Andriotti – PPGA/EA/UFRGS – fkandriotti@ea.ufrgs.br

Área temática: Pesquisa web

Resumo: Especialmente nesta década, as universidades nas diferentes unidades da federação viram o mercado avançar, com um número cada vez maior de instituições de ensino superior (IES) sendo criadas. Buscando regular o setor e controlar a qualidade dessas IES surge a avaliação institucional como algo formal e necessário, compondo um dos fatores de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Muitas universidades tiveram na internet uma ferramenta que facilita, agiliza e proporciona uma dinamicidade neste processo de avaliação. Este caso apresenta uma estruturação do processo de avaliação institucional via web.

Contexto geral e problema

Houve, a partir do ano 2000, uma expansão muito acelerada do número de instituições de ensino superior (IES) no Brasil. Os motivos são diversos, mas estão ligados à orientação dos governos (federal e estaduais principalmente), e a própria melhoria nas condições sociais, o que acaba levando as pessoas em geral a ter um interesse maior na qualificação da mão-de-obra. Isto acabou, por um lado facilitando o acesso à universidade, e por outro uma dificuldade em controlar, auditar, e mensurar a qualidade do ensino, e também das condições de infra-estrutura dessas instituições.

Atento a isto, em 2004 o governo brasileiro criou o Sistema Nacional da Educação Superior (Sinaes) o qual teve como principal alvo fiscalizar estas instituições e está relacionada (INEP, 2008):

- à melhoria da qualidade da educação superior;
- à orientação da expansão de sua oferta;
- ao aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social;
- ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Ou seja, incentivar as instituições a monitorar e melhorar, constantemente, a qualidade dos serviços oferecidos. Desta forma, o governo propõe que a avaliação ocorra tanto no âmbito interno (auto-avaliação), quanto uma avaliação externa (por consultores do Inep). Atento à isto, este caso busca apresentar uma alternativa para auto-avaliação das IES, utilizando as facilidades da internet como sendo o caminho adequado para (1) atender às exigências do Ministério da Educação (MEC) e (2) proporcionar aos gestores das IES uma visão ampla, centralizada e dinâmica.

Objetivo do projeto

Este caso busca apresentar quais os cuidados e os passos (sugeridos) para a estruturação de um processo de avaliação institucional. Visando municiar os gestores a ter uma visão ampla da percepção dos alunos, professores, servidores e mesmo a sociedade de uma forma mais abrangente.

Os objetivos específicos foram:

- Permitir a avaliação de cada disciplina, professor e estrutura por cada aluno;
- Permitir ao professor avaliar suas turmas, estrutura e superiores;
- Permitir aos colaboradores uma avaliação da estrutura;
- Permitir à comunidade (pais, responsáveis) avaliar a estrutura;
- Proporcionar aos gestores uma visão ampla do processo de avaliação.

Equipe envolvida

Em cada projeto a equipe envolvida é diversa e deve haver representantes de todas as instâncias envolvidas: alunos, professores, colaboradores, comunidade. Isto visa criar um instrumento que seja abrangente e que abarque todos os itens necessários à avaliação. Além destes indivíduos o apoio da área de tecnologia é fundamental para fazer a ligação entre o instrumento e os meios necessários para sua disponibilização.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

A solução completa envolve, como já foi salientado, pessoas de diferentes áreas que permitam a operacionalização da pesquisa. Mais do que isto, que possam compreender o processo como um todo e desta forma fazer a correta e adequada solução.

Neste caso específico optou-se pelos seguintes meios para a aplicação (os mesmos serão explicados a seguir com maiores detalhes): um software de pesquisa e análise de dados [software Sphinx Léxica, fornecido pela SPHINX Brasil Ltda.], um software que habilite a tradução do instrumento em formato web, um servidor internet [software SWS, fornecido pela SPHINX Brasil Ltda.], conexão direta com a internet e IP (Internet Protocol) fixo, software para distribuição dos links aos diferentes públicos envolvidos (FREITAS et al., 2006).

O programa de pesquisa e análise de dados tem como função permitir ao pesquisador (comitê de avaliação institucional) estruturar os diferentes instrumentos de pesquisa (alunos, professores, colaboradores, comunidade), e ter as ferramentas necessárias para diagramar o questionário de modo que permita sua transformação em um formato legível no ambiente web (HTML, Java, ASP, etc.).

Já o software para o servidor deve permitir a comunicação entre o programa de pesquisa e análise de dados e a máquina servidora, e tem como principal função permitir (e criar) acessos aos instrumentos, por meio de endereços internet (HTTP). Não somente isto, mas também gerenciar o acesso de cada público, via senhas individuais, e, desta forma, estruturar toda a coleta de dados (FREITAS, et al., 2008).

O servidor (hardware) utilizado opera com o sistema operacional Windows 2003 Server, e não difere, em recursos, de um servidor padrão. A diferença está no seu acesso à internet, o qual é direto por meio de um link adequado ao número de acessos projetados (número de alunos, professores, colaboradores, comunidade simultaneamente), e que tenha um IP fixo, permitindo atribuir um DNS (Domain Name System) e assim criar um endereço (HTTP) real.

No que tange a distribuição dos endereços, o software deve ser capaz de diferenciar os usuários, entre eles (por exemplo: cada aluno acessa somente o instrumento específico), e, conjuntamente, distribuir as senhas de acesso.

Planejamento e estruturação dos dados

O processo de avaliação tem seu sucesso ligado, principalmente, à estruturação dos dados disponíveis. Ou seja, além de criar/debater os instrumentos para cada público, é necessário identificar, e assim estruturar, todas as informações disponíveis de uma forma que seja possível incorporar todos estes dados no programa de pesquisa e análise de dados.

Ao contrário do que possa parecer neste caso a estrutura das bases de dados foi dividida em avaliação das disciplinas/turmas e a avaliação da estrutura, e os demais dados (alunos, professores, etc.) agrupados dentro destas bases de dados (a seguir uma explicação de cada uma destas bases de dados).

- Disciplinas: Contempla as variáveis referentes à disciplina (figura 1), a condução desta disciplina por parte dos professores e comprometimento dos alunos. A unidade de registro é a avaliação de um determinado aluno ou professor com relação a uma determinada disciplina.

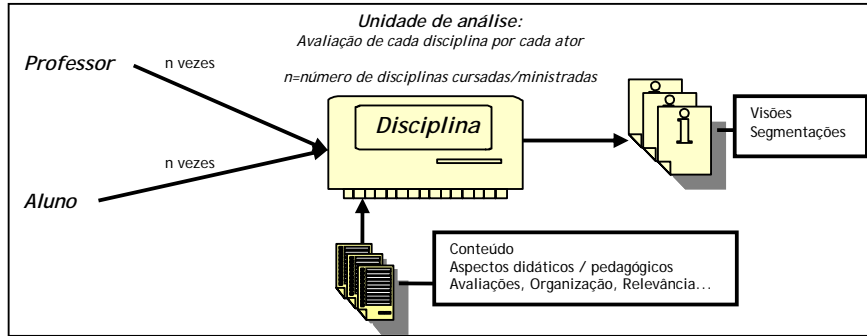


Figura 1: Estruturação da base "disciplinas"
Fonte: elaborado pelos autores

- Estrutura: Contempla variáveis referentes a aspectos externos às disciplinas (figura 2), como a avaliação da infra-estrutura física da instituição, da equipe de apoio, dos órgãos, departamentos, unidades e cursos. A unidade de registro é a avaliação de um dado aluno, professor, funcionário, gestor, etc.

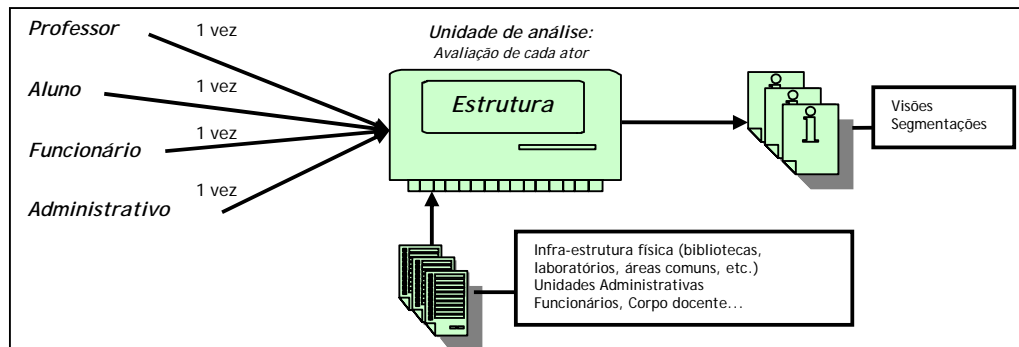


Figura 2: Estruturação da base "estrutura"
Fonte: elaborado pelos autores

Visão geral do processo de avaliação

A avaliação institucional possui uma série de etapas, desde a criação e diagramação dos instrumentos, sua publicação em um ambiente internet, e a própria divulgação dos endereços para os públicos envolvidos. A figura 3 ajuda a ter uma visão geral de todo o processo.

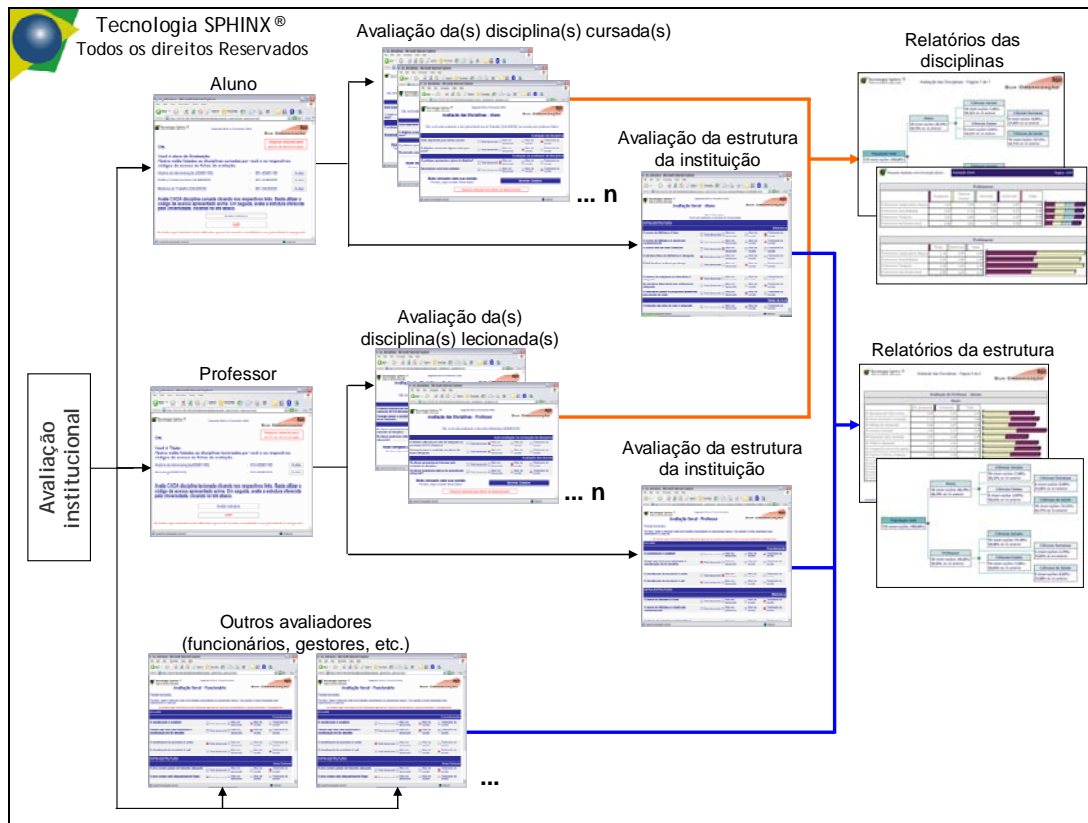


Figura 3: Visão global do processo de avaliação

Fonte: elaborado pelos autores

A grande dificuldade está em evitar que um mesmo indivíduo acesse o aplicativo mais de uma vez para avaliar uma mesma disciplina ou a infra-estrutura da instituição, para tanto são criados códigos únicos de acesso. Na pesquisa Estrutura, pode ser o número de matrícula ou um código de identificação. Na pesquisa Disciplinas, faz-se uma composição de códigos para definir o acesso único a um determinado avaliador em uma determinada disciplina

Ferramentas e métodos utilizados

O processo de avaliação institucional é semelhante a uma pesquisa do tipo survey, a qual possui, além do questionário objetivo, uma parte que é qualitativa, ou seja, que permite aos diferentes públicos discorrer sobre um determinado assunto, ou mesmo algum item pré-estabelecido, como por exemplo, a didática do professor, as condições de infra-estrutura do campus, etc.

Há diferentes métodos para incentivar os indivíduos a participarem de uma avaliação institucional:

- Divulgação via e-mail dos endereços na internet e nenhum controle sobre os respondentes: ou seja, após a distribuição das comunicações, espera-se (eventualmente é feito um relance, ressaltando a importância da participação) que a pessoa entre no site e contribua. Caso não haja participação, não há problema. Neste caso, a taxa de resposta varia muito, entre 5 e 15%.
- Participação controlada: no caso dos alunos, o professor conduz os mesmos ao laboratório de informática da instituição e acompanha o preenchimento da ficha. Neste caso a taxa de resposta aproxima-se de 100%.

Sabe-se também que a participação tende a aumentar na medida em que as pessoas envolvidas percebem que a avaliação é assumida dentro da organização como algo importante, e que ações são tomadas, alinhadas ao resultado das avaliações.

É importante que as pessoas percebam a importância e a utilidade da avaliação institucional, o que acaba criando, em ciclos subsequentes, um interesse maior no processo, o que acaba afetando a taxa de resposta.

Relatórios e saídas

É possível definir relatórios (online e offline) para acompanhamento da pesquisa e divulgação ao público interessado. Por padrão, os seguintes relatórios acompanham uma pesquisa de Avaliação Institucional, nos quais filtros de segmentação podem igualmente ser definidos [por Curso, por Campus, por Professor, por Disciplina, etc.]

- Relatórios Globais [Relato simples de todas as variáveis que compõem a pesquisa; Relato cruzado por perfil do avaliador e pela área de conhecimento do curso]
- Relatórios referentes à avaliação do aluno [Relato cruzado por modalidade (Graduação e Pós-graduação) e por fase do curso (início, meio e final de curso)]
- Relatórios referentes à avaliação do Professor [Relato cruzado por status do professor (Titular, Adjunto, Horista, Substituto) e por titulação do professor (Graduação, Especialização, Mestrado, Doutorado)]
- Relatórios referentes à avaliação do Funcionário [Relato cruzado por área do funcionário (Secretaria, Reitoria, etc.)]
- Árvores de Segmentação [Campus/Curso; Área de Conhecimento/Curso; Avaliador/Características]

Ainda, diferentes relatórios podem ser criados, pertinentes a diferentes analistas:

- Para o reitor: Relato geral, segmentado por curso, unidade, departamento, respondente. Relato da avaliação das disciplinas, com segmentações por curso, área de conhecimento, campus.
- Para os diretores de unidades: Relato geral, filtrado pela unidade à qual o diretor pertence. Relato da avaliação das disciplinas, filtrada pela unidade pertinente segmentadas por status dos professores e níveis de cargas horárias.
- Para o coordenador da avaliação institucional: Relato geral, com segmentações por curso, unidade, departamento, natureza do respondente (Professor/Aluno/Funcionário/Gestor). Relato da avaliação das disciplinas, com segmentações por curso, área de conhecimento, campus, status do professor e níveis de carga horária por professor.
- Para os professores avaliados: Relato Final das disciplinas e turmas do professor, filtrado pelo seu código único.
- Para os coordenadores de cursos: Relato geral, filtrado pelo curso. Relato da avaliação das disciplinas, filtrado pelo curso pertinente e com segmentações por status dos professores e níveis de cargas horárias.
- Para os chefes de departamento: Relato geral, filtrado pelo curso. Relato da avaliação das disciplinas, filtrado pelo departamento pertinente e com segmentações por status dos professores e níveis de cargas horárias.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos;

Aqui serão apresentados os benefícios obtidos apenas no processo via web. Há outros benefícios que são intrínsecos ao próprio processo e que variam entre as IES, e os públicos que utilizam esta tecnologia e que não serão citados aqui.

- Uso do ambiente web: estando a internet difundida nas mais diferentes classes sociais, garante que a taxa de resposta seja alta. Além do que, cada IES, tendo um laboratório disponível pode incentivar os alunos a acessarem a plataforma de análise na sua própria infra-estrutura.
- Agilidade: diferentemente de outros sistemas de coleta (via papel, com ou sem entrevistador, palm tops, etc.) este processo proporciona uma maior agilidade em todos os sentidos, tanto na coleta, quanto na disponibilização dos resultados, tendo em vista que há uma centralização do processo.
- Erros de digitação: pelo fato do indivíduo preencher diretamente sua ficha, não há interferência de digitadores, ou mesmo de leitores de dados. Além do que a internet permitir um controle maior da integridade dos dados, tornando obrigatório o preenchimento das questões que forem mais sensíveis para o projeto.

- Resultados instantâneos: por se tratar de uma coleta via web é possível pré-determinar alguns relatórios e publicá-los juntamente com os formulários, permitindo que os analistas tenham um acesso 24/7, e atualizado à medida que a coleta seja realizada.
- Tempo envolvido: tradicionalmente em um processo de avaliação institucional, realizado via formulários impressos, há um espaço de tempo muito grande entre a coleta, a digitação e, finalmente, a divulgação dos resultados. Neste caso, este tempo é praticamente nulo, pois enquanto cada público preenche sua ficha, o relatório é atualizado automaticamente.
- Confiança: como o tempo é reduzido entre o lançamento da avaliação e a divulgação dos resultados, os diferentes públicos ganham confiança, pois há uma sensação de instantaneidade, ou seja, que a avaliação foi mesmo levada em consideração e que os resultados foram rapidamente analisados.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização.

A solução de avaliação institucional apresentada busca centralizar o processo de coleta de dados em uma única plataforma/estrutura. Esta simples característica possibilita aos analistas monitorar e acompanhar as avaliações em tempo real, das diferentes unidades e públicos.

Como foram apresentados, os benefícios são, por si só, motivadores da escolha pela internet como meio de realizar/operacionalizar a avaliação. E, por se tratar de um espaço democrático, esta solução é facilmente adaptada para quaisquer IES, independentemente do número de indivíduos em cada público, do número de cursos, disciplinas, e mesmo de campus/campis.

Referências

FREITAS, Henrique, JANISSEK-MUNIZ, Raquel, BAULAC, Yves e MOSCAROLA, Jean. **Pesquisa via web: Reinventando o papel e a idéia de pesquisa**. Porto Alegre/RS: Sphinx 2006, 204 p.
FREITAS, Henrique; JANISSEK-MUNIZ, Raquel; ANDRIOTTI, Fernando Kuhn; COSTA, Ricardo Simm; FREITAS, Pedro Henrique. **Sphinx Aprendiz**. Porto Alegre/RS: Sphinx, 2008.
INEP. **Avaliação das Instituições de Educação Superior**.
http://www.inep.gov.br/superior/avaliacao_institucional. Acesso em 20/10/2008.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul
- Atividade da empresa/instituição: Ensino Superior
- Nome: Ricardo Simm Costa
- Cargo: estudante
- Nome: Henrique Freitas
- Cargo: professor UFRGS
- Nome: Raquel Janissek-Muniz
- Cargo: professora UFRGS
- Nome: Fernando Kuhn Andriotti
- Cargo: estudante
- Endereço: Av. Washington Luis, 855 – Porto Alegre/RS.
- Telefone: (51) 3308 3482
- E-mail: rscosta@ea.ufrgs.br; fernando@kuhn.com.br; hf@ea.ufrgs.br
- Site web: www.ufrgs.br

ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE AS CARREIRAS DE PESQUISA E DE SUPORTE À PESQUISA NA EMBRAPA: O ENFOQUE DA PSICODINÂMICA

Rosana Hoffman-Câmara – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – rosana.camara@embrapa.br
Maria de Fátima Bruno-Faria – Universidade de Brasília – fatimabruno@unb.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: O presente objetivou comparar a percepção de dois grupos de carreiras distintas de uma organização de pesquisa, quanto à influência do contexto de trabalho e as vivências de prazer e de sofrimento advindas deste contexto, com suporte teórico na Ergonomia da Atividade e na Psicodinâmica do Trabalho. Foram aplicadas as escalas EACT e EIPST e realizadas onze entrevistas individuais semi-estruturadas. Os dados quantitativos foram coletados por meio do *software Academic Survey System and Evaluation Tool (ASSET)* e foram realizadas estatísticas descritivas e inferenciais por meio do *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Foi utilizada a técnica de análise de núcleos de sentido (análise de conteúdo) para o exame dos dados qualitativos. Os resultados evidenciaram que os empregados vivenciavam moderadamente prazer e sofrimento no trabalho, sendo que prevaleceram vivências de prazer para os empregados da carreira pesquisa.

Contexto geral e problema:

Indivíduo e sociedade. Não se concebe esta separação, assim como não se compreende a cisão entre pessoas e organizações de trabalho. São as pessoas que estruturam as organizações, que as planejam, fazem funcionar e atingir os objetivos e os resultados para que as mesmas continuem existindo. As pessoas constituem o pilar de uma organização produtiva, portanto, torna-se imperativo repensar questões relacionadas à qualidade de vida dos que nela trabalham.

Após a mudança de paradigma da sociedade industrial para a sociedade do conhecimento, as organizações precisaram se adaptar rapidamente a esta nova realidade, para adaptarem-se às novas imposições do mercado. Todos os recursos organizacionais deveriam estar em pleno funcionamento, ajustados à nova conjuntura, para garantir a sobrevivência das pessoas inseridas nas organizações, da sociedade e das instituições.

O ser humano se vê pressionado, tanto na vida pessoal como profissional, aumentando sua carga de trabalho e diminuindo assim o tempo para o descanso. Quando essa situação permanece por um tempo considerável, há o risco desse processo robotizar a pessoa e de se menosprezar a importância do bem-estar geral, o que pode levar o organismo a diminuir a capacidade de reagir a estímulos externos e chegar à situação de estresse, depressão e outras manifestações de adoecimento (DEJOURS, 1987, 1999a; FERREIRA; MENDES, 2003; TEIXEIRA FILHO, 2004).

Esse processo envolve desgastes, ansiedades, desequilíbrios e mudanças de paradigmas. As pessoas começam a sentir-se ameaçadas frente a essa situação. É preciso estar atento para manter a integridade física, psíquica e social dos trabalhadores no contexto de trabalho, buscando vias que minimizem o sofrimento acarretado pelas mudanças sociais e maximizem a qualidade de vida no trabalho. Diversos fatores contribuem ou prejudicam a manutenção dessa integridade. Mantê-la, não é uma tarefa fácil.

Esta relação saúde-trabalho foi tema negligenciado por grandes instituições e corporações ao longo de um extenso período, entretanto, vem reassumindo seu destaque nas últimas décadas. (BORGES; YAMAMOTO, 2004; DEJOURS et al., 1993, 1994; FERREIRA; MENDES, 2003; TEIXEIRA-FILHO, 2004).

Constata-se, no entanto, o aumento do interesse por questões relacionadas ao bem-estar do trabalhador bem como o aumento do número de pesquisas no mundo do trabalho que vêm se mostrando importantes e prolíferas devido à essencial posição que o trabalho assume tanto para a estrutura social quanto econômica no mundo atual (DEJOURS 1996, 1999a, 1999b, 2004; FERREIRA; MENDES, 2003).

Assim, torna-se necessário que tais fenômenos sejam investigados empiricamente para que se tenha um diagnóstico que fundamente possíveis ações mitigadoras dos fatores geradores de desgaste e de insegurança no ambiente de trabalho.

Diante desse contexto, surgiu a motivação para investigar o seguinte problema de pesquisa: existiam diferenças nas percepções de duas carreiras distintas, em uma mesma organização, sobre a influência do contexto de trabalho nas vivências de prazer e sofrimento?

Objetivo da pesquisa

A pesquisa teve por objetivo geral investigar se a percepção dos empregados de duas carreiras distintas, suporte à pesquisa e pesquisa, em uma organização com foco em ciência e desenvolvimento tecnológico, era diferenciada entre os dois grupos, em relação à influência do contexto de trabalho nas vivências de prazer e sofrimento.

Equipe envolvida

Autoras e pessoal lotado no Departamento de Tecnologia e Informação da Embrapa.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Para a coleta dos dados quantitativos foi utilizado o *software* Academic Survey System and Evaluation Tool (ASSET). Para a análise quantitativa dos dados foi utilizado o *software* Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo:

Para investigar as vivências de prazer e sofrimento, bem como o contexto do trabalho, optou-se pela utilização das abordagens da Ergonomia da Atividade e Psicodinâmica do Trabalho, a seguir detalhadas.

Ergonomia da atividade

A perspectiva histórica apresentada, bem como as concepções oriundas dos significados e sentidos do trabalho, privilegiam as condições, a organização e as inter-relações no mundo do trabalho, que se constituem em características influentes em diferentes segmentos da organização.

Para tanto, com vistas a investigar os fatores que compõem o Contexto de Trabalho, optou-se pelo enfoque proposto por Ferreira e Mendes (2003) e Mendes (2007), que abrangem a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações socioprofissionais de trabalho.

Os fatores escolhidos para investigação nesta pesquisa sobre o Contexto de Trabalho ou Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS) encontram-se representados na Figura 1:



Figura 1: Contexto de produção de bens e serviços (CPBS) - principais fatores

Fonte: Ferreira e Mendes (2003, p. 41).

Para Ferreira e Mendes (2003, p. 41), o CPBS:

Expressa o *locus* material, organizacional e social onde se operam a atividade de trabalho e as estratégias individual e coletiva de mediação utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho. Esse contexto articula múltiplas e diversificadas variáveis, compondo uma totalidade integrada e articulada.

O Quadro 1 mostra, de modo esquemático, o que representam, para esses autores, os indicadores que norteiam o Contexto de Trabalho.

Organização do trabalho	Representações sobre a divisão do trabalho, normas, tempo e controle exigidos para o desempenho das tarefas.
Condições de trabalho	Representações sobre o apoio institucional recebido para a realização do trabalho em termos de ambiente físico, equipamentos, material e gestão voltada para o desempenho e desenvolvimento profissional.
Relações sociais de trabalho	Representações sobre a comunicação e a sociabilidade no trabalho, interação profissional com colegas e chefias.

Quadro 1: Indicadores do contexto de trabalho.

Fonte: Ferreira e Mendes (2003, p. 64).

Ferreira e Mendes (2003) explicitam que a organização do trabalho (**OT**), constitui-se por elementos formal ou informalmente prescritos, que denotam as diretrizes práticas do trabalho, presentes no *lôcus* de produção e que impactam diretamente no funcionamento operacional da organização. Indicam que a OT integra os seguintes elementos: divisão do trabalho (hierárquica, técnica e social), produtividade esperada (metas, qualidade e quantidade), regras formais (missão, normas, dispositivos jurídicos e procedimentos), tempo de trabalho (duração da jornada, pausas e turnos), ritmos (prazos e tipos de pressão), controles (supervisão, fiscalização e disciplina) e características das tarefas (natureza e conteúdo).

Ferreira e Mendes (2003) afirmam ainda que as Condições de Trabalho (**CT**) compõem-se por elementos estruturais presentes no *lôcus* de trabalho e têm na infra-estrutura organizacional, no apoio institucional e nas práticas administrativas, a representatividade. Os indicadores desse fator são: o ambiente físico (sinalização, espaço, ar luz, temperatura e som); instrumentos (ferramentas, máquinas e documentação); equipamentos (materiais arquitetônicos, aparelhagem e mobiliário); matéria-prima (objetos materiais/simbólicos informativos); suporte organizacional (informações, suprimentos e tecnologia) e práticas de remuneração, desenvolvimento de pessoal e benefícios, dentre outras.

Para Ferreira e Mendes (2003), as Relações Sociais de Trabalho (**RST**) constituem-se pelos elementos interacionais que indicam as relações socioprofissionais de trabalho presentes no *locus* de produção, e que caracterizam o fator social. Os princípios que o integram são: interações hierárquicas (chefias imediatas e superiores); interações coletivas intra e intergrupos (membros da equipe e de outros grupos de trabalho) e interações externas (usuários, consumidores e representantes institucionais).

Para fins desse estudo, foi utilizado, portanto, o conceito de Contexto de Trabalho com os três fatores que o compõem, bem como seus indicadores.

Psicodinâmica do trabalho

Haja vista que o objetivo desse estudo foi verificar a percepção das vivências de prazer e sofrimento oriundas do contexto do trabalho, optou-se pela abordagem teórica da Psicodinâmica do Trabalho, posto que se assenta na relação subjetiva do trabalhador sobre seu próprio trabalho e gerada, principalmente, por questões relacionadas à atividade e às relações sócio-profissionais com a Empresa, com a chefia e com os colegas de trabalho (MENDES, 1999).

A experiência do sofrimento no trabalho foi considerada durante décadas como derivada apenas de aspectos ligados diretamente à organização do trabalho. Nos anos oitenta, a partir da análise do discurso dos trabalhadores em pesquisas realizadas por Dejours (1987, 1996), quatro indicadores foram caracterizados como reveladores da vivência de sofrimento no trabalho. A **indignidade** (relacionado à frustração narcísica diante da percepção de que o trabalho é “robotizado”, despersonalizado, que não permite a utilização da inteligência e imaginação, causa isolamento psicoafetivo e é subjugado a um sistema de poder); a **inutilidade** (percepção de que o trabalho não tem finalidade e significação para si mesmo, para a família, para a organização e para a sociedade em geral); a **desqualificação** (percepção de que as tarefas são pouco complexas, não exigem conhecimentos específicos, implicando a desmotivação e a não realização profissional e a **vivência depressiva** (que condensa os sentimento de indignidade, inutilidade e desqualificação, ampliando-os). Essa depressão é marcada pela fadiga, produz o adormecimento intelectual, à alienação mental e marca o triunfo do condicionamento ao comportamento produtivo.

Após a construção e validação de uma escala quantitativa para a mensuração de indicadores de prazer e sofrimento por pesquisadores brasileiros, os estudos vêm demonstrando que a utilização de um instrumento de

medida sobre a temática não só é possível como é útil para a realização de procedimentos de diagnóstico e intervenção nas organizações de trabalho. No entanto, enfatizam a importância de combinar métodos quantitativos e qualitativos, para o estudo das vivências psíquicas no trabalho, argumentando que a coleta de dados qualitativos permite a análise do particular, enquanto que a coleta de dados quantitativos permite a análise do geral.

Nesta trajetória, Mendes (1999), Morrone (2001) e Pereira (2003) identificaram dois fatores relacionados ao prazer e dois relacionados ao sofrimento no trabalho. **Gratificação e liberdade**, relativos ao prazer e **insegurança e desgaste**, relativos ao sofrimento.

O Quadro 2 apresenta, de modo esquemático, a descrição dos fatores que representam indicadores de prazer e sofrimento no trabalho.

Indicadores de Prazer	Liberdade	Sentimento de ser aceito e admirado no trabalho e ter liberdade para pensar, organizar e expressar sua individualidade;
	Gratificação	Sentimento de satisfação, realização e orgulho de que o trabalho tem sentido e valor por si mesmo, de que é importante e significativo para a pessoa, para a organização e para a sociedade.
Indicadores de Sofrimento	Desgaste	Sentimentos de desânimo, descontentamento, adormecimento intelectual e apatia em relação ao trabalho;
	Insegurança	Temor de não conseguir satisfazer as imposições organizacionais relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas do trabalho.

Quadro 2: Indicadores de prazer e sofrimento no trabalho
Fonte: Mendes (1999), Morrone (2001) e Pereira (2003).

Conforme pressupostos da Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 1987, 1996, 1999a, 1999b, 2004) quando não há espaço para a expressão subjetiva, quando não existe reconhecimento e a empresa apresenta uma forma rígida de organização do trabalho, onde não permite a mobilização do trabalhador, esse pode recorrer a comportamentos de alienação em relação ao seu grupo de trabalho, de resignação, de descrença, de renúncia à participação, de indiferença e de apatia.

Por outro lado, a depender da percepção e da inter-relação entre a subjetividade do trabalhador, pode frutificar um processo saudável de transformação do sofrimento em prazer, o que é denominado de mobilização subjetiva e se caracteriza pelo uso dos recursos psicológicos do trabalhador e pelo espaço público de discussão sobre o trabalho. Esta resignificação do sofrimento acontece a partir de uma operação simbólica: o resgate do sentido do trabalho (MENDES, 1999).

Planejamento e etapas da realização:

Os dados quantitativos foram coletados junto ao universo dos empregados lotados nas sete unidades da empresa, situadas no Distrito Federal. A escolha dessas unidades deveu-se ao fator conveniência ou acessibilidade à população e justificou-se diante da diversidade existente entre unidades centralizadas e descentralizadas, que possuíam planos diretores distintos, ou Plano Diretor da Unidade (PDU), o que possibilitou enriquecer a análise, de modo que fossem consideradas as particularidades inerentes aos fenômenos das vivências de prazer e sofrimento influenciadas pelo contexto de trabalho.

No que concerne à população das unidades do DF pesquisadas em 2006, encontrava-se distribuída conforme o Quadro 3, que se segue:

Unidades da Embrapa no DF	Número total de Empregados	Número de empregados Pesquisadores	Número de empregados de Suporte à Pesquisa
Embrapa Sede (11 unidades centrais)	786	190	596
Embrapa Café	30	21	09
Embrapa Cerrados	376	97	279
Embrapa Hortaliças	332	53	225
Embrapa Informação Tecnológica	108	07	101
Embrapa Recursos Genéticos e Biotecnologia	284	108	176
Embrapa Transferência de Tecnologia	242	41	201
TOTAL	2.158	517	1695

Quadro 3: Composição da população em 2006.

Fonte: Embrapa (2006)

Dos 2.158 empregados das Unidades da Embrapa no Distrito Federal, 944 estavam lotados em outros órgãos, afastados da organização ou não possuíam endereço eletrônico, como por exemplo, empregados que executavam as atividades em campos experimentais da Empresa. A população, portanto, foi reduzida para 1.214 empregados.

A coleta dos dados qualitativos, que visou aprofundar e melhorar a qualidade da interpretação, em momento posterior, abrangeu uma amostra de cinco pesquisadores e seis empregados de suporte à pesquisa, tendo sido, portanto, realizadas 11 entrevistas.

Alguns critérios utilizados para a escolha dos 11 entrevistados foram: as primeiras seis entrevistas foram realizadas com o pessoal de suporte à pesquisa e as cinco seguintes com pesquisadores. Cinco entrevistados com até dez anos de empresa e seis entrevistados com mais de 20 anos de empresa. Cinco entrevistados da sede da Empresa (três de suporte e dois de pesquisa) e seis entrevistados lotados em Unidades de Pesquisa (três de suporte e três de pesquisa). A escolha se deu primeiramente por sorteio e, depois de contactados os empregados sorteados, foram consideradas a acessibilidade e disponibilidade dos entrevistados.

Ferramentas e métodos utilizados

O questionário foi alocado na *Intranet* da empresa por meio de um *software* eletrônico, o **Academic Survey System and Evaluation Tool (ASSET)**. Este *software* permite que os dados sejam transmitidos diretamente ao banco de dados da empresa e podem ser transportados, após a finalização do processo, para o *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Para os 1.214 empregados constantes da população foram enviados *e-mails* individuais, com um texto explicativo que identificava a pesquisadora, apresentava os objetivos do estudo, solicitava a participação na pesquisa, explicava ao respondente como utilizar o *software* e preencher o questionário e definia um prazo de encerramento da atividade. Foi reforçada a questão de que os dados seriam analisados de modo agrupado, a fim de preservar a confiança e fidedignidade das respostas dos pesquisados.

Os dados obtidos com a aplicação das escalas foram analisados por meio do aplicativo *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, versão 14.0 para *Windows*.

Os dados foram submetidos a análises estatísticas descritivas: distribuições de frequências, cálculos de médias e desvios-padrão, e inferenciais: teste "t" de *Student*, correlações de *Pearson* e análise de variância multivariada (MANOVA), seguida pela Análise de variância univariada (ANOVA).

As entrevistas, depois de transcritas, foram analisadas por meio da técnica de análise dos núcleos de sentido (ANS), elaborada por Mendes (1994) e inspirada e adaptada da técnica de análise de conteúdo categorial, desenvolvida por Laurence Bardin em 1970.

A análise de conteúdo categorial caracteriza-se pelo exame das falas dos respondentes visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, sentidos e compreensões que permitam a análise inferencial da fala do entrevistado. Buscam-se confirmações ou contradições da maneira como as atitudes e opiniões se desenvolvem nas entrevistas e de clássicas racionalizações (BARDIN, 2004; GASKELL, 2002).

Tipo de dados coletados

A coleta de dados foi realizada em dois momentos distintos. Primeiramente, foram aplicadas duas escalas já validadas e posteriormente, foram realizadas entrevistas individuais abertas semi-estruturadas.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

Ressalta-se que os diversos métodos, conjugados ou não, utilizados no estudo das vivências de prazer e sofrimento no trabalho, vêm contribuindo sobremaneira para o entendimento do fenômeno e a relação entre suas variáveis, bem como vêm subsidiando estratégias mitigadoras e equilibrantes na Embrapa.

A população resultante dos dados quantitativos foi assim caracterizada: Empregados da Embrapa – DF, n=245, sendo da carreira de Pesquisa, n= 77 (31,4%) e n=168 (68,6%) da carreira de Suporte à Pesquisa. Unidades Centrais, n= 116 (47,3 %) e Descentralizadas, n= 129(52,7%). A maioria é do sexo feminino (52,7%), sendo que predominavam indivíduos casados (58%), que possuíam entre 2 e 3 filhos. Da população, 3,7% encontravam-se na faixa de 19 a 26 anos e 28,2% acima de 51 anos, ou seja, 67,1% encontravam-se na faixa etária que compreendia as idades entre de 35 e mais de 51 anos. Na amostra, 153 (62,4%) empregados não possuíam cargo de chefia. Em relação à escolaridade, observou-se que 3,7 % possuíam curso superior incompleto, 26,9% doutorado e 62,8% com algum tipo de graduação. Os valores extremos do tempo de empresa situaram-se entre 01 e 05 anos (n = 81; 47,3%) e em mais de 26 anos (n = 76; 31%). O tempo no cargo nos extremos foi de 01 a 05 anos (n = 86; 35,1%) e mais de 26 anos (n = 40; 16,3%).

Os resultados quantitativos dos fatores que compõem os instrumentos que avaliaram o Contexto de Trabalho e as vivências de Prazer e Sofrimento advindas deste contexto, assim como os resultados das entrevistas são apresentados consecutivamente pelas Tabelas 1, 2 e 3:

Carreiras/Fatores	Condições de trabalho	Relações sociais	Organização do trabalho	Gratificação	Liberdade	Insegurança	Desgaste
Suporte à pesquisa	M=2,43 DP=0,81	M=2,76 DP=0,67	M=3,24 DP=0,53	M=3,79 DP=0,69	M=3,48 DP=0,67	M=2,03 DP=0,78	M=2,72 DP=0,76
Pesquisadores	M=2,69 DP=0,74	M=2,97 DP=0,63	M=3,39 DP=0,50	M=4,17 DP=0,49	M=3,58 DP=0,57	M=2,02 DP=0,66	M=2,79 DP=0,74
Total	M=2,51 DP=0,80	M=2,83 DP=0,66	M=3,29 DP=0,53	M=3,91 DP=0,66	M=3,51 DP=0,65	M=2,03 DP=0,74	M=2,74 DP=0,75

Tabela 1: Média e desvio-padrão dos fatores em relação às duas carreiras

Fonte: elaborado pelos autores

Suporte a Pesquisa (N = 168) Pesquisadores (N = 77)	TESTE T		CORRELAÇÃO		ANOVA		MANOVA		
	t	p	R	p	f	p	Wilk's λ	F	p
Condições de Trabalho	1,9	0,04	0,15	0,019	5,61	0,02	0,52	70,9	0,0001
Relações Sociais	2,3	0,02	0,12	0,048	5,10	0,03			
Organização do Trabalho	2,2	0,02			3,94	0,05			
Gratificação	4,3	0,001	0,26	0,0001	18,76	0,0001			
Liberdade	-	-	-	-	-	-			
Desgaste	-	-	-	-	-	-			
Insegurança	-	-	-	-	-	-			

Tabela 2: Principais resultados das estatísticas inferenciais

Fonte: elaborado pelos autores

Carreira	Categorias
Suporte à Pesquisa	1S – “A gente tem que dar conta de tudo” 2S – “As condições de trabalho não são boas” 3S – “Você sabe com quem você está falando?”. 4S – “É complicado. Tá achando que tá agradando e não está”. 5S – “Procuro racionalizar para não deixar chegar no emocional”.
Pesquisa	1P- “Você deixa muita coisa para fazer, tudo é pra ontem”. 2P - “Em geral acho que as condições de trabalho são tranquilas, o ambiente bem tranquilo”. 3P - “O problema todo está nas relações interpessoais”. 4P - “Eu me sinto feliz no trabalho, gosto da Embrapa”. 5P - “E não vou pro enfrentamento, raramente eu vou pro enfrentamento”.

Tabela 3: Síntese das categorias dos dados qualitativos

Fonte: elaborado pelos autores

Ao comparar-se os dados quantitativos e qualitativos que foram coletados e analisados, percebeu-se, em grande parte, similaridades e contradições entre ambos, talvez fruto da contemporaneidade, mas com certeza confirmadas pelo arcabouço teórico da Psicodinâmica.

Neste estudo, a dicotomia entre prazer e sofrimento se revelou em uma seqüência de possibilidades de vivências que nascem da imersão do ser humano nos contextos de trabalhos e a comparação entre os resultados dos dados quantitativos e qualitativos demonstraram esta afirmação.

Em relação à escala do contexto de trabalho, os resultados apresentaram-se com média moderada (crítica) para os dois grupos pesquisados, resultados semelhantes foram encontrados por meio da MANOVA. Entretanto, pela análise do teste "t", foi possível verificar que os pesquisadores apresentaram escores maiores nos fatores da escala de contexto.

Analisou-se cada fator da escala de contexto separadamente. Para o fator condições de trabalho, as médias localizadas no nível satisfatório também foram semelhantes para os dois grupos, ou seja, permitia a manutenção do equilíbrio. O teste "t" identificou condições piores para os pesquisadores neste fator, entretanto, a MANOVA não apontou diferenças significativas.

O predomínio de indicadores que denotam percepção de condições no trabalho não satisfatórias para os pesquisadores, conforme ilustrado pelos dados quantitativos, é contraposto nos resultados qualitativos, pois se pôde perceber que as condições do ambiente físico de trabalho para o pessoal de suporte à pesquisa são bastante insatisfatórias, eles manifestaram possuir um ambiente de trabalho quente e barulhento, problemas de concentração em função da disposição do mobiliário em “ilhas”, falta de equipamentos adequados e demora, em função de ausência de verbas ou de burocracia, para a aquisição de material. Já os pesquisadores indicaram possuir um ambiente de trabalho tranquilo e silencioso e os equipamentos necessários para suprir as necessidades.

Quanto ao fator organização do trabalho, as duas carreiras apontaram médias moderadas, com os itens "o ritmo de trabalho é acelerado" e "a cobrança por resultados é presente" com os valores mais críticos. Porém também mais insatisfatórios aos pesquisadores quando analisados os testes "t", embora sem diferenças significativas quando foram analisados por meio da MANOVA.

A análise qualitativa confirma os resultados da quantitativa para os dois grupos pesquisados. Tanto o pessoal da carreira de suporte, quanto o pessoal da carreira de pesquisa verbalizaram haver um fluxo de trabalho grande, excesso de burocracia e indefinições nas tomadas de decisão e diretrizes, que prejudicavam a fluidez das atividades.

O fator relações socioprofissionais no ambiente de trabalho revelou média moderada para os dois grupos e resultados mais negativos para os pesquisadores no teste "t", mas sem diferenças entre os grupos para a MANOVA.

A partir dos dados qualitativos, percebeu-se que as relações no ambiente laboral estão mais comprometidas do que evidenciaram os dados quantitativos. Para o pessoal de suporte, os relacionamentos se dão de forma distante e formal. Sofrem discriminação em relação ao tempo de trabalho, à titulação e à ocupação funcional dentro da empresa, o que gera sentimentos de desprezo e humilhação, os trabalhadores se sentem desgastados emocionalmente em razão da falta de respeito e

das grosserias constantes, embora houvessem indícios de tentativa de mudança dessa situação por parte da organização.

Já os pesquisadores mostraram relações ambivalentes. Embora se agrupassem para atingir metas e objetivos, existiam disputas profissionais no local de trabalho, nem sempre veladas, entre dois grupos bem distintos de pesquisadores, o dos mais antigos e o dos mais recentes na empresa. Os pesquisadores creditavam esta situação também ao sistema de avaliação da unidade e de desempenho dos profissionais. Corroborando as verbalizações do pessoal de suporte à pesquisa, os pesquisadores relataram que os relacionamentos quase não aconteciam e quando existiam, de modo geral não era satisfatório.

Em relação à escala de prazer e sofrimento no trabalho, os resultados apresentaram-se, com média moderada (crítica) para o pessoal de suporte e positiva (satisfatória) para o pessoal de pesquisa para o fator gratificação, moderadas (críticas) para as duas carreiras nos fatores liberdade e desgaste e as médias apontaram avaliação menos negativa (satisfatória) para os empregados das duas carreiras no fator insegurança.

Assim, para os fatores liberdade e desgaste que se encontravam no nível moderado (crítico) para as duas carreiras, pode-se inferir que provavelmente as estratégias de mediação do sofrimento, estavam se mantendo de modo equilibrado. Para o fator insegurança, os itens "sinto-me ameaçado de demissão", "tenho receio de ser demitido ao cometer erros" e "sinto-me inseguro diante da ameaça de perder meu emprego" foram preponderantes para o estabelecimento dos resultados satisfatórios, como os empregados são de um órgão público, estes resultados já eram esperados. Também no teste "t", não foram encontrados escores significativos nos fatores constituintes da escala de sofrimento em relação às duas carreiras, sendo encontrados resultados diferenciados apenas no fator gratificação, mais favorável aos pesquisadores.

Quanto ao fator gratificação, vale a pena deter-se mais nos resultados encontrados. Em relação às médias, os seguintes itens foram preponderantes para a diferença de resultados encontrados entre os dois grupos, onde as maiores médias foram para os pesquisadores: "sinto-me identificado com as tarefas que realizo", "sinto disposição mental para realizar minhas tarefas", "meu trabalho é gratificante" e "meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais". Os testes "t" realizados entre os fatores e as duas carreiras, confirmaram os achados encontrados nas médias dos fatores e indicaram que o pessoal da carreira de pesquisa vivenciou mais sentimentos de gratificação do que o pessoal da carreira de suporte. Também a MANOVA, confirmou esta diferença, revelando que somente o fator gratificação apresentava diferença significativa entre os grupos.

Mediante os dados qualitativos, pode-se inferir que tanto o pessoal da carreira de suporte à pesquisa quanto o da carreira de pesquisa evidenciavam sentimentos de desgaste, frustração, desvalorização, ansiedade e insegurança, bem como os de reconhecimento, gratificação e liberdade no trabalho, mostrando uma dualidade de reações frente à organização do trabalho. De certa forma, a maioria dos resultados quantitativos moderados encontrados nas médias, confirmou os dados qualitativos.

Os dados quantitativos apenas mediram o grau das diferenças significativas no fator gratificação. Este resultado foi compreensível, haja vista a peculiaridade do conteúdo da tarefa que os pesquisadores desenvolviam. Nem sempre o pessoal de suporte à pesquisa, por motivos diversos, podia desenvolver atividades que se coadunassem com suas aspirações pessoais e profissionais, como era o caso do pessoal da carreira de pesquisa. Junta-se a isso, o fato de que a carreira de pesquisa fazia parte da área finalística da empresa, e, cultural e economicamente, as empresas reservam investimentos maiores para as pessoas alocadas na área fim da organização.

Relevou-se ainda que, tanto os empregados da carreira de suporte quanto os da carreira de pesquisa, de modo geral, utilizavam-se basicamente de estratégias individuais como racionalização e negação. Algumas estratégias de mobilização coletiva chegaram a ser explicitadas, como a "burla" à organização do trabalho, mas não foram tão contundentes para que se pudesse afirmar, apenas pelos dados coletados, de que elas realmente atuavam no coletivo de trabalho.

As verbalizações, apenas do pessoal de suporte, relataram que, quando havia falhas nas estratégias de defesa, surgiam casos de estresse, alcoolismo, Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT), dentre outros. Pôde-se inferir que os sentimentos de gratificação mais exarcebados na carreira do pessoal de pesquisa, propiciando mais prazer do que sofrimento, podiam estar minimizando a ocorrência de

doenças profissionais como as acima citadas. Esta afirmação contudo, carece de maiores pesquisas para a sua confirmação.

Quanto ao objetivo geral da pesquisa, de identificar se havia diferença de percepção entre duas carreiras distintas de uma mesma empresa, quanto à influência no contexto de trabalho nas vivências de prazer e sofrimento, os testes de correlação permitiram afirmar que as variáveis tanto do contexto, quanto às de prazer e sofrimento, se influenciam umas as outras, ou seja, todas as variáveis de contexto de trabalho investigadas, influenciam as vivências de prazer e sofrimento, pois apresentaram correlações significativas. O teste Manova, permitiu identificar que a maioria dos fatores do contexto de trabalho nas vivências de prazer e sofrimento é percebida de modo significativo para os dois grupos, à exceção dos fatores liberdade, desgaste e insegurança.

Nos dados qualitativos, foram observadas controvérsias. Efetivamente os fatores do contexto de trabalho influenciavam as vivências de prazer e sofrimento nos dois grupos, entretanto, mesmo ao se considerar percepções e realidades diferentes, havia diferenças expressivas entre os dois grupos apenas em relação aos fatores condições de trabalho e o fator gratificação.

De modo geral, após a verificação de todos os dados, prevalecem ainda os sentimentos de sofrimento aos de prazer, principalmente para o pessoal de suporte à pesquisa, embora os sentimentos de prazer se mostrem efetivamente presentes, mesmo que mediados por estratégias defensivas que até o momento, vêm mostrando-se eficazes.

De acordo com os resultados, foi possível identificar a existência de prazer e sofrimento influenciada pelo contexto de trabalho sob a perspectiva das duas carreiras estudadas, o que confirma os estudos de Dejours et al. (1994); Mendes (1999); Ferreira & Mendes (2003), Morrone (2001) e Pereira (2003), que afirmam ser o prazer-sofrimento um constructo único e dialético, resultado da inter-relação entre os trabalhadores e determinado contexto de trabalho.

Conclusões

Os resultados da pesquisa puderam evidenciar a influência existente entre o contexto de trabalho e as vivências de prazer e sofrimento, apontando as diferenças existentes entre as percepções dos dois grupos estudados.

Os dois métodos utilizados para coleta de dados permitiram averiguar que os dois grupos apresentavam tanto vivências de prazer como de sofrimento oriundas do contexto de trabalho. Em alguns fatores, estas vivências foram percebidas de modo distinto pelos dois grupos. Foi verificado que havia o predomínio das vivências de prazer para a carreira de pesquisa, assim como se identificaram elementos que interferiam negativamente no bem-estar dos empregados, assim como elementos que denotaram gratificação com o trabalho.

O enfoque das duas abordagens, Ergonomia da Atividade e da Psicodinâmica do Trabalho, mostrou que as vivências de sofrimento estavam associadas às condições nas quais as atividades eram realizadas, às relações sócio-profissionais e à organização do trabalho. Essas vivências eram mediadas por estratégias de defesa individuais, tais como a racionalização e a negação.

Desta forma, algumas contribuições puderam ser trazidas por este estudo. Os resultados encontrados permitiram diagnosticar como estava sendo mantido o equilíbrio biopsicossocial dos trabalhadores da organização pesquisada, implicando esse diagnóstico na identificação de fatores de riscos para qualidade de vida no trabalho dessas pessoas. Esses resultados poderão se constituir em relevantes informações para a definição de ações gerenciais, que devem favorecer a construção e desenvolvimento de políticas de saúde e implantação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), como estratégias para minimizar o sofrimento e o adoecimento, especialmente, para a organização em que o estudo foi realizado.

Cabe ressaltar que ações prementes no sentido de minimizar os efeitos negativos das relações sociais entre as duas carreiras e entre os próprios pesquisadores, devem ser tomadas.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização:

Por ser a natureza da organização a pesquisa científica, há várias sistemáticas conjuntas sendo utilizada, entretanto, após a realização do estudo, a empresa validou a utilização do *software* ASSET para a coleta dos mais diversos tipos de pesquisas sociais inerentes ao processo de gestão.

No momento, a área de gestão de pessoas verifica a possibilidade de adquirir um *software* que englobe tanto a coleta, quanto a análise de dados quantitativos e qualitativos, pois entende que a utilização de apenas um instrumental, facilita e otimiza a aplicação dos resultados.

Referências

- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 3. ed. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2004.
- BORGES, L.O., YAMAMOTO, O.H. O mundo do trabalho. In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BASTOS, A.V.B. (Orgs.) *Psicologia, organizações e trabalho*. Porto Alegre: Artmed, 2004, cap.1.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1987.
- _____. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J. *O indivíduo na organização*. São Paulo: Atlas, p.149-173, 1996.
- _____. **Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho**. São Paulo: Fundap/ EAESP, 1999a.
- _____. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999b.
- _____. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, v. 14, n. 3, p. 27-34, 2004.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. (1994). **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. In: BETIOL, M.L.S. (Coord.). São Paulo: Atlas, 1994.
- DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUZ, F. Por um trabalho fator de equilíbrio. *Revista de Administração de Empresas*, v. 33, n.3, p. 98-104, 1993.
- EMBRAPA – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária. **Web site**. 2006. Disponível em: http://www.embrapa.br/a_embrapa/organograma/index.html/mostra_documento. Acesso em: 28.05.2006.
- FERREIRA, M.C. O Sujeito Forja o Ambiente, o Ambiente "Forja" o Sujeito: Mediação indivíduo-ambiente em Ergonomia da Atividade. In: FERREIRA, M. C.; ROSSO, S.D. (Orgs.) **A Regulação Social do Trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2003.
- FERREIRA, M.C; MENDES, A.M. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência social brasileira**. Brasília: Ler, Pensar e Agir, 2003.
- GASKELL, G. **Entrevistas individuais e grupais**. In: BAUER M. W.; GASKELL G. (Eds.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- MENDES, A.M.B. **Prazer e sofrimento no trabalho qualificado**: um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho), Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 1994.
- MENDES, A. M. B. **Valores e vivência de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. 1999. Tese (Doutorado em Psicologia Social e do Trabalho), Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 1999.
- MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método, pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.
- MORRONE, C.F. **Só para não ficar desempregado - ressignificando o sofrimento psíquico no trabalho: estudo com trabalhadores em atividades informais**. 2001, Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho), Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2001.
- PEREIRA, J.A.S. **Vivências de prazer e sofrimento na atividade gerencial em empresa estratégica: o impacto dos valores organizacionais**. 2003. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho), Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2003.
- TEIXEIRA FILHO, J. **Conflitos e motivações: sobre o significado do trabalho nas organizações atuais**. Disponível em <<http://www.fes.br/disciplinas/mkt/psic/mar/2004>> Acesso em 15 mar. 2006

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa)
- Atividades da empresa/instituição: Pesquisa, desenvolvimento e inovação em agropecuária
- Nome: Rosana Hoffman-Câmara
- Cargo: Analista A
- Endereço: SQN 108, bloco H, apto 306. Brasília – DF. CEP: 70-744-080
- Telefone: (61) 3347-1198
- E-mail: rosana.camara@embrapa.br
- Site web: www.embrapa.br

PROVA ELETRÔNICA: CONTRIBUIÇÕES DA TECNOLOGIA PARA A FORMAÇÃO DE CONDUTORES

Diana Gomes da Silva Cerdeira – IBAP-RJ - dianacerdeira@ibap-rj.org.br

Márcio Henrique Alexandre Costa – IBAP-RJ - marcio@ibap-rj.org.br

Roberta Araujo Teixeira – PUC-Rio - robertaateixeira@gmail.com

Área temática: A TI no Mundo da Educação.

Resumo: Sabemos que o fator humano é hoje responsável por cerca de 95% dos acidentes de trânsito no Brasil. Sendo assim, se tornam cruciais as medidas relativas à segurança e educação para o trânsito, especialmente em se tratando do processo de formação de condutores de veículos. Dentre as etapas que compõem este processo no país, a avaliação teórico-técnica ocupa lugar de destaque, já que, por meio desta, pode-se verificar até que ponto os candidatos estão habilitados, teoricamente, à obtenção da Permissão para Dirigir e à Atualização da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), bem como adicionar categorias à mesma e reciclar seus conhecimentos acerca de questões relativas ao trânsito e ao seu funcionamento. Preocupados em otimizar este processo, o IBAP-RJ junto ao DETRAN-RJ, desenvolveu a Prova Eletrônica. Aliando-se tecnologia à educação, tornou-se possível ampliar o alcance e a qualidade da avaliação teórico-técnica no estado do Rio de Janeiro.

Contexto geral e problema

O trânsito tem se constituído, ao longo dos anos, em um problema de inquestionável amplitude para a sociedade, tendo em vista o assustador quantitativo de acidentes envolvendo pedestres, condutores, passageiros de veículos e demais usuários das vias existentes em todo o mundo. Os números são, de fato, impressionantes. Estudos revelam que o Brasil é um dos líderes mundiais em acidentes de trânsito, com uma média de 30 mil mortos e mais de 350 mil feridos em um milhão de acidentes anuais. Neste contexto, pesquisas apontam que o fator humano aparece como agente responsável por até 95% destes acidentes.

Outros estudos sobre os acidentes revelam que, no país, os números reais do trânsito superam as estatísticas. Segundo estimativas do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (2004/2005), o Brasil gasta anualmente uma quantia de R\$ 22 bilhões com os acidentes de trânsito. Estes gastos são contabilizados em prejuízos materiais de ordem social, deflagrando grande prejuízo na produção de uma forma geral, além de gastos hospitalares (internações, medicamentos, cirurgias, próteses etc.); custos de ordem legal (previdência social, indenizações e seguros de vida), entre outros.

A emergência pela melhoria do trânsito aparece, assim, como um fator de grande relevância para a sociedade, na medida em que este se associa à melhoria da qualidade de vida nas cidades e nos grandes centros urbanos. Um trânsito saudável e mais humano depende da eficiência e efetividade de uma série de serviços relativos à formação dos diversos agentes envolvidos com o sistema de trânsito. Desta forma, a melhoria do processo de formação de condutores é diretamente proporcional à melhoria da qualidade na Educação para o Trânsito no país, tão almejada pelos administradores públicos e pela sociedade.

O presente trabalho, nesta direção, tem por objetivo traçar um panorama histórico contextualizando os textos legais que tratam da educação para o trânsito e da formação de condutores no Brasil, além de expor, paralelamente, a prova eletrônica como uma importante inovação tecnológica e didática que, além de aprimorar e otimizar a avaliação teórico-técnica de candidatos à obtenção e atualização da carteira nacional de habilitação (CNH), pode fornecer dados importantes acerca deste processo.

A educação para o trânsito e a formação de condutores

A educação para o trânsito não é uma preocupação recente dos setores sociais responsáveis direta e indiretamente pela questão do trânsito. Segundo autoras como Faria e Braga (2007, p.2), existem referências de iniciativas de ações educativas desde a década de 50, quando o trânsito já começava a ser visto como um problema social. Nesta época e até a década de 60, os acidentes de trânsito eram investigados prioritariamente pelo aspecto jurídico, sendo conseqüentemente relacionados às causas dos acidentes e à não observância das leis. De acordo com as referidas autoras, o paradigma baseado no aspecto jurídico teria levado a Educação para o Trânsito a uma abordagem com foco no longo prazo. Este paradigma jurídico considerava os conflitos e

acidentes de trânsito como fatores que seriam minimizados mediante um investimento na mudança comportamental dos indivíduos, principalmente enquanto condutores de veículos.

Sem sofrer mudanças significativas em seus principais pressupostos, a educação para o trânsito passou, contudo, a ser alvo de reflexões mais sistematizadas e da elaboração de ações cada vez mais concretas que têm buscado a melhoria das condições gerais do trânsito de diferentes formas. Neste sentido, o aspecto legislativo obteve ganhos marcantes, sendo possível apontar como o maior deles a promulgação da Lei nº 9503, de 23 de setembro de 1997 que institui o Código de Trânsito Brasileiro – o CTB.

Neste documento, foi dada ênfase especial à educação para o trânsito no texto do novo CTB. Com uma proposta de articular duas grandes áreas - formação de condutores e educação para o trânsito - e de ampliá-las para outras instâncias sociais, notadamente para as escolas, o CTB tornou-se referência para o embasamento de ações e medidas de maior concretude para a área educacional de trânsito. Dentre os pressupostos legais existentes neste novo contexto, o CTB estabeleceu as diretrizes nacionais de trânsito:

ART. 76 - A educação para o trânsito será promovida na pré-escola e nas escolas de 1º, 2º e 3º graus, por meio de planejamento e ações coordenadas entre os órgãos e entidades do Sistema Nacional de Trânsito e de Educação, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nas respectivas áreas de atuação. (CTB, 1998, p. 12)

Em consonância com a abordagem descrita, outra importante instância, o Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN -, dá início à promulgação de diversas resoluções. Estes textos legais também figuram como iniciativas que visam embasar a operacionalização das ações de caráter educativo para o trânsito no país. Entre as resoluções de maior impacto nesta área, podemos citar a resolução nº 050/98 que estabelece os encaminhamentos necessários ao processo de habilitação, instituindo normas relativas à aprendizagem, com destaque para a definição dos conteúdos e suas respectivas cargas horárias.

Recentemente, as medidas para o desenvolvimento das ações educativas projetadas pelo CONTRAN estimulam o estudo de questões relacionadas ao trânsito também nas escolas, retomando o conceito de obrigatoriedade estipulado no artigo 76 do CTB, citado anteriormente neste trabalho. Como exemplo deste movimento, a resolução nº 120/01 dispõe sobre o Projeto Educação e Segurança no Trânsito – Escolas de Ensino Médio. Tal projeto visa à inclusão de conteúdos específicos sobre o trânsito no Ensino Médio, de modo que os estudantes deste nível possam estar em contato com diversos conhecimentos ligados ao trânsito e à cidadania, de forma a iniciar os estudos necessários à obtenção da CNH. O envolvimento do público adolescente e jovem foi apresentada como a principal justificativa para a implementação deste projeto, visto que esta população está envolvida ora como vítima ora como agente dos acidentes de trânsito.

Apesar das transformações legais ocorridas no âmbito da educação para o trânsito, mudanças semelhantes não foram observadas na área de Formação de Condutores. O aspecto legislativo da educação para o trânsito, constantemente acrescido pelas resoluções Contran obteve mudanças consideráveis, enquanto a formação de condutores ao longo dos últimos anos manteve suas características essenciais estabilizadas.

Passemos à análise de algumas mudanças concretas. As formas de regulamentação e controle no trânsito passaram por uma série de refinamentos no intuito de sistematizar a formação de condutores no Brasil, conforme se pode constatar na resolução nº 074/98 e nas suas alterações subseqüentes (resoluções nº 88/99 – revogada, 168/04, 169/05 e 198/06). Nesta direção, a resolução nº 074/98 em seu texto, normatiza as habilidades a serem desenvolvidas na prática de direção veicular, além dos conteúdos e disciplinas obrigatórias para a formação teórico-técnica do condutor. Outros fatores de obrigatoriedade são também caracterizados e detalhados nesta resolução, entre eles, os exames de aptidão física, mental e psicológica e os exames teórico-técnicos sobre legislação de trânsito e primeiros socorros.

O fato da formação de condutores no Brasil gozar de certa estabilidade no que concerne à sua estruturação básica, esta área não garante delinear isoladamente uma formação de condutores que reflita em melhorias concretas no trânsito. Em contrapartida, a área de Educação para o Trânsito, apesar dos avanços legais, ainda parece não estar presente com força no sistema educacional, conforme prevê o CTB.

Ainda assim, os aspectos legislativos têm propiciado uma série de avanços para a construção de um trânsito mais humanizado. Muitos são os passos em busca da experimentação dos direitos neste grande ambiente social, entre eles os direitos dos seus diversos atores: ciclistas, pedestres, condutores, motociclistas, etc. São estes atores que representam o fator humano, essencial aos estudos do trânsito e dos transportes, que tem sido alvo constante de pesquisas e processos legislativos.

Dentre os diversos momentos que compõem o processo de formação de condutores no Brasil, merece destaque a avaliação teórico-técnica realizada por candidatos à obtenção, adição de categorias e atualização da CNH, por representar a etapa de consolidação da aprendizagem teórica. Neste contexto, a relação entre a formação de condutores e a educação para o trânsito oferece uma série de informações e subsídios essenciais para a construção de processos de avaliação com potencial para o aumento da qualidade na formação de condutores no país.

Descrição do aplicativo *Prova Eletrônica*: tecnologia aliada à educação

Bastante conhecida e muitas vezes percebida como um momento estancado do processo de formação de condutores, a avaliação teórico-técnica ainda aparece como um dos 'nós' presentes no processo de formação de condutores no Brasil, dadas as dificuldades de agendamento, realização, prazo de entrega de resultados e atualização dos seus parâmetros curriculares.

Preocupados em otimizar este momento do processo de formação de condutores, o Instituto Brasileiro de Administração Pública e Apoio Universitário - IBAP-RJ vem desenvolvendo e operacionalizando, junto ao Departamento de Trânsito - DETRAN-RJ, o *Sistema Prova Eletrônica*. Através deste Sistema, a realização da avaliação teórico-técnica de candidatos à obtenção, atualização e adição de categorias de CNH no Estado do Rio de Janeiro passou a ser informatizada.

Objetivo do projeto

Implementado no início de 2004, o Sistema Prova Eletrônica tem por objetivo, no que tange à tecnologia utilizada, ampliar o acesso, de maneira ágil e segura, aos exames teórico-técnicos destinados aos condutores e futuros condutores de veículos. Tal projeto também visa, do ponto de vista pedagógico, apoiar-se na perspectiva formativa de avaliação, conduzindo a um modelo contextualizado com a realidade e com o cotidiano dos indivíduos de maneira flexível, interativa e dialógica, enfatizando a relação do conteúdo com a própria prática veicular (PERRENOUD, 1999; HOFFMANN, 2000). Os itens do exame teórico-técnico são formulados e selecionados minuciosamente, de forma a atender as demandas da formação dos futuros condutores. Pretende-se, à luz desta perspectiva, a agregação de valores e o estímulo à aprendizagem significativa e funcional dos candidatos. As finalidades da avaliação formativa no contexto da formação de condutores são:

- a) averiguar o conteúdo apreendido pelos candidatos;
- b) analisar de forma global o processo de ensino;
- c) examinar a aptidão/competência teórica do candidato quanto à prática da condução de veículos;
- d) descrever os conhecimentos, atitudes ou aptidões que os candidatos adquiriram;
- e) verificar se os objetivos do ensino estão sendo atingidos e quais as principais dificuldades encontradas neste processo.

Os objetivos deste modelo de avaliação são delineados com base em um conjunto de critérios de construção e adaptação de itens, a saber:

- a) diversidade do público-alvo;
- b) finalidade da prova;
- c) grau de dificuldade dos itens;
- d) clareza e precisão da linguagem dos enunciados e das alternativas;
- e) pertinência das alternativas abrangidas;
- f) adequação, relevância e atualidade dos conteúdos;
- g) quantidade de informações relevantes em cada item;
- h) inserção de animações, a fim de simular cenários para interpretação e tomadas de decisão.

Na perspectiva de aliar tecnologia à educação, os profissionais do IBAP-RJ, implementaram na Prova Eletrônica, questões com animações que simulam situações reais de trânsito. De acordo com BATTAIOLLA et al (2002), a memória humana é capaz de processar mais informações se estas forem apresentadas em dois modos diferentes: visual e auditivo. Essa é uma das chaves para o aprendizado com a utilização de recursos multimídia. A utilização desse tipo de recurso é algo bastante versátil, servindo como uma poderosa ferramenta didática para o processo de ensino-aprendizagem. A utilização de animações tem agregado valores aos exames teóricos voltados à formação de condutores. Com elas, torna-se possível apresentar, por meio de imagens seqüenciais, procedimentos dinâmicos e comuns do cotidiano do trânsito, que são muito complexos de serem descritos

verbalmente. A inserção de animações para determinados itens do exame teórico-técnico tem como principais objetivos:

- a) facilitar o aprendizado de conceitos relativos à prática veicular;
- b) tornar atraente o momento da avaliação para os candidatos, criando um ambiente que permita relacionar conceitos adquiridos empiricamente (no mundo real) com aqueles apreendidos formalmente (aulas teóricas);
- c) estimular a reflexão dos condutores acerca de suas próprias atitudes no ato de dirigir por meio da simulação de situações cotidianas de trânsito.

Equipe envolvida

Para a construção de itens nesta perspectiva, faz-se imprescindível o trabalho permanente de uma equipe multidisciplinar de pedagogos e profissionais das áreas de Meio Ambiente e Cidadania, Primeiros Socorros, Direção Defensiva e Avaliação da Aprendizagem. Estes profissionais atuam simultaneamente na triagem das questões e na elaboração de novos itens que compõem o Banco de Questões disponibilizado para a realização dos exames teórico-técnicos.

Além da atuação de profissionais das áreas descritas anteriormente, é fundamental a participação de uma equipe técnica responsável pelo enquadramento das questões aos conteúdos obrigatórios dos exames previstos pelo Código de Trânsito Brasileiro e pelas Resoluções Contran 168 e 169.

O Projeto também conta com uma equipe de profissionais de informática, responsável pelo desenvolvimento de sistemas, como por exemplo, o Sistema do Banco de Questões, bem como o gerenciamento dos servidores de banco de dados e de aplicativos.

Por fim, existe ainda a equipe operacional, responsável pela aplicação e supervisão das provas realizadas nos Postos de Habilitação do DETRAN-RJ.

Planejamento e etapas da realização

Pelo fato da Prova Eletrônica envolver uma série de atores e processos responsáveis pela sua realização e funcionamento, conforme vimos anteriormente, mapeamos os processos deste grandioso projeto e o subdividimos em duas classes principais. A primeira, diretamente relacionada aos processos que agregam valor ao produto final da prova eletrônica, foi denominada de 'Gestão da Prova Eletrônica' e remete a dois macroprocessos: i) gestão da aplicação da prova eletrônica e ii) gestão do conteúdo do banco de questões, que identifica os processos relativos ao planejamento, execução, atuação e controle das questões que compõem o banco de questões, uma vez que estas são os principais insumos da Prova Eletrônica.

A segunda classe corresponde aos processos-meios que auxiliam na realização dos processos-fins, permitindo identificar todos os esforços que acontecem para garantir os procedimentos operacionais necessários do cotidiano das equipes envolvidas no funcionamento físico, estrutural e técnico do projeto. A esta classe de procedimentos denominou-se '*Gestão Operacional das Unidades de Atendimento*' que contempla subclasses relativas a suprimentos, pessoal, administrativo, controle e sistemas informatizados.

Listamos abaixo, para facilitar a compreensão do leitor, as principais ações para a realização do projeto:

- a) coordenar o sistema e a aplicação dos exames de forma que a demanda seja plenamente atendida, oferecendo confiabilidade e conforto aos candidatos;
- b) efetuar a manutenção e a gerência do sistema de forma a manter um alto padrão de desempenho;
- c) manter um quadro gerencial técnico e administrativo - operacional capacitado para o exercício de suas funções;
- d) instalar e equipar os Postos em que serão realizadas as provas;
- e) elaborar um banco de questões que servirá de base para a elaboração das provas de legislação de trânsito.

Gestão do banco de questões

As provas emitidas pelo sistema informatizado da Prova Eletrônica são geradas a partir de um Banco de Questões, que funciona com a quantidade mínima de 1000 questões relacionadas a quatro alternativas independentes. Conforme legislação em vigor, as provas são geradas de forma aleatória, individualizada, única e sigilosa, contendo o nome do candidato, data e hora. Todos os requisitos mencionados são garantidos pelo

Sistema e seus aplicativos construídos. No entanto, para que a prova em si atue de forma satisfatória, o foco deve ser direcionado para o conteúdo das questões.

Em relação às questões que vão compor as provas, devem ser consideradas as seguintes condições:

- a) atualizações conforme a legislação em vigor;
- b) parametrização em relação a grupo, sub-grupo e nível de dificuldade;
- c) identificação com indicação bibliográfica e/ou dispositivo legal a cujo conteúdo se refere.

A equipe pedagógica do IBAP-RJ insere ou altera itens no Sistema do Banco de Questões, desenvolvido pela equipe de informática do IBAP-RJ. Uma vez inseridas ou modificadas no Sistema, o servidor do IBAP-RJ, localizado no Setor de Processamento de Dados do DETRAN-RJ, é atualizado. É este servidor que alimenta os Postos de Habilitação do DETRAN-RJ, onde são realizados os exames teórico-técnicos. Para isso, a comunicação entre os Departamentos de Informática e Educacional deve ser estreita e eficaz.

Ferramentas e recursos tecnológicos utilizados

Para a operacionalização do sistema utiliza-se uma tecnologia de última geração, capaz de oferecer segurança, robustez, flexibilidade e modularização ao aplicativo. Dada a alta complexidade deste aplicativo, foram criados módulos com a finalidade de proporcionar a realização de um trabalho integrado e seguro. Os principais módulos que compõem a arquitetura básica da Prova Eletrônica são:

a) *módulo central*: responsável por gerar as provas teórico-técnicas e mediá-las. Este módulo manipula os dados a fim de gerar provas organizadas aleatoriamente segundo parâmetros previamente definidos, além de formatar os dados enviados ao *Módulo Supervisor* nos Postos de Prova e corrigir os exames. Este subsistema é responsável também por articular o *Sistema Detran* com o *Sistema Prova Eletrônica*, comunicando, por exemplo, as listas de candidatos que realizarão o exame e os resultados das provas.

b) *módulo supervisor*: responsável por administrar os exames nos Postos de Prova, imprimir resultados e gerenciar os candidatos.

c) *módulo de exame*: responsável pela aplicação dos exames, exerce a função de interface com o candidato apresentando-lhe a prova de maneira simplificada e também informações de apoio relativas ao tempo de prova e questões respondidas. Este módulo conta com um periférico de apoio à interface com o usuário, a membrana. Localizada nas laterais dos módulos de exame, as membranas facilitam a interação do candidato com o computador, ampliando, assim, o acesso e a utilização da tecnologia. Nas membranas encontram-se sinalizações básicas dos comandos possíveis de navegação no exame teórico-técnico, seguindo padrões já existentes, de conhecimento geral e ampla aceitação.

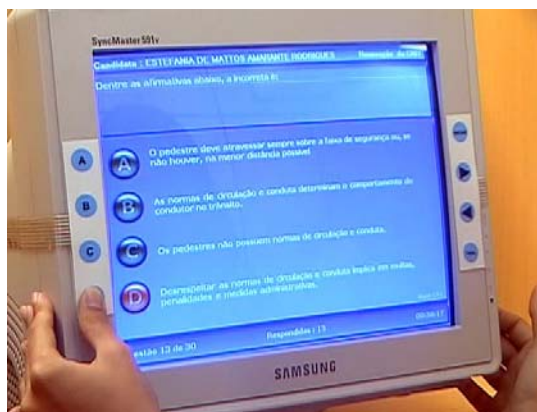


Figura 1: Candidato interagindo com o módulo de exame através da membrana

Fonte: Elaborado pelos autores

Devido à sua arquitetura distribuída, os processos da solução são executados em equipamentos (servidores e estações) distintos, favorecendo o balanceamento de processamento e carga de dados, além de possibilitar sua escalabilidade em função de possíveis aumentos de demanda.

A comunicação entre todos os módulos da solução pode ser realizada tanto via Internet banda larga quanto em uma Intranet (rede local). De qualquer forma, por medida de segurança, os dados trafegam criptografados em todos os segmentos de rede.

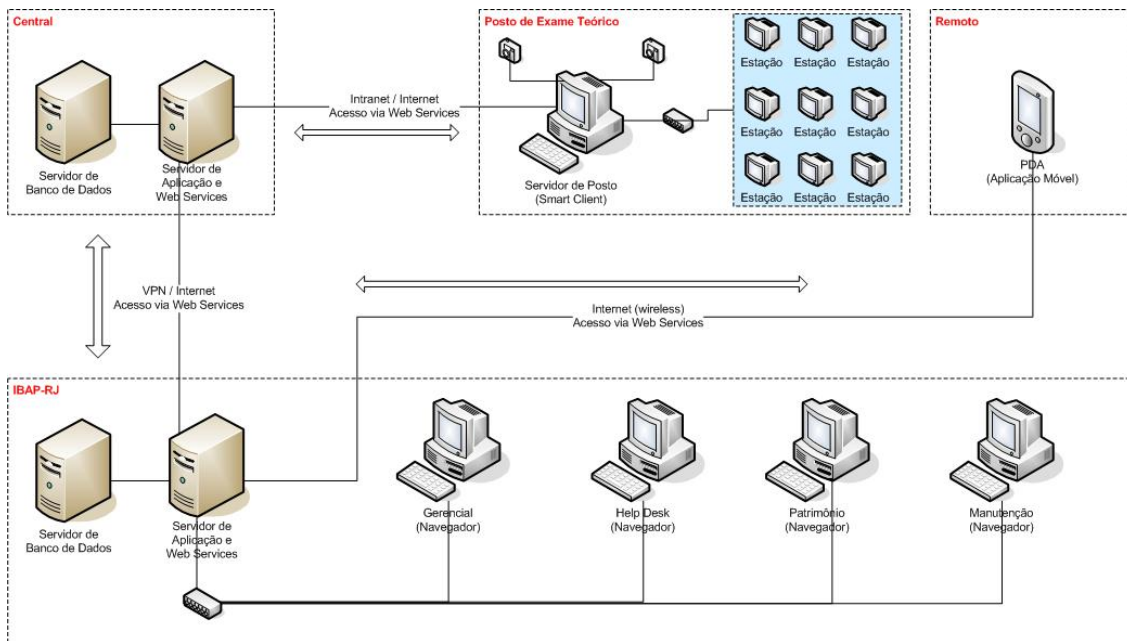


Figura 2: Arquitetura da solução
Fonte: Elaborado pelos autores

Tipos de dados coletados

Dentre outras inúmeras possibilidades do Sistema Informatizado da Prova Eletrônica, a solução oferece um módulo de análise dos dados provenientes da aplicação de todos os exames que, por sua vez, possibilita gerenciá-lo continuamente em todo o processo de aplicação de exames. Por meio deste módulo, denominado *Módulo Gerencial*, é possível extrair informações a qualquer momento sobre:

- estatísticas do quantitativo de exames aplicados;
- quantitativo de aprovados, reprovados, retirados e ausentes;
- estatísticas dos índices de aproveitamento das questões;
- índices de aproveitamento por Centro de Formação de Condutores (CFCs).

Por meio destas informações extraídas pelo módulo gerencial, obtém-se um diagnóstico acerca do processo de formação teórica de condutores, suprimindo os gestores dos órgãos de Trânsito com informações essenciais para subsidiarem tomadas de decisão. Este recurso é facilmente distribuído para todo o pessoal administrativo envolvido. Sua segurança proporciona uma utilização diferenciada, que leva em conta os perfis dos usuários, garantindo assim o acesso restrito acerca das informações. É importante destacar que, pelo fato deste módulo ser flexível, torna-se possível a realização de diferentes ajustes na geração de relatórios gerenciais de acordo com a demanda.

Outra característica fundamental refere-se à preparação não somente dos exames que visam à primeira habilitação, mas também daqueles destinados à Atualização de CNH (Resolução Contran 168 e 169), reavaliação dos 'Condutores Infratores' ou mesmo àqueles que buscam adicionar categorias à sua carteira, permitindo, ainda, a configuração de novos exames para finalidades distintas, a qualquer momento, a depender da necessidade dos departamentos de trânsito.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A plataforma implementada, de alto desempenho e disponibilidade, está dimensionada para atender a demanda de qualquer Estado da Federação. No Estado do Rio de Janeiro, com o Sistema Prova Eletrônica, tornou-se possível realizar até 40.000 (quarenta mil) exames teóricos mensais, através de 16 (dezesseis) postos

informatizados contando com cerca de 190 Módulos de Exame, funcionando de segunda a sexta-feira das 08 horas às 17 horas. Apesar desta quantia ampla, é importante salientar que, por meio do Sistema Informatizado da Prova Eletrônica, este número pode ser expandido caso haja necessidade.

A solução tecnológica, aliada à concepção pedagógica adotada, torna possível elevar os níveis de segurança, aumentar o atendimento flexível da demanda e manter a rapidez no atendimento aos usuários. O Sistema permite, por consequência, minimizar erros e fraudes nos procedimentos de avaliação dos condutores e futuros condutores de veículos no Estado do Rio de Janeiro.

O gerencial do banco de questões encontra-se disponível para os profissionais do IBAP-RJ assim como para as áreas afins do DETRAN-RJ. Isto significa que todos os envolvidos no serviço Prova Eletrônica têm acesso ao conteúdo das questões e podem solicitar alterações quando necessário – fato que garante a transparência também no que tange à gerência da Prova Eletrônica.



Figura 3: Posto informatizado em funcionamento
Fonte: Elaborado pelos autores



Figura 4: Exemplo de tela do módulo gerencial
Fonte: Elaborado pelos autores

A partir do quadro a seguir, pode-se visualizar um resumo das principais transformações ocorridas com a implantação do Sistema Informatizado da Prova Eletrônica no estado do Rio de Janeiro:

SISTEMA TRADICIONAL	SISTEMA INFORMATIZADO
Provas quinzenais	Provas diárias
Resultados divulgados após 15 dias ou mais	Resultados divulgados imediatamente
Provas manuais	Provas eletrônicas
Provas seriadas	Provas individuais

Tabela 1: Relação entre Sistema Tradicional e Sistema Informatizado de Aplicação de Exames Teórico-técnicos no estado do Rio de Janeiro

Fonte: Elaborado pelos autores

A partir da articulação entre as teorias recentes sobre a avaliação no campo Educacional e as técnicas avançadas de gerenciamento de dados em Sistemas de Informação, é possível gerir um Banco de Questões extremamente diversificado. Com isso, tem-se um sistema que atende, concomitantemente, diferentes demandas, tais como a estrutura curricular proposta pela legislação em vigor, a qualidade da avaliação oferecida, e, sobretudo, o caráter formativo desta última.

O desenvolvimento, a operacionalização e a implementação da solução tecnológica da Prova Eletrônica proporcionou, no caso do Rio de Janeiro, uma considerável melhoria na prestação dos serviços, pois agregou segurança e rapidez a um processo de avaliação minuciosamente supervisionado por uma equipe de profissionais capacitados.

Contribuições do caso para sistematização do processo de pesquisa na organização

De posse de um banco de questões contendo mais de mil itens objetivos, torna-se possível diversificar os exames, mantendo a estrutura curricular prevista pela legislação vigente, a qualidade da avaliação, bem como o seu princípio formativo. Somada a estas possibilidades, o desenvolvimento da solução tecnológica utilizada para a operacionalização dos exames teórico-técnicos, desde a arquitetura até sua implementação nos postos de prova do DETRAN-RJ, suscita a melhoria do desempenho da avaliação dos condutores como um todo.

A experiência da Prova Eletrônica mostra, portanto, que a avaliação pode se configurar em um espaço valioso para o aprendizado efetivo de condutores, desde que este integre conteúdos fundamentais à sua prática veicular. A avaliação, nesta perspectiva, apóia o desenvolvimento dos candidatos em processo de aquisição, atualização e/ou adição de categorias na CNH, não visando somente mensurar as informações e conteúdos adquiridos pelos condutores durante as aulas teóricas, mas também propiciar um ambiente de consolidação de aprendizagens significativas.

Os relatórios gerenciais, com percentuais sobre aprovados, reprovados, faltosos, aproveitamento de questões etc., se configuram enquanto uma poderosa ferramenta de pesquisa, permitindo o constante aperfeiçoamento do conteúdo do exame teórico-técnico, bem como do atendimento nos postos.

Por fim, acreditamos que o caso aqui delineado, contribui não só para a melhoria do sistema de avaliação dos condutores, mas pode contribuir também, em longo prazo, para a melhoria da qualidade de vida em várias cidades no país, visto que a humanização das relações no trânsito e a redução de acidentes e mortes dependem diretamente da conscientização popular e das ações dos condutores, atores fundamentais deste amplo espaço social.

Referências

- BATTAIOLA, André Luiz et al. Um Software para ensino de conceitos de computação gráfica. In: **Tecnologias: as novas mídias e ferramentas**. São Paulo, 2002.
- BRASIL**. Ministério dos Transportes. Novo Código Nacional de Trânsito Brasileiro, lei nº. 9.503. Brasília, 23 set. 1999.
- EDITORIAL DA FOLHA ONLINE**. Brasil gasta R\$ 22 bilhões por ano em acidentes de trânsito. Disponível em <www.folha.com.br>. Acesso em 14 dez. 2006.
- FARIA, E. de Oliveira e BRAGA, M. G. de Carvalho. Condições necessárias e objetivos da Educação para o Trânsito segundo o ponto de vista dos profissionais brasileiros da área. In: **Anais do XIII Congresso Pan-americano de Engenharia de Trânsito e Transporte**, Albany, Nova York, EUA, 2007. Disponível em <www.transitocomvida.ufrj.br>. Acesso em 08 fev. 2007.
- HISTÓRIA DO DETRAN-RJ – Introdução**. Disponível em <www.detran-rj.org.br>. Acesso em 16 dez. 2006.
- HOFFMANN, Jussara. **Avaliação mito & desafio: uma perspectiva construtivista**. 29. ed. Porto Alegre: Mediação, 2000.
- RESOLUÇÃO Nº. 050 DO CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO**, (1998) de 21 de maio de. Disponível em <www.denatran.gov.br>. Acesso em 14 fev. 2007.
- RESOLUÇÃO Nº. 074 DO CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO** (1998), de 19 de novembro de. Disponível em <www.denatran.gov.br>. Acesso em 14 fev. 2007.
- RESOLUÇÃO Nº. 088 DO CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO** (1999), de 04 de maio de. Disponível em <www.denatran.gov.br>. Acesso em 14 fev. 2007.
- RESOLUÇÃO Nº. 120 DO CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO** (2001), de 14 de fevereiro de. Disponível em <www.denatran.gov.br>. Acesso em 14 fev. 2007.
- RESOLUÇÃO Nº. 168 DO CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO** (2004), de 14 de dezembro de. Disponível em <www.denatran.gov.br>. Acesso em 14 fev. 2007.
- RESOLUÇÃO Nº. 169 DO CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO** (2005), de 17 de março de. Disponível em <www.denatran.gov.br>. Acesso em 14 fev. 2007.
- RESOLUÇÃO Nº. 198 DO CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO** (2006), de 25 de julho de. Disponível em <www.denatran.gov.br>. Acesso em 14 fev. 2007.
- MINAYO, Maria Cecília de S. Violência social sob a perspectiva da saúde pública. In: **Caderno de Saúde Pública**, 1994, v.10, p.7-18.

PERRENOUD, P. **Avaliação: da excelência à regulação das aprendizagens, entre duas lógicas.** Artes Médicas, Porto Alegre, 1999.

VASCONCELOS, Eduardo A. **O que é trânsito.** Brasiliense, São Paulo, 1998.

Dados de identificação

- Instituição: Instituto Brasileiro de Administração Pública e Apoio Universitário – IBAP-RJ
- Atividades: Atua através de equipes multidisciplinares, formadas por especialistas de rigorosa formação acadêmica e reconhecida experiência profissional, a fim de construir soluções para os problemas de organizações públicas e privadas, mediante projetos de consultoria e capacitação de pessoas, desenvolvimento de produtos e serviços, pesquisas e publicações técnicas.
- Autor 1: Diana Gomes da Silva Cerdeira
- Cargo: Pedagoga e Mestre em Educação
- Endereço: Rua Buenos Aires, 68 / 31º Andar - Rio de Janeiro - RJ - 20.070-900
- Telefones: (21) 2222-2414 - Fax: (21) 2210-0334
- Email: ibap-rj@ibap-rj.org.br; faleconosco@ibap-rj.org.br
- Site web: www.ibap-rj.org.br
- Autor 2: Márcio Henrique Alexandre Costa
- Cargo: Analista de Sistemas Sênior
- Endereço: Rua Buenos Aires, 68 / 31º Andar - Rio de Janeiro - RJ - 20.070-900
- Telefones: (21) 2222-2414 - Fax: (21) 2210-0334
- Email: ibap-rj@ibap-rj.org.br; faleconosco@ibap-rj.org.br
- Site web: www.ibap-rj.org.br
- Instituição: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
- Autor 3: Roberta Araujo Teixeira
- Cargo: Doutoranda em Educação

ANÁLISE DE NOTÍCIAS EM PERÍODO ELEITORAL

Marcelo dos Santos – Knowtec – marcelo@knowtec.com

Área temática: Análise de texto

Resumo: A sociedade contemporânea nunca deu tanta importância à informação como nesses tempos de internet. Nas últimas décadas, com a disseminação da rede mundial de computadores, qualquer indivíduo do planeta tem acesso, em questão de segundos, à informação sobre os mais variados assuntos. O número de notícias que circula no ambiente virtual, por exemplo, é exageradamente disperso. Diante disso, a maioria das pessoas não consegue fazer uma leitura apurada do texto. Perde-se a visão crítica. Neste caso, o trabalho em tela pretende demonstrar a importância do monitoramento de notícias via internet e o quanto à análise do conteúdo contribui para o entendimento sobre aquilo que realmente interessa ao indivíduo.

Contexto geral e problema

Desde que foi descoberta há quase 80 anos, jamais se imaginou que a televisão deixaria de figurar como o mais poderoso veículo de comunicação da humanidade. Ou que, em tão pouco tempo, novas tecnologias surgiriam para lhe ameaçar o posto do mais completo meio de transmissão de informações. Praticamente todos os principais fatos que marcaram o século XX foram transmitidos por esse aparelho, em preto-e-branco ou em cores.

Não há como deixar de reconhecer que a descoberta da televisão provocou mudanças significativas nos hábitos familiares, no relacionamento dos Estados e no convívio das nações. Pode-se afirmar com segurança que, por quase quatro décadas, a televisão reinou absoluta.

Contudo, às portas do século XXI, chegou-se à conclusão que a televisão já não comportava a enorme gama de informações que circulavam diariamente em todo planeta. E, pior, não havia como transmitir todos os fatos concomitantemente.

Eis que surge então, ao final da década de 1990, a rede mundial de computadores para reunir num mesmo espaço texto, áudio e vídeo. Disposta a concorrer com a televisão na preferência do público, a internet larga na frente pela instantaneidade e o acesso irrestrito a qualquer tipo de informação. Não levou muito tempo para se transformar numa febre.

Porém, a despeito do avanço tecnológico da comunicação e do universo infinito de informações que gravitam no ambiente virtual, percebe-se que a maioria das pessoas faz uso pouco inteligente desse conteúdo. Não consegue discernir o que pode ser relevante para a vida pessoal e profissional e o que não passa de puro dado inverossímil. Diante da carga excessiva das mais variadas fontes, cuja credibilidade desperta dúvidas, tem-se a sensação de que as pessoas sucumbem diante da capacidade de análise crítica e entendimento sobre o que se lê, ouve ou assiste.

Assim como qualquer produto perecível, a informação também tem seu prazo de validade. E o que é importante hoje, pode não ser amanhã. Daí a necessidade de se recorrer sempre ao que é novo, ao que foi postado ou publicado agora há pouco.

Mas será que realmente as pessoas têm noção daquilo que foi lido? Conseguem avaliar o conteúdo? Ou será que o tempo e o corre-corre diário não lhes permitem compreender o real significado de uma informação? Não há uma alienação coletiva? A internet permite atualizações minuto a minuto, mas até onde isso é importante? Observa-se que a regra é a busca por informação desenfreada, apurada às pressas e sem qualquer interpretação.

Objetivo do projeto

A partir desse universo globalizado e, porque não, desorganizado, este *paper* propõe-se a demonstrar os benefícios individuais ou coletivos resultantes de uma informação submetida à análise quantitativa e qualitativa.

O monitoramento de mídia

Navegar pela internet não é tarefa que exija do indivíduo amplo conhecimento sobre informática, digamos assim, ou um título de formação superior. Qualquer criança hoje, a partir dos três anos de idade possui essa capacidade. Se não plena, pelo menos o suficiente para compreender os recursos que estão disponíveis na internet.

Diariamente, milhões, bilhões de pessoas acessam a rede mundial de computadores. A maioria o faz, basicamente, em busca de informações sobre os mais variados assuntos e notícias. Difícil precisar, por exemplo, quantos jornais no mundo inteiro já migraram suas páginas para a internet. Ou quantos sites de jornalismo atualizam seu conteúdo em questão de segundos.

Mas é possível afirmar de antemão que a audiência avassaladora obtida pela internet, em pouco mais de duas décadas, provocou dois resultados imediatos no comportamento humano: o distanciamento do papel e a automatização da leitura. No primeiro caso, é percebido que os indivíduos, principalmente os mais jovens, abriram mão do hábito pela leitura em papel. É cada vez mais raro nos depararmos com jovens folheando um jornal ou uma revista. Quanto à automatização, peça para alguém ao seu lado interpretar o que acabou de ler. No máximo, conseguirá repetir a informação.

Por essas e outras razões é que num ambiente organizacional onde prevalece a competitividade, faz-se necessário não somente o monitoramento de informações como a leitura correta e interpretação dos dados. E neste caso, a atuação de um analista de informações é imprescindível:

olhando então a relação entre o analista de informação e os gestores dos diversos processos da empresa, poderíamos dizer que a expectativa deles e de que o analista de informação forneça orientações embasadas na análise de dados e indicadores. O trabalho aqui está relacionado à avaliação de desempenho, a identificação de ameaças e a coleta de sugestões de melhoria. (TEIXEIRA FILHO, 2000, p. 2).

De nada valerá esse conteúdo se ele não for mensurado e transformado em informação valiosa e estratégica para a empresa. E por que não dizer, para o cliente.

O sistema de informações

O sistema de informações (SI) é uma ferramenta de inteligência competitiva (IC) que envolve o monitoramento de mídia desenvolvido e aplicado pela empresa Knowtec. Consiste, basicamente, na captura de notícias dos principais veículos de comunicação online, de revistas semanais e dos blogs mais frequentados. O material é armazenado no próprio sistema e distribuído por grupos temáticos (saúde, educação, segurança, infra-estrutura etc.) de acordo com o interesse do cliente. Das matérias selecionadas são confeccionados dois produtos: o clipping eletrônico e o relatório de avaliação de ameaças e oportunidades. Mais adiante, cada processo será explicado em detalhes.

Mas, por que então classificá-lo como uma ferramenta inteligente? Qual o diferencial em relação a uma clippagem eletrônica tradicional? Como se verá a seguir, o processo não é automatizado. Cada etapa envolve a participação de indivíduos que selecionam, revisam e analisam o material recolhido. As matérias não são simplesmente despejadas no sistema e encaminhadas diretamente ao cliente. No Sistema de Informações da Knowtec, a notícia é avaliada desde a etapa de revisão até chegar a um analista de conteúdo. Por se tratar de uma ferramenta de IC, o SI procura oferecer ao cliente informações estratégicas para o seu negócio.

Para Gomes, contudo, o processo de análise da informação vai além da mera constatação sobre o ambiente de negócios:

o propósito da análise não é apenas adquirir conhecimentos sobre o ambiente de negócios, mas oferecer alternativas para a tomada de decisões e de ações. E aqui voltamos a ressaltar a importância do subprocesso 1 [Identificação das Necessidades de Inteligência], quando as necessidades de inteligência são definidas, isto é, o tomador de decisão precisa passar para o analista, da forma mais completa possível, as questões relevantes, que devem ser respondidas para apoiar a sua tomada de decisão. (GOMES, 2007, p. 11)

Equipe de trabalho envolvida

Pelo contrato firmado com o cliente/candidato, o sistema de informações monitorou sete (07) jornais de circulação nacional, sete (07) de circulação regional, cinco (05) revistas semanais e 19 blogs de jornalistas. O

período mapeado foi de 28 de junho a 5 de outubro (data do primeiro turno das eleições) deste ano. O monitoramento da campanha envolveu sete profissionais, sendo três analistas, três revisoras e uma pesquisadora.

Descrição do estudo: monitoramento da mídia em período eleitoral

O sistema de informações da Knowtec foi aplicado nas eleições municipais deste ano. Contratada por um cliente/candidato, a Knowtec passou a acompanhar a exposição deste nos principais veículos de comunicação do país, com páginas na internet. O contrato firmado assegura o envio de notícias diárias de interesse e um relatório diário com textos e gráficos que representem o desempenho em campanha.

Recursos tecnológicos utilizados

O processo de monitoramento da mídia começa nas primeiras horas da manhã com a rotação de um software desenvolvido pela empresa conhecido por *AUTOSI*. É ele que resgata o conteúdo dos jornais online para o Sistema de Informações. Todavia, para que o *AUTOSI* não busque todas as matérias de todos os veículos, o cliente define os de veículos que julga conter informações relevantes para si e elenca algumas palavras-chave dentro do tema que será monitorado. Por exemplo: para o cliente/candidato, o SI trabalhou com 10 palavras-chave, como campanha, eleição, governo, gestão etc. Estas aparecerão ao longo dos textos em grifo vermelho.

Planejamento e etapas de realização

A partir das matérias capturadas, um grupo de três revisores faz uma leitura rápida dos textos. Em seguida, distribuem por grupos temáticos que integram o SI. Os grupos temáticos reúnem matérias por temas ou assuntos que pautam a mídia com frequência: segurança, saúde, CPI dos Correios, Cartões Corporativos, Operação Tapa-Buraco, entre outros.

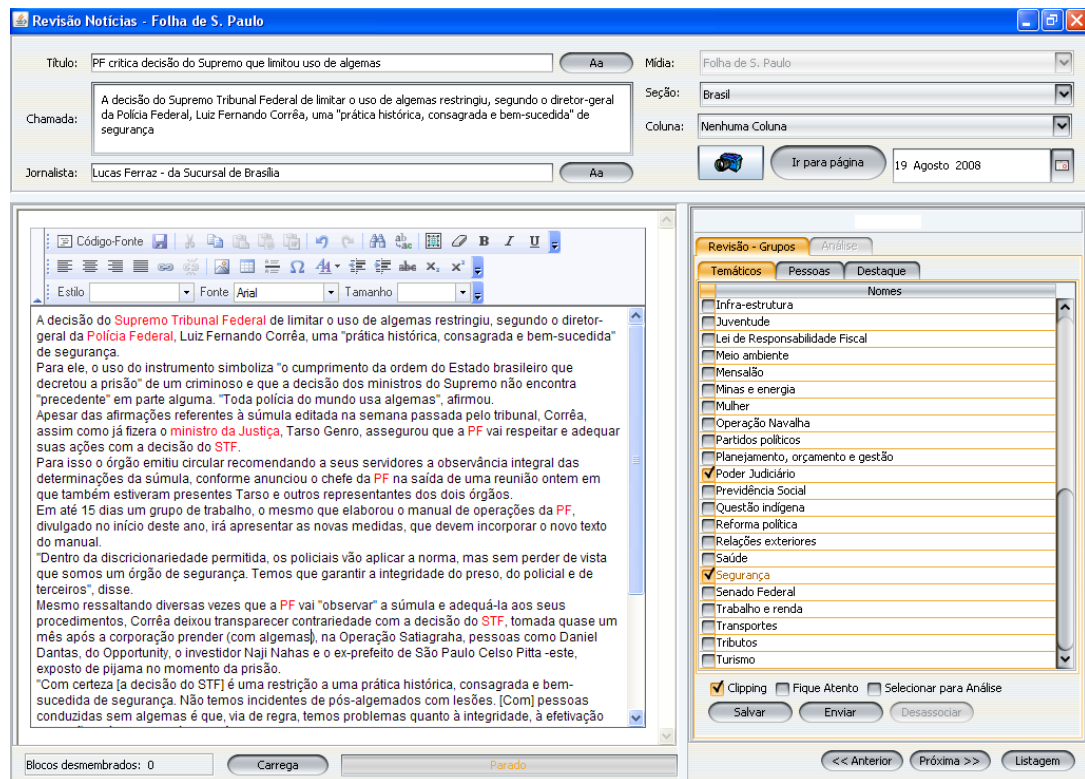


Figura 1: tela de revisão de notícias.
Fonte: núcleo de inteligência competitiva

Encerrada essa etapa, as matérias que foram selecionadas pelos revisores e contém as palavras-chave são enviadas pelo sistema para os analistas. É neste espaço que os textos são submetidos à avaliação dos dois analistas, ambos formados em jornalismo e com histórico em cobertura política e econômica.

Nesse processo, os profissionais têm à disposição quatro ou cinco expressões qualificadas como “fatores críticos de sucesso”. Tais fatores são assim chamados porque derivam de métodos usados nos processos de gestão da informação. Assim, por meio da avaliação desses fatores, é possível determinar com eficácia as ações de campanha do candidato e a sua imagem perante os veículos foco do monitoramento.

Os fatores podem ser revistos periodicamente e ajustados conforme os temas mais recorrentes na mídia ou interesse do cliente. Para o cliente/candidato, quatro fatores foram considerados:

- a) administração municipal (programas, projetos, ações).
- b) candidatura (desempenho em pesquisas, corpo-a-corpo com o eleitor, comícios, visitas).
- c) promessas de campanha (propostas e planos de governo)
- d) relacionamento com adversários (críticas, debates, ataques).

Ferramentas e métodos utilizados

A atividade do analista consiste, essencialmente, na avaliação do grau de exposição do candidato nos veículos impressos online. De uma escala de valores que varia de -3 a +3, o analista atribui ao texto uma nota, conforme a percepção do autor sobre o fato. Mas, para que se obtenha a nota final sobre determinado texto, o SI mantém uma fórmula matemática com outras variáveis, quais sejam: número de caracteres, peso da editoria, do veículo e da coluna.

Importante esclarecer que as notas atribuídas às variáveis dependem do interesse do cliente por determinado veículo. No caso abordado por este trabalho, jornais como a Folha de S. Paulo, O Estado de S. Paulo, O Globo e o Valor Econômico, por exemplo, mereceram nota máxima, no caso 3. Além de integrarem o ranking dos mais lidos do país, esbanjam credibilidade e promovem ampla cobertura da política nacional. Não por acaso, os colunistas e os editoriais desses veículos alcançam a maior nota no SI.

Embora os critérios sejam subjetivos, o analista segue um manual de orientação para avaliar matérias. As notas são atribuídas da seguinte forma:

- h) **+ 3** = quando o cliente é muito elogiado pelo autor ou personagem do texto; traz pontos positivos do primeiro ao último parágrafo; não há comentários ou orações desabonadoras.
- i) **+ 2** = quando o cliente fez por merecer elogios, mas o autor descreve uma ou duas orações que comprometem a imagem.
- j) **+ 1** = quando o cliente é citado em tom informativo sobre uma iniciativa, mas não houve manifestação contrária.
- k) **0** = quando houver relativo equilíbrio por parte do autor na abordagem do tema. Críticas e elogios podem estar distribuídos ao longo do texto. Ou ainda quando a notícia apresenta apenas fatos informativos sobre uma entidade, que não seriam de interesse ou prejudicariam o governo ou os partidos.
- l) **- 1** = quando o autor faz uma crítica sutil ao cliente. Um simples comentário ou a lembrança de um escândalo, por exemplo.
- m) **- 2** = quando ficar claro que houve acusações fortes do autor ou do interessado entrevistado por ele. Aqui cabem situações de escândalos envolvendo o cliente.
- n) **- 3** = quando o texto aborda escândalos ou acusações graves (corrupção, homicídio, etc.) ou conivência do cliente com irregularidades tipificadas na legislação vigente.

A tela de análise do Sistema de Informações (ver figura abaixo) é formada por áreas onde o analista tem à disposição o nome do veículo, a data de publicação, o título da matéria, o nome do autor e a editoria correspondente. Há também uma lista com os “Fatores críticos de sucesso”.

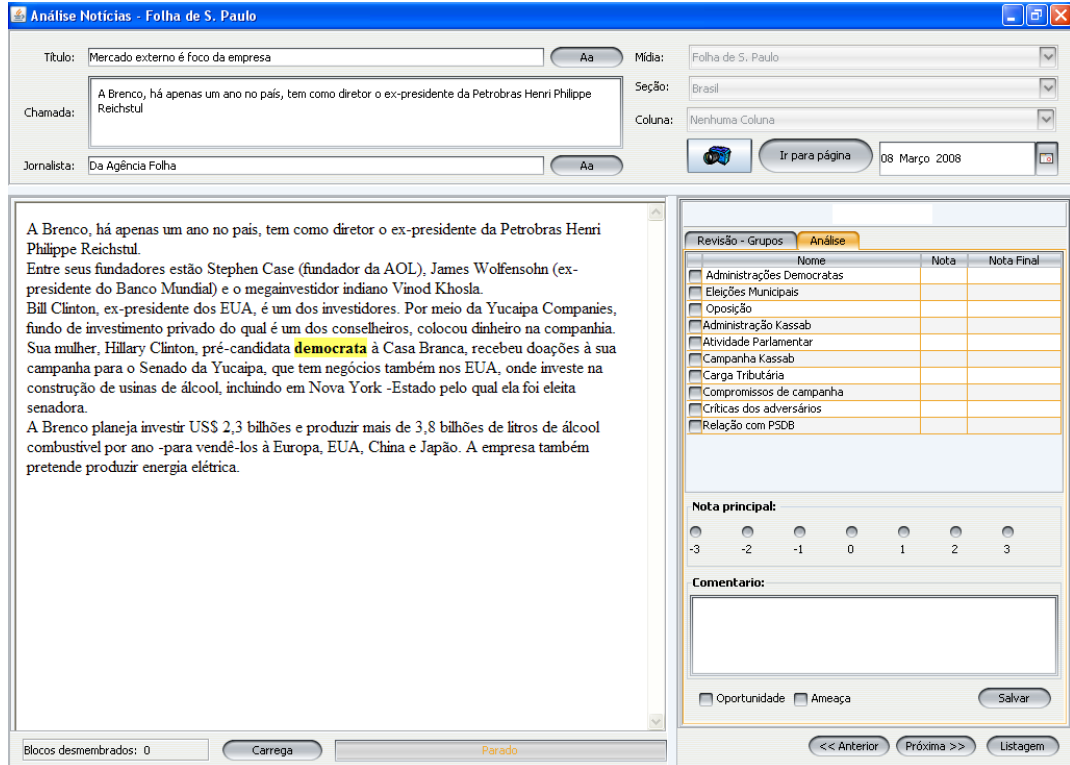


Figura 2: tela de análise de notícias.
 Fonte: núcleo de inteligência competitiva

No decorrer do trabalho, o analista pode selecionar algumas palavras para inclusão num relatório de tendências. Caso haja necessidade, há um espaço para que ele possa destacar a matéria como oportunidade ou ameaça para o cliente. A listagem desse material pode auxiliá-lo na confecção do relatório e dos gráficos de visibilidade.

Tipos de dados coletados

Finalizada a etapa de análise, o software conhecido por *AUTOSI* está apto para rodar os gráficos de visibilidade. Eles indicam em percentual, no formato pizza, o desempenho do cliente segundo os fatores críticos de sucesso. As cores vermelho, azul e verde são indicativos de matérias negativa, positiva e neutra, respectivamente. Todo procedimento de geração dos gráficos é automatizado.

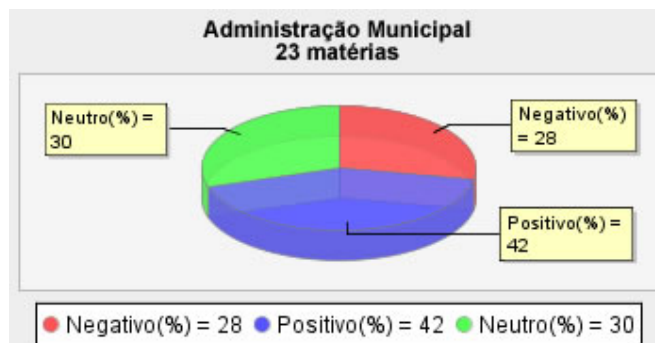


Figura 3: modelo de gráfico tipo pizza, resultado da análise.
 Fonte: núcleo de inteligência competitiva

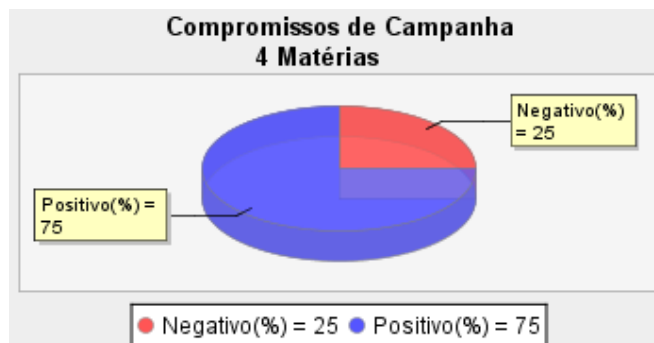


Figura 4: modelo de gráfico tipo pizza, resultado da análise.
Fonte: núcleo de inteligência competitiva

Dos resultados obtidos via Sistema de Informações, o analista elabora um relatório restrito ao consumo dos membros da equipe do cliente/candidato. Com os números à mão, o analista tem condições de elaborar um texto explicativo sobre os temas publicados pela imprensa pesaram mais ou menos a favor do cliente/candidato. Além do texto de abertura, o relatório diário inclui gráficos de visibilidade, *tag clouds* (ver capítulo específico) e matérias em destaque.

Tag Clouds

A Enciclopédia Wikipédia define *Tag Clouds* ou Nuvem de *Tags* como “listas hierarquizadas visualmente, ou seja, uma forma de apresentar os itens de um website”. Ainda com base nesse conceito, essas *tags* nada mais são do que palavras, com as quais é possível categorizar conteúdo de forma muito simples: uma nuvem de *tags* reúne um conjunto de palavras que mais aparecem em um website dispostas em ordem alfabética. Cada uma dessas palavras está ligada a certos conteúdos postados no site. De acordo com o volume de conteúdos relacionados a cada *tag*, ela aparece com a fonte maior ou menor do que as outras.

A *Tag Clouds* oferecida ao cliente/candidato teve como base a série de jornais, revistas e blogs on-line monitorados pelo SI. A inclusão dessas palavras no relatório diário serve para avaliar as expressões mais próximas ao cliente.

Resultados e impactos potenciais ou efetivos

Com base nas etapas que compõem o Sistema de Informações da Knowtec, pode-se afirmar que o monitoramento não se resume a mera produção de *clippings* eletrônicos. Ao contrário da maioria das empresas que presta assessoria de comunicação, o objetivo preponderante da empresa não passa pela captura do maior número de notícias de interesse do cliente.

Pouco importa o cômputo final de 100 ou 200 matérias disponíveis, se não houver um trabalho de filtragem e avaliação de conteúdo. Até porque, numa campanha política, como foi o caso adaptado a este trabalho, o tempo de leitura é escasso, restrito a um grupo de assessores de imprensa. Raramente o cliente/candidato tem tempo suficiente, durante a campanha, para se dedicar a leitura dos jornais.

Com a adoção do monitoramento do SI, a equipe de comunicação e marketing do cliente/candidato tem à disposição um leque de matérias que realmente pode lhe interessar. Elas são selecionadas conforme destaque nos jornais e, posteriormente, submetidas às análises.

A adoção do sistema AUTOSI permitiu a redução de tempo de trabalho dos revisores desde a captura das notícias até a distribuição por grupos temáticos. Com a utilização de palavras-chave, o tempo de revisão que, anteriormente, despendia em média 1 hora e 30 minutos, hoje não passa de 30 minutos.

Para demonstrar o quanto esse monitoramento com palavras-chave difere do monitoramento convencional, na semana de 17 a 23 de agosto, por exemplo, das 1430 matérias do jornal Folha de S. Paulo, o AUTOSI buscou 46 em que o cliente foi citado.

Contribuição do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

O modelo de monitoramento do Sistema de Informações da Knowtec possibilita que o cliente possa tomar decisões sobre sua imagem em menor tempo, uma vez que a informação chega de maneira refinada. É possível ainda apontar tendências da imprensa por meio das matérias analisadas. Isso se deve à avaliação de conteúdo do texto e das tag clouds.

Referências

GOMES, Elisabeth; BRAGA, Fabiane. **Termo de referência para atuação do Sistema SEBRAE em inteligência competitiva.** Brasília: SEBRAE, 2007. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/E685302FC42AD338832573D10047B2DF/\\$File/NT0003743A.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/E685302FC42AD338832573D10047B2DF/$File/NT0003743A.pdf)> Acesso em: 08 set. 2008.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. O contexto empresarial do analista de informação. **Insight Informal.** 2000. Disponível em:

<www.informal.com.br/pls/portal/docs/PAGE/GESTAODOCONHECIMENTOINFORMALINFORMATICA/INSIGHTS/INSIGHTSGESTAODOCONHECIMENTOTI/INSIGHT_1002.PDF> Acesso em: 08 set 2008.

Dados de Identificação

- Empresa/Instituição: Knowtec
- Atividades da empresa/instituição: Inteligência Competitiva
- Nome: Marcelo dos Santos
- Cargo: Analista de informações
- Endereço: Rod. SC 401, nº 600, módulo 6, conjunto A - Parq Tec Alfa. João Paulo – Florianópolis, SC. CEP: 88030-000
- Telefone: (48) 3953 8065
- E-mail: marcelo@knowtec.com
- Site web: <http://www.knowtec.com>.

A PRÁXIS DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL: UM ESTUDO QUALITATIVO-BIOGRÁFICO APOIADO PELO USO DO PROGRAMA AQUAD

Marília Andrade Torales - Centro Universitário Feevale – mariliat@feevale.br

Área temática: Técnicas de Análise de Dados

Resumo: Trata-se de uma pesquisa sobre a problemática da inserção da Educação Ambiental no cenário educativo-escolar, abordada desde a óptica dos protagonistas do ensino, considerando que a visão dos professores aporta inúmeras contribuições para a compreensão de diversos fenômenos que ocorrem no interior das instituições escolares, na medida em que cada um tem suas referências, seus conhecimentos e sua história. Para dar conta dessa problemática sem reduzir sua complexidade, e ao mesmo tempo alcançar os objetivos propostos, adotou-se como caminho metodológico a vertente biográfica da investigação qualitativa, considerando questões mais específicas, tais como: as características da amostra e dos contextos; a seleção dos sujeitos; o percurso e as etapas da investigação; o processo de análise dos dados, e o uso do programa informático AQUAD como apoio ao tratamento dos dados.

Contexto geral e problema

Esta pesquisa, realizada ao longo de um processo de formação doutoral realizado na Universidade de Santiago de Compostela (Espanha), inscreve-se no âmbito das pesquisas internacionais que se interessam pela temática educativo-ambiental, mais especificamente pelas investigações que direcionam seu foco sobre a práxis dos docentes, considerando a relevância de seu pensamento e de sua ação para os processos de mudanças socioambientais.

Os processos de investigação científica que impulsionaram o progresso das sociedades modernas tinham como pressuposto um ideal de objetividade, isto é, a realidade investigada se tornaria um objeto a ser manipulado com pouca margem para intervenções interpretativas subjetivas. No entanto, pelas características do objeto de investigação, esta pesquisa assume um caráter eminentemente qualitativo e se situa no contexto dos estudos que se interessam pelas histórias de vida dos professores como fundamento para compreender sua práxis, inserindo-se assim na vertente biográfica dos estudos que adotam o enfoque qualitativo como caminho para alcançar os objetivos propostos.

Assim, a metodologia e as técnicas de investigação utilizadas se fundamentam em dois instrumentos principais que permitiram aceder às informações do campo empírico, nomeadamente as entrevistas em profundidade e a observação de atividades escolares relacionadas à temática ambiental, juntamente com recursos complementares que serão descritos no referencial metodológico, no qual também se especificam: as características da amostra e dos contextos; a seleção dos sujeitos; o percurso e as etapas da investigação; o processo de análise dos dados, e o uso do programa informático AQUAD como apoio ao tratamento dos dados.

Objetivo do projeto

Em essência, esta investigação busca compreender, por meio da análise dos depoimentos de quatro professoras de Educação Infantil que atuam no Brasil e na Espanha, como mesmas estruturam sua práxis em relação à Educação Ambiental e que características apresentam sua ação e seu pensamento. Portanto, pretende abordar a temática da inserção da Educação Ambiental nos currículos escolares desde a perspectiva dos professores, com base nos recursos metodológicos qualitativo-biográficos, pois é preciso entender cada trajetória biográfica em íntima conexão com o ecossistema social em que se produz e também pelo mesmo motivo, cada itinerário vital – sendo único e irrepetível – reflete e é produto das circunstâncias sócio-históricas nas quais se insere. Ademais, nesta abordagem não se poderia prescindir dos fatores sociais que interagem durante a vida profissional e pessoal do professor, gerando uma relação dialética de influências mútuas, com conseqüências para sua atividade profissional (ZEICHNER; GORE, 1990).

Equipe envolvida

Pelas características do processo de formação doutoral, a equipe que desenvolveu esta pesquisa se constituiu, além da autora, dos orientadores professores doutores da Universidade de Santiago de Compostela: Pablo Angel Meira Cartea e Germán Vargas Callejas.

Recursos tecnológicos envolvidos no projeto

O AQUAD⁵ é um programa dedicado ao tratamento de dados qualitativos desenvolvido para apoiar o trabalho de organização e categorização das informações. Serve como ferramenta de apoio a geração de teoria a partir de uma base de dados qualitativos, considerando critérios de validade, objetividade e validade. No entanto, é importante esclarecer que este recurso é utilizado para assistência ou auxílio ao processo de organização e categorização das informações, considerando sua incapacidade de realizar a interpretação e análise dos dados, cabendo esta tarefa ao pesquisador.

Para decidir sobre o melhor recurso tecnológico a ser utilizado nesta pesquisa, foram realizados alguns estudos com base na literatura e na consulta a pesquisadores com maior experiência na realização de pesquisas apoiadas por algum programa informático. Os programas analisados para definir a melhor ferramenta para apoiar a efetivação desta pesquisa foram: AQUAD, Nudist, ATLAS-ti e NVIVO (produto associado de atualização do Nudist 4.0 ou 6.0). A partir desta comparação e da consulta a outros investigadores que já haviam empregado estes recursos, se optou pelo Programa AQUAD em sua versão 6.0, dadas suas características e vantagens em relação aos outros. O referido programa oferece a possibilidade de classificar e organizar os dados para cada categoria, bem como permite relacionar as categorias entre si, característica fundamental para a realização desta pesquisa.

Outra vantagem considerada foram os avanços da versão 6.0 do programa, tais como: a possibilidade de realizar análise de arquivos de texto gravados em formato *.txt (ANSI) ou *.rtf, arquivos de áudio em formatos *.wav ou *.mp3, arquivos de vídeo em formato *.avi e imagens em formato *.jpg.

Ferramentas e métodos utilizados

A metodologia não se constitui somente em um método ou em um conjunto de métodos, bem como na sumária descrição dos mesmos. Não existe um caminho único e absoluto como forma de efetivar um processo investigativo, mas sim, existem alguns princípios norteadores, “que nos guiam em relação à forma de fazer uma boa investigação em qualquer campo do conhecimento (ciência) e que nos ajudam a decidir se aceitamos ou rejeitamos certas afirmações/hipóteses como parte de um corpo ordenado de conhecimentos” (VAL et al, 2004: 115). Desta forma e considerando a constituição da identidade desta investigação, se enfatiza o caráter processual do objeto de estudo e, se justifica as opções metodológicas também em função do interesse em cumprir com os objetivos propostos. Basicamente, os dados coletados consistem em relatos biográficos obtidos a partir da aplicação de entrevistas em profundidade a quatro docentes, sendo que duas desenvolvem suas atividades profissionais no Brasil e as demais, atuam na Espanha.

Definidos os contextos e as características dos sujeitos que participaram da pesquisa, se descreve as escolhas metodológicas no que diz respeito às técnicas empregadas para coletar os dados necessários ao alcance dos objetivos desta tese. Neste sentido, a entrevista em profundidade foi eleita como o instrumento central para a obtenção dos depoimentos das professoras. As observações das atividades escolares se constituíram em uma segunda estratégia, complementar à primeira, adotada com o fim de enriquecer e diversificar a base empírica, através do cruzamento dos dados e visando reforçar a veracidade e a credibilidade dos mesmos. Este conjunto de técnicas oportunizou uma aproximação eficiente ao objeto de pesquisa, permitindo a identificação, por meio dos relatos feitos pelas professoras, daqueles elementos presentes em sua trajetória de vida, que condicionam e/ou determinam sua ação pedagógica escolar.

A preparação para as entrevistas e para as observações também considerou os detalhes práticos da ação. Neste sentido, se fez a opção de utilizar um aparelho de gravação digital da voz para registrar a fala das informantes e uma câmara fotográfica digital para o registro das observações. Este processo também requeria uma condição prévia, pois o uso de equipamentos avançados tecnologicamente implica no estudo de manuais, registros e instalação de programas adequados. Com estas ações prévias, se criou uma estrutura favorável para

5 Versão 6.5.3.2 / 12 de agosto de 2004. Copyright (1990-2004). Huber, G.L. ISBN 3-9806975-7-6.

que a coleta de dados corresponde-se fielmente as conversas mantidas durante os encontros, sem desperdício de tempo ou correndo o risco de prejuízo da qualidade do material coletado.

ENTREVISTA	Sujeitos entrevistados	Professores de Educação Infantil que atuam em escolas localizadas no Brasil e na Espanha
	Tipo de Entrevista	Entrevista Narrativa
	Tópicos da Entrevista	1. Trajetória pré-profissional 2. Trajetória profissional 3. Inserção da Educação Ambiental na escola
	Plano de Aplicação das entrevistas *trabalho de campo realizado durante todo ano de 2004.	4. Contato com as professoras selecionadas 5. Realização das entrevistas 6. Transcrição das entrevistas 7. Revisão das entrevistas junto às professoras participantes
OBSERVAÇÃO	Situação Observada	Atividades escolares que, segundo os critérios estabelecidos pelos professores, integrem a dimensão ambiental ao processo de ensino.
	Tipo de Observação	Não-participante
		Registro Fotográfico
		Registro através de um protocolo de observação

Tabela 4: Esquema metodológico de coleta de dados

Fonte: Elaborado pelo autor.

A escolha destas duas técnicas favoreceu o contato com os dados que residem nos sujeitos e nos contextos, criando condições de recriar e significar quatro trajetórias de vida de mulheres que dedicam seu empenho profissional ao exercício da docência, incluindo a demanda educativo-ambiental como uma dimensão de seu trabalho. Neste sentido a entrevista em profundidade foi o ponto de partida para estabelecer uma aproximação com os sujeitos e o contexto, sendo a observação, uma oportunidade de presenciar e coletar dados referentes ao espaço profissional das docentes de forma mais direta.

Análise dos dados

As pesquisas qualitativas caracterizam-se pela necessidade de manipulação de grandes quantidades de textos produzidos através de transcrições de entrevistas, diários de campo, protocolos de observação etc., que precisam ser analisados posteriormente. Esta tarefa de organização, agrupamento e redução das informações, durante muito tempo e ainda hoje, era feita com técnicas de “cortar e colar”, realizadas de forma manual ou com auxílio dos recursos dos processadores de texto através do computador. Considerando a morosidade e possível imprecisão que pressupunha esta tarefa e os rápidos avanços da informática, foram surgindo uma variedade de softwares⁶ específicos para auxiliar a execução deste processo.

Para melhorar o tratamento da informação recolhida e reforçar o rigor e a veracidade dos resultados da investigação, se realizou uma comparação entre distintos programas informáticos disponíveis no mercado para o tratamento de dados qualitativos. Nesta eleição se consideraram critérios como: a natureza do objeto de estudo, os objetivos da pesquisa e as preferências teóricas e pragmáticas da investigadora.

Considerando a complexidade que pressupõem os procedimentos da etapa de análise, se tratou de buscar uma ferramenta informática capaz de auxiliar a organização dos dados obtidos a través da entrevistas em profundidade sem prescindir da riqueza de informações que se havia obtido no trabalho de campo. Com este intuito, se seguiram os seguintes passos para efetivar a categorização e a organização dos dados: redução dos dados qualitativos a unidades de significado; busca de seqüências, relações e conexões entre as unidades de

⁶ Kelle (2004: 394), referindo-se aos softwares para análise de dados qualitativos afirma: suas primeiras versões, muitas vezes complicadas e de aparência hostil, foram rapidamente aperfeiçoadas e mais funções, cada vez mais complexas, foram sendo acrescentadas. Estes desenvolvimentos culminaram em uma competição entre os criadores a fim de incluir tantas características quanto possíveis nas últimas versões de seus programas. Hoje, o campo do auxílio computadorizado à análise de dados qualitativos pode ser visto como o campo de mais rápido desenvolvimento no domínio da metodologia qualitativa, com seus próprios “projetos de rede”, conferências e listas de discussão na internet.

significado e comparação unidades de significado. Neste sentido, vale esclarecer os seguintes entendimentos conceituais:

- a) unidades de análise: neste estudo, considerou-se como unidade de análise uma frase, um conjunto de frases, um parágrafo ou um conjunto de parágrafos que contivessem um significado relevante aos objetivos do estudo. Ademais, a unidade de análise corresponde sempre ao discurso das professoras entrevistadas, identificadas por P1, P2, P3 e P4, portanto, todos os seguimentos de texto estarão identificados, de forma mutuamente excludente, por um código de perfil. As unidades de texto identificadas por E. (Entrevistadora) não são codificadas.
- b) metacódigos, códigos e indicadores: estes conceitos referem-se à representação de categorias de análise, organizadas de forma hierárquicas de acordo com seu nível de abrangência e complexidade. Os metacódigos referem-se ao maior nível, sendo integrado por vários códigos de análise. Os indicadores descrevem ou caracterizam um determinado código.

A busca destes seguimentos de texto ou unidades de significado fundamenta o processo de categorização, ou seja, o processo de composição de conjuntos de informações de correspondem a uma mesma temática. A cada uma das categorias se atribuiu um determinado código, conforme se descreve posteriormente. Todos os códigos se agruparam em função de seu sentido contextual e constituem o que se denomina de metacategorias, que no caso desta investigação são três: dimensão pessoal, dimensão profissional e dimensão educativo-ambiental.

A tarefa de buscar unidades de significado em um texto exige conhecimento teórico sobre o tema tratado e clareza em relação ao objeto e os objetivos da investigação. Pois, o uso de recursos informáticos auxilia organizando e revisando o material, no entanto, cabe ao pesquisador o labor de decidir as categorias e os códigos que serão utilizados, bem como o esforço em interpretá-los e dar-lhes significado no contexto.

A categorização pode originar-se durante a interpretação do texto, através de um procedimento indutivo ou pode emergir de um sistema de categorias previamente estabelecido – dedutivo – dependendo da orientação teórico-epistemológica adotada na investigação. No caso deste estudo, se optou por estruturar um sistema de categorias *a priori*, baseado nas questões que compunham as entrevistas, sem o impedimento de que outras categorias emergissem *a posteriori*. Além disso, o sistema de categorias elaborado inicialmente foi submetido a revisão e validação tanto por parte da investigadora, como por parte de outros investigadores de reconhecida experiência no campo científico, até que se chegasse ao sistema de categorias considerado definitivo.

A classificação dos dados recolhidos da amostra constitui-se em uma “construção que carrega consigo a teoria e o material de pesquisa. Esse casamento não é conseguido de imediato: o pesquisador necessita dar tempo suficiente para orientação, emendas e treinamento do codificador” (BAUER; GASKELL, 2004: 199). Portanto, nesta investigação, os metacódigos e os códigos foram definidos com base na análise das entrevistas e considerando os períodos vitais dos sujeitos, ou seja, seu período pré-profissional e profissional, enfocando a temática ambiental como eixo de análise.

Para lograr os objetivos desta investigação se utilizaram dois tipos de códigos, nomeadamente o código de perfil e os códigos conceituais. O código de perfil ou código sócio-demográfico é utilizado para caracterizar um arquivo de dados completos, de forma qualitativa ou numérica. No caso desta investigação o código de perfil foi utilizado para identificar a cada uma das entrevistadas e suas características pessoais, acadêmicas e profissionais.

No caso dos códigos conceituais, que correspondem às temáticas específicas encontradas nos textos, se estabeleceu um sistema de codificação que fosse coerente com as estruturas das entrevistas e com os temas que emergentes das entrevistas realizadas. Essas categorias, também foram estabelecidas com base nas referências teóricas que norteiam este estudo, bem como nas relações que surgem da análise empírica. Sendo assim, se descreve a seguir o sistema de codificação utilizado como base para a interpretação dos dados desta pesquisa.

Sistema de codificação: metacódigos e códigos

Dimensão pessoal

Definição: tratam-se das experiências pessoais vividas pelos sujeitos e que, potencialmente poderiam exercer alguma influência sobre sua prática como docente. Ademais, este enfoque, busca captar as opiniões

peçoais das professoras em relação a determinados temas, como forma de compreender suas crenças e seus valores.

CATEGORIAS	CÓDIGOS	DEFINIÇÃO
Infância e adolescência	PIA	Relato de experiências extra-escolares significativas durante a infância e adolescência.
Personalidade	PAP	Auto-descrição (da personalidade)
Experiências escolares	PEE	Descrição de experiências no contexto escolar durante o ensino primário e secundário.
Pessoas influentes	PPI	Refere-se à influência de pessoas que participaram e /ou influenciaram na formação geral do sujeito.
Valoração social dos professores	PPS	Percepção dos professores em relação à valoração social de seu trabalho.
Fases críticas	PFC	Descrição de fases consideradas significativas ou grandes mudanças no percurso vital das professoras.
Decisão profissional	PDP	Caracterização do contexto e das circunstâncias nas quais ocorreu a escolha profissional e o início da carreira.
Relações familiares	PRF	Condições familiares que interferem de forma direta ou indireta no âmbito profissional.

Tabela 1: Categorias e códigos para dimensão pessoal

Fonte: Elaborado pelo autor

Dimensão Profissional

Definição: tratam-se das experiências profissionais relacionadas à formação e a prática docente, considerando o início da carreira e as experiências atuais.

CATEGORIAS	CÓDIGOS	DEFINIÇÃO
Relação com os colegas	RRL	Refere-se à relação com os colegas e/ou especialistas da escola. Momentos de negociação profissional e convivência.
Relação com a comunidade escolar	RRC	Relação com os pais dos alunos. (Conflitos, experiências de colaboração, proximidade, distanciamentos, negociação etc.).
Experiência associativa ou sindical	RSA	Relação com seu sindicato profissional. Relação com outras associações ou entidades que trabalham no campo social.
Apoio institucional	RAI	Refere-se à avaliação que o professor faz em relação ao apoio institucional recebido.
Relação com os alunos	RRA	Descrição sobre a forma como o professor se relaciona com os alunos (dificuldades, êxitos etc.).
Formação inicial	RFI	Avaliação retrospectiva sobre o processo de formação inicial.
Futuro profissional	RFP	Projeção do futuro profissional, destacando projetos, necessidades e a aposentadoria.
Experiências docentes	RED	Relato de experiências docentes anteriores e atuais, no que se refere a diversos aspectos.
Formação continuada	RFC	Avaliação dos cursos de formação continuada como contribuição à atuação dos professores.
Exp. Profis. Anteriores	REA	Refere-se a outras atividades profissionais exercidas antes de começar a carreira docente.

Tabela 2: Categorias e códigos para dimensão profissional

Fonte: Elaborado pelo autor

Dimensão educativo-ambiental

Definição: nesta dimensão se trata de um conjunto de conhecimentos, experiências, competências, habilidades e atitudes dos docentes em relação à Educação Ambiental.

CATEGORIAS	CÓDIGOS	DEFINIÇÃO
Interesses e conhecimentos	SEI	Descrição das experiências, representações e interesses explicitados em relação à temática ambiental e as circunstâncias onde surge o interesse por esta dimensão educativa.
Atividades	SEA	Relato de atividades relacionadas à temática ambiental que são consideradas significativas pelas professoras, considerando a participação dos pais e dos alunos.
Críticas	SEC	Opinião das professoras em relação à temática no contexto pedagógico-escolar.
Outras instituições	SEO	Estabelecimento de parcerias com outros professores ou instituições para realização de atividades ou projetos de Educação Ambiental.

Tabela 3: Categorias e códigos para dimensão educativo-ambiental

Fonte: Elaborado pelo autor.

Considerando a complexidade e a amplitude dos temas tratados em cada uma das categorias, para que se pudesse dar mais luminosidade a determinados matizes do texto, se complementou o sistema de categorias com um conjunto de indicadores, que permitiam maior especificidade no tratamento do conjunto das entrevistas. Vale sublinhar que os indicadores foram tratados como complementares a estrutura de códigos, pois por seu grau de especificidade, apareciam em ocorrências pontuais dos textos, sendo utilizados para confirmar e exemplificar determinadas questões.

Validação do sistema de códigos

O processo de validação do sistema de códigos tem por objetivo avaliar um conjunto de categorias elaboradas para orientar a interpretação dos dados obtidos durante a realização das entrevistas em profundidade. Esta tarefa é fundamental para “assegurar a fiabilidade ao longo de todo o processo de redução, interpretação e análise dos dados” (MARCELO GARCÍA, 1995). Para criar condições de credibilidade aos resultados da pesquisa, se buscou, através de um processo negociado e cooperativo, assegurar a fiabilidade interna do processo de codificação, considerando que esta toma relevo “na medida em que os complexos significados de vários observadores mostram congruência suficiente para que possam considerar-se equivalentes suas inferências relativas aos fenômenos” (GOETZ; LECOMPTE, 1988: 221).

Nesta investigação, o grupo de codificadores constituiu-se de três pessoas. Além de mim, os dois doutores do Departamento de Teoria e História da Educação (USC), que também desempenham a função de diretores desta tese, participaram do processo de codificação, discussão e validação dos dados. O primeiro passo para realização deste processo foi a elaboração de um sistema inicial de categorias, incluindo metacódigos, códigos e indicadores, fundamentados na estrutura das entrevistas e na leitura de um conjunto de três entrevistas escolhidas aleatoriamente.

Planejamento e etapas de realização

É preciso sistematizar as tarefas exigidas para a efetivação do projeto de pesquisa, considerando que as características do enfoque qualitativo exigem uma lógica para o desenvolvimento das etapas de pesquisa. Diante disso, procuramos focar as circunstâncias em que se executam as ações, o papel da investigadora como sujeito integrante do processo, os aspectos teóricos e metodológicos que fundamentam a investigação e as decisões decorrentes da mesma.

Em relação às condições que se dispunha para efetivar as tarefas investigativas, se poderia destacar que, desde o ponto de vista pessoal, a nacionalidade brasileira favoreceu o acesso aos professores que atuam no Brasil, facilitando os trâmites e os contatos entre as pessoas que apoiaram a logística da pesquisa e possibilitando, também, a reintegração ao contexto sócio-educativo brasileiro. Por outro lado, do ponto de vista acadêmico, por atuar como estudante de doutorado na Universidade de Santiago de Compostela, constituiu-se

em uma condição favorável para contatar com os professores que atuam na Galiza, usando o idioma espanhol como forma de comunicação, bem como o idioma Galego e Português em muitas interferências ao Espanhol. Sendo assim, destacam-se nos parágrafos seguintes, as principais fases de realização da pesquisa.

A fase de reflexão e preparação do projeto foi desenvolvida em colaboração com os professores do CRIFPE⁷ da Universidade de Montreal durante o estágio de três meses realizado naquela instituição e sob supervisão dos orientadores desta tese. Neste momento, em contato com um grupo de pesquisadores dedicados ao estudo da formação e da prática dos docentes, buscou-se em seus estudos e reflexões, a complementaridade necessária ao estreitamente entre o tema e os referenciais teóricos específicos da Educação Ambiental. A partir daí e com o processo de amadurecimento conceitual e teórico, se definiu a temporalização inicial da pesquisa, prevendo as estratégias de controle epistemológicos internos e externos⁸.

A entrada e o início dos trabalhos de campo constituíram-se em uma fase de definição do papel da pesquisadora como de observadora e interlocutora dos sujeitos, sem perder de vista a própria identidade como docente e todas as experiências ao longo de dezoito anos dedicados ao magistério. Realizar o trabalho de campo, portanto, apresentava-se como uma forma de reviver, através da voz das professoras, as experiências vividas e observadas no cotidiano profissional, sem deixar de lado a tarefa de coleta, registro, arquivamento e análise preliminar das informações decorrentes das atividades investigativas.

A fase de finalização, análise e escrita começa com o final dos trabalhos de campo, quando todas as entrevistas e observações já estão concluídas, no entanto, é importante observar que, de forma menos intensiva, este processo já se esboçava enquanto transcorriam as entrevistas e se efetivavam as transcrições. A análise final e a elaboração do informe culminam o planejamento de pesquisa, ficando a socialização dos resultados como tarefa posterior de anúncio a comunidade científica.

Considerando as fases de desenvolvimento da pesquisa, se fez a opção de investigar a trajetória profissional e pré-profissional das professoras recorrendo ao uso de narrativas de histórias de vida, empregando as já citadas técnicas de investigação: entrevistas em profundidade e observação de atividades escolares. Os dados obtidos com o cruzamento das duas técnicas constituíram o *corpus*⁹ empírico em que fundamentam as conclusões deste trabalho. Este processo de complementaridade dos métodos e técnicas amplia a possibilidade de apreensão do objeto e oferece maior consistência ao processo investigativo, permitindo o reforço e a comparação que validam os resultados pertinentes a cada uma das fontes.

Descrição do estudo

Investigar a ação dos professores, além de denotar uma opção ideológica que exige dimensionar a responsabilidade investigativa, também se constitui numa responsabilidade social, já que aquilo que é ensinado por um professor não constitui um problema de caráter somente cognitivo ou mesmo epistemológico, trata-se sim, de um problema social, tendo em vista que a prática educativa pressupõe um posicionamento político e ideológico e que os saberes docentes são socialmente construídos, negociados e articulados com diversos grupos, conforme apontam as abordagens de BECKER (1993), KINCHELOE (1997), ZABALA (1998) e TARDIF (2002).

⁷ Centre de Recherche Interuniversitaire sur la Formation sur la Formation et la Profession Enseignante – Montreal, Quebec / Canadá.

⁸ É importante ressaltar que este projeto foi submetido à apreciação de alguns especialistas externos de reconhecido prestígio no campo da formação de professores e na análise da função docente como estratégia metodológica capaz de reforçar seu rigor teórico e metodológico. As sugestões obtidas através destas consultas foram incluídas através de reflexões que complementam as observações e comentários feitos. Estes controles foram feitos pelo Dr. Maurice Tardif da Universidade de Montreal, pelo Dr. Antonio Nóvoa da Universidade de Lisboa.

⁹ Em relação à estruturação do corpus de uma pesquisa qualitativa, Aarts e Bauer (2004, p. 55), comentam que: “Os lingüistas e os pesquisadores qualitativos enfrentam o “paradoxo do corpus teórico”. Eles começam a estudar as variedades nos temas, opiniões, atitudes, estereótipos, cosmovisões, comportamentos e práticas da vida social. Contudo, como essas variedades são ainda desconhecidas, e por isso também não se sabe sua distribuição, os pesquisadores não podem conseguir uma amostragem de acordo com um racional de representatividade. Mas o paradoxo muitas vezes se resolve com o tempo. Os lingüistas sugerem um procedimento por etapas: selecionar preliminarmente, analisar essa variedade, ampliar o corpus de dados até que não se descubra mais variedade”.

Tendo em conta estes argumentos, esta pesquisa, que objetiva compreender a práxis de quatro professoras de Educação Infantil em relação à Educação Ambiental, se situa “na interface entre o individual e o social, entre o ator e o sistema, a fim de captar sua natureza social e individual como um todo” (TARDIF, 2002: 16). A complexidade desta tarefa exigiu o envolvimento de diversas áreas de conhecimento, pois a realidade do contexto de vida das docentes e sua relação com a temática ambiental configuram-se num jogo de forças e de poder, “onde os professores legitimam certas crenças, enquanto deslegitimam outras” (KINCHELOE, 1997: 49). Por inserir-se no emaranhado campo educativo-ambiental, este estudo exigiu um suporte teórico amplo e atualizado, tanto no que se refere ao campo educativo-ambiental, como em relação ao campo dos estudos sobre a formação e ação dos docentes, já que estes são os fundamentos básicos que sustentam as argumentações desta tese, conforme se apresentou no capítulo anterior.

Neste espaço complexo e diverso, se busca relacionar a perspectiva subjetiva presente nos relatos das professoras com seus cenários sócio-históricos, procurando diminuir o desequilíbrio entre os componentes objetivos e subjetivos do processo (MEIRA CARTEA, 1992), sem deixar de considerar a multiplicidade de caminhos existentes e que se vão definindo na medida em que a investigação toma mais contornos. Com a necessidade de decidir e estabelecer as bases que atribuem singularidade a esta investigação se buscou, a partir das características do objeto de estudo, fazer caminho caminhando, ou seja, permitir que o nexos investigativo incorporasse as necessidades da ação, sem estar atrelado a uma única possibilidade de perceber e interpretar a realidade. Com isso, de forma coletiva e partilhada, criaram-se condições para que o processo se complexificasse e apontasse novas dimensões sobre a realidade estudada.

Pesquisa ou aplicativo

O sistema de operacionalização dos dados programa AQUAD, baseia-se na possibilidade de atribuir códigos e metacódigos aos diversos seguimentos do texto, que deverá, previamente, ser configurado em formato RTF. Com isso, os dados são importados ao programa e o texto recebe uma numeração, por linhas, para sua posterior classificação. Cada seqüência do texto pode receber um ou vários códigos e os agrupamentos de códigos constituem-se nos metacódigos, conforme se ilustra na figura apresenta a seguir.

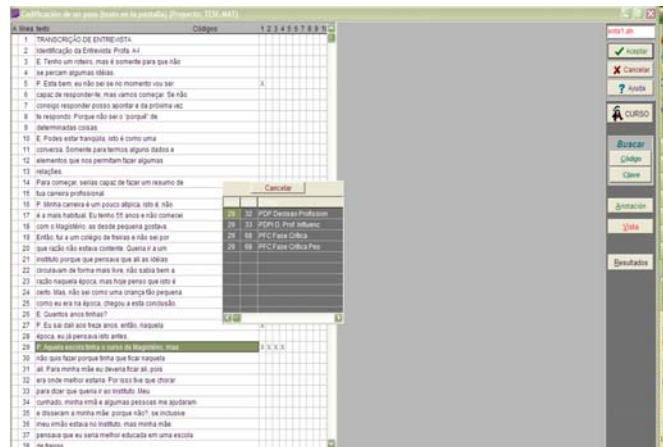


Figura 1: Funcionamento do programa AQUAD
Fonte: Programa AQUAD

Tipo de dados coletados

Os dados coletados são de caráter fundamentalmente qualitativo, tendo em vista as características processuais do objeto de estudo e os objetivos da pesquisa em relação aos seus demais elementos estruturais.

Benefícios

A escolha pela metodologia qualitativa biográfica e as escolhas decorrentes (critério de seleção de cenários e sujeitos, técnicas de coleta e tratamento de dados) foram fundamentais para aceder aos dados necessários para a compreensão dos processos educativos descritos pelas professoras e observados pela investigadora, como forma de constituir uma base empírica que possibilitasse a posterior análise e interpretação

das informações, com vistas ao alcance dos resultados. Em especial, o uso do programa AQUAD foi fundamental para agilizar o processamento, a organização e a categorização de cerca de 240 páginas de transcrição de entrevistas distribuídas entre as entrevistas realizadas a quatro informantes.

Resultados e impactos potenciais ou efetivos

Assim, acredita-se que os resultados obtidos por meio desta investigação possam contribuir para repensar o processo de inserção da Educação Ambiental no contexto educativo-escolar e para a elaboração de políticas públicas coerentes com as necessidades manifestadas pelos docentes, tendo em vista o papel preponderante que estes desempenham na conjuntura das mudanças sociais.

Do ponto de vista científico, o tema possui atualidade e relevância tanto no âmbito da Educação Ambiental como no âmbito dos estudos sobre a práxis docente, pois a aproximação entre os fundamentos teóricos relativos a essas duas abordagens aporta novos elementos às duas temáticas. Assim, por meio da sistematização dos dados referentes ao discurso e prática docente, pretende-se contribuir ao debate científico sobre as estratégias de inserção da Educação Ambiental no sistema escolar de ensino, considerando a trajetória e as experiências relatadas pelas próprias professoras participantes da investigação, como uma fonte de informações pertinentes para a melhora da formação inicial e permanente do professorado, já que as reflexões que as docentes oferecem apontam indícios de insuficiências neste processo.

Contribuição do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Esta investigação se insere nesse contexto atual e pujante, no qual a temática ambiental se constitui como objeto de interesse e necessidade social. Nesse sentido, a inserção da Educação Ambiental nos múltiplos espaços de vida e especialmente nos cenários educativo-formais, em que os professores desenvolvem sua ação profissional, aponta uma alternativa frente às evidências latentes de uma crise ambiental. Ademais, considerando a repercussão do trabalho dos professores no âmbito social e a problemática evidenciada, esta investigação pretende ser uma contribuição relevante para o avanço dos processos socioambientais, bem como contribuir para a qualificação e melhoria dos procedimentos relativos à Educação Ambiental.

O desafio de reconhecer as influências biográficas pessoais que determinam e/ou influenciam na prática pedagógica das professoras, reforça ainda mais a opção feita em relação ao uso da técnica das Histórias de Vida, já que para identificar um conjunto tão amplo de fatores, foi preciso realizar um recorrido por diversas instâncias de socialização nas quais as professoras estão inseridas. No caso deste estudo, foram identificados pelo menos treze fatores: relações familiares e pessoas influentes; experiências de infância e adolescência; experiências escolares; decisão profissional e valorização social dos professores; traços de personalidade; experiência associativa ou sindical; formação inicial; formação continuada; experiências docentes; contexto político-educativo e apoio institucional; relação com os colegas; relação com os alunos; relação com a comunidade escolar. Estes resultados se referem à análise de quatro casos, portanto, não se trata de assumir que todos os professores, de maneira geral, estejam condicionados a estes mesmos elementos. No decorrer da análise, os dados evidenciaram que cada um dos fatores assumiam uma significância especial no conjunto dos fatores de influências vitais sobre a práxis dos docentes, por isso, após o processo de análise particularizada de cada um deles, se estruturou uma descrição das características do que se designou como "Mapa de Influências Vitais".

Referências

- AARTES, B.; BAUER, B. A construção do corpus: um princípio para a coleta de dados qualitativos. 3.ed. In: BAUER, M.W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Editora Vozes, pp. 77-85, 2004.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Editora Vozes, 2004.
- BECKER, F. **Epistemologia do professor: o cotidiano da escola**. Petrópolis: Editora Vozes, 1993.
- GOETZ, J. P.; LECOMPTE, M. D. **Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa**. Madrid: Morata, 1988.
- KELLE, U. Análise com auxílio de computador: codificação e indexação. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Editora Vozes, pp.

234-248, 2004.

KINCHELOE, J. L. **A formação do professor como compromisso político**: mapeando o pós-moderno. Porto Alegre: ARTMED, 1997.

MARCELO GARCÍA, C. **Desarrollo profesional e iniciación a la enseñanza**. Barcelona: PPU, 1995.

MEIRA CARTEA, P. Á. **La inserción social en los jóvenes de la Galicia rural**: perspectivas escolares, familiares y profesionales en un contexto local. Tese (Doutorado) - Universidade de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela, 1992.

TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. Petrópolis: Vozes, 2002.

VAL, J. C.; CASTRO, A. M. P.; PIÑERO, E. M. Metodología en la investigación educativa actual. In: EISMAN, L. B.; GONZÁLEZ, D. G.; LLORENT, T. P. (COORDS.) **Temas fundamentales en la investigación educativa**. Madrid: Editorial Muralla, S.A., pp. 34-46, 2004.

ZABALA, A. **A prática educativa**: como ensinar. Porto Alegre: ARTMED, 1998.

ZEICHNER, K.; GORE, J.M. Teacher socialization. IN: HOUSTON, W. R. (ED): **Handbook of research on teacher education**. New York: Macmillan, pp. 329-348, 1990.

Dados de identificação

Instituição: Centro Universitário Feevale

Atividade: instituição de ensino superior

Nome: Profa. Dra. Marília Andrade Torales

Cargo: professora e pesquisadora do Instituto de Ciências Humanas, Letras e Artes (ICHLA)

Endereço: Campus I - Av. Dr. Maurício Cardoso, 510, Bairro Hamburgo Velho, Novo Hamburgo-RS - CEP 93510-250

Telefone: (51) 35868800

Email: mariliat@feevale.br

Site web: www.feevale.br

ANÁLISE DE CONTEÚDO COMO INSTRUMENTO PARA COMPREENSÃO DO FENÔMENO PODER NA EDC

Guido Vaz Silva – COPPE/UFRJ – guido.vaz@gpi.ufrj.br

Área temática: Análise de texto

Resumo: Este estudo de caso utiliza uma técnica qualitativa para investigar o fenômeno poder no âmbito do projeto de Economia de Comunhão (EdC). Este projeto tem sido apresentado por outras pesquisas como uma tentativa promissora no que se refere à realização de mudanças transformadoras diante do contexto de crise socioambiental que se evidencia atualmente. Utilizando o método de análise de conteúdo, investiga-se a visão conceitual dessa dimensão junto a empresários representativos do projeto e, em um segundo momento, aprofunda-se a discussão por meio do estudo de caso na empresa Prodiel Farmacêutica, buscando uma visão contextualizada e a fim de compará-la com a primeira investigação. As análises de conteúdo constataram a existência de características diferenciadas e demonstraram que essa organização não repete as formas de exercício de poder mais disseminadas em nosso sistema de produção.

Contexto geral e problema

A urgência necessária por ações transformadoras (responsabilidade social corporativa, economia solidária, sustentabilidade, etc.) torna-se cada vez mais notória devido às perspectivas sociais e ambientais que a cada análise divulgada por especialistas são apresentadas como mais malélicas e destrutivas à humanidade. É nesse contexto, onde se urge por mudanças no quadro diagnosticado, que esta pesquisa se insere, investigando uma prática real que apresenta indícios de possuir formas de gestão significativamente peculiares. Ou seja, um modelo de administração próprio, que sinaliza a tentativa de construção de uma nova perspectiva de atuação no sistema capitalista de produção.

Atualmente, observa-se o crescimento acelerado dos debates sobre questões éticas e ambientais na busca de soluções e criação de melhores perspectivas. Segundo Capra (1996), há consenso entre muitos estudiosos de várias áreas do conhecimento quanto à condição crítica em que se encontra a sociedade moderna. É alocada às organizações grande parcela de culpa nesse processo de degradação socioambiental tanto pelos seus fatores exponenciais de impactos éticos e ambientais, quanto pela própria forma de *management* muito difundida no meio empresarial, que defende o interesse dos acionistas como única responsabilidade das organizações. Ou seja, totalmente dissociada de questões que não sejam puramente instrumentais e econômicas.

O projeto de Economia da Comunhão (EdC) é uma experiência instigante para os estudos organizacionais. Ele tem apresentado resultados positivos em termos de produtividade e crescimento, com formas de gestão que se diferenciam às do *status quo* empresarial e estão mais próximas das necessidades inerentes à natureza biológica humana (LEITÃO; ROUSSEAU, 2004; LEITÃO et al, 2006). Trata-se de uma proposta filosófica-espiritual oriunda da doutrina cristã, que pelas mãos de uma líder carismática, Chiara Lubich, foi replicada para a utilização na condução de empresas. Valores que visavam melhorar o nível de relacionamento entre as pessoas, defendendo a propagação do “amor-comportamento” - um conceito expresso na palavra grega *ágape* - e uma distribuição de riquezas mais homogênea foram incorporados à lógica dos negócios. Isso é devido, entre outros motivos, ao enorme potencial que as organizações detêm para a condução de mudanças.

Por outro lado, o fenômeno organizacional poder constitui o escopo da presente pesquisa porque tem sido descrito e questionado desde o processo de industrialização como excessivamente manipulador e opressor. A palavra poder tem sido utilizada com muita frequência sem que se reflita sobre seu significado. Clegg e Hardy (2001) dizem que a definição não se encontra muito distante das primeiras conceituações de Marx e Weber, ponto de partida que vê esse fenômeno como a habilidade de fazer com que executem o que se quer, mesmo que seja contra a vontade desses executores. Contudo, há diferenças entre as correntes no que tange à conceituação. A corrente estrutural-funcionalista buscar tornar cognoscível o fenômeno para aumentar a utilidade dos interesses organizacionais. Por outro, lado a corrente da teoria crítica e a visão pós-moderna, representada por Foucault, buscam se entranhar nas contradições e sutilezas presentes na essência do

fenômeno. Foucault (1982) observa que a própria ontologia do poder o caracteriza como não passível de dissecação, ou seja, idiossincrático, uma luta de forças hostil. Eles defendem que este fenômeno deve ser conhecido em suas relações mutuamente constitutivas entre o sistema estudado e o ambiente, atento à interconectividade e às formas de dominação presentes nesse ambiente, ou seja, seu exame do poder não pode ser livre do contexto. A busca de Foucault foi compreender a manifestação do poder em seu menor nível que é na relação entre indivíduos.

“Quando penso na mecânica do poder, penso em sua forma capilar de existir, no ponto em que o poder encontra o próprio grânulo dos indivíduos, atinge seus corpos, vem inserir-se em seus gestos, suas atitudes, seus discursos, sua aprendizagem, sua vida cotidiana” (FOUCAULT, apud MOURA, 2007: 12).

Aceitando essa visão, o poder não é tratado como substância ou faculdade, mas sim, como a própria execução. Percebe-se, então, a essência do fenômeno poder no pensamento foucaultiano, haja vista que seu estabelecimento acontece numa relação entre indivíduos: uma ação em relação à outra ação. Para Foucault (1979) as relações de poder têm suas raízes na rede de relações que caracteriza uma sociedade. É um fenômeno relacional, por conseguinte.

“Dessa forma, as noções dominantes de poder (que delineiam tanto abordagens modernistas quanto as funcionalistas) foram desafiadas. O poder não era mais apenas um recurso conveniente, manipulável e determinístico. Ao contrário, todos os atores operavam dentro de uma estrutura de dominação – uma rede dominante de relações de poder - dentro da qual as perspectivas de saída eram limitadas tanto para os grupos dominantes quanto para os grupos subordinados” (CLEGG; HARDY, 2001: 275).

Outra obra referencial para o desenvolvimento do presente estudo é o trabalho de Max Pagés et al (1987), que analisa as relações de poder no nível entre organização e indivíduo. Ele associa a dialética, combinada à psicanálise, como instrumento analítico de uma organização caracterizada como hipermoderna, exemplificada por multinacionais inseridas na sociedade neocapitalista.

Pagés e seus co-autores (1987) apresentam profundas contradições no discurso dos respondentes, pois foram identificados indícios da estimulação de forças produtivas, isto é, o desenvolvimento de iniciativas, da atividade intelectual, da capacidade de criação, da cooperação, dando aos trabalhadores toda espécie de satisfação de ordem econômica, política, ideológica, psicológica. E, ao mesmo tempo, da garantia do controle, da subordinação das forças produtivas dos trabalhadores aos objetivos da empresa e do sistema capitalista, gerando significativos graus de angústia. Logo, a organização se depara com uma dupla necessidade de desenvolvimento e mediações.

“A organização funciona, por um lado, como uma máquina de prazer e, por outro lado, como uma imensa máquina de angústia. A angústia provocada pela onipresença dos controles, pelo caráter ilimitado e intangível das exigências, é compensada pelos múltiplos prazeres que a organização oferece especialmente os prazeres do tipo agressivo, o prazer de conquistar, de dominar os clientes, os colegas, de se superar e de se autodominar” (PAGÉS et al., 1987: 29).

Portanto, Pagés et al. (1987) afirmam que há evidências de que as relações e práticas de poder no contexto organizacional têm gerado, ao longo de todo o período industrial, processos de dominação e fortalecimento das ligações dos indivíduos à organização em termos econômicos, políticos, ideológicos e psicológicos. E, que tais fatos fortalecem a dicotomia capital e trabalho, acarretando diversos problemas a esses indivíduos. É ressaltado que as restrições de cunho político, ideológico e psicológico sempre existiram, contudo foi notada neste estudo a crescente capacidade das empresas de penetrar nos ideais, nos valores, no estilo de vida e nas estruturas de personalidade.

Em suma, entender o poder como uma questão relacional, no âmbito das micro-relações entre indivíduos, parece ser um enfoque adequado ao entendimento desse fenômeno na economia de comunhão, que tanto explicita a relevância do relacionamento interpessoal na conquista dos objetivos organizacionais. A intenção deste trabalho é entender se essa dita qualidade realmente incute uma relação diferente das contradições entre o capital e o trabalho e dos problemas no convívio organizacional

Objetivo do projeto

Portanto, este estudo de caso tem por objetivo investigar como se processam as relações de poder em uma empresa do projeto de economia de comunhão por meio da análise de conteúdo. Ela busca identificar, descrever e interpretar essas relações no contexto da organização estudada vis-à-vis os conceitos sobre poder presentes na literatura pesquisada.

Equipe envolvida

Por se tratar de uma pesquisa acadêmica que originou uma dissertação de mestrado sobre o assunto, a equipe do projeto se restringiu ao pesquisador que a desenvolvia com as contribuições e considerações de seu orientador.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

No sentido de facilitar a categorização e a interpretação dos dados brutos coletados houve preparação e tratamento dos mesmos no software Atlas.ti. Este programa é especializado para análises qualitativas em textos, gráficos, áudios e vídeos. Esta pesquisa o utilizou para realizar pesquisas nos textos das entrevistas, construir formas de representação gráfica e visualizar similaridades e antagonismos de forma facilitada, ou seja, serviu para operar a técnica categorial de análise de textos (BARDIN, 1979).

Descrição do estudo

O estudo de campo realizado se desenvolveu em duas fases. A primeira, através de um conjunto de cinco entrevistas, com duração média de 20 minutos, com empresários de economia de comunhão, de caráter exploratório, durante a realização do Congresso Nacional de Economia de Comunhão, realizado em Vargem Grande Paulista, de 29 de abril de 2007 a 1º de maio de 2007, em São Paulo. Nessas entrevistas a abordagem foi mais conceitual, procurando-se descobrir como aqueles empresários entendem as relações de poder no interior dessas organizações. E a segunda, através da realização de um estudo de caso, realizado na empresa Prodiel em Curitiba/PR, por meio de 16 entrevistas entre gerentes (8), funcionários administrativos (5) e operários (3), com tempo médio de 45 minutos. Esta objetivava obter uma visão mais direta de como o objeto de estudo é processado, examinando-se também as peculiaridades da cultura organizacional ali desenvolvida.

Planejamento e etapas da realização

A pesquisa seguiu um cronograma definido no intuito de possibilitar a finalização do documento acadêmico fruto do trabalho. A primeira etapa de pesquisa foi uma densa varredura na literatura sobre os assuntos poder e economia de comunhão. Em seguida, durante a análise do material pesquisado, houve uma triagem das questões relevantes que deveriam ser verificadas durante o estudo de caso. Estes elementos deram origem a um questionário semi-estruturado que foi utilizado na condução das entrevistas com os empresários e com os funcionários da Prodiel. Com o material gravado nas entrevistas foi iniciado o processo de passagem dos textos e análise dos mesmos no software Atlas.ti.

A figura abaixo representa a seqüência de atividades:

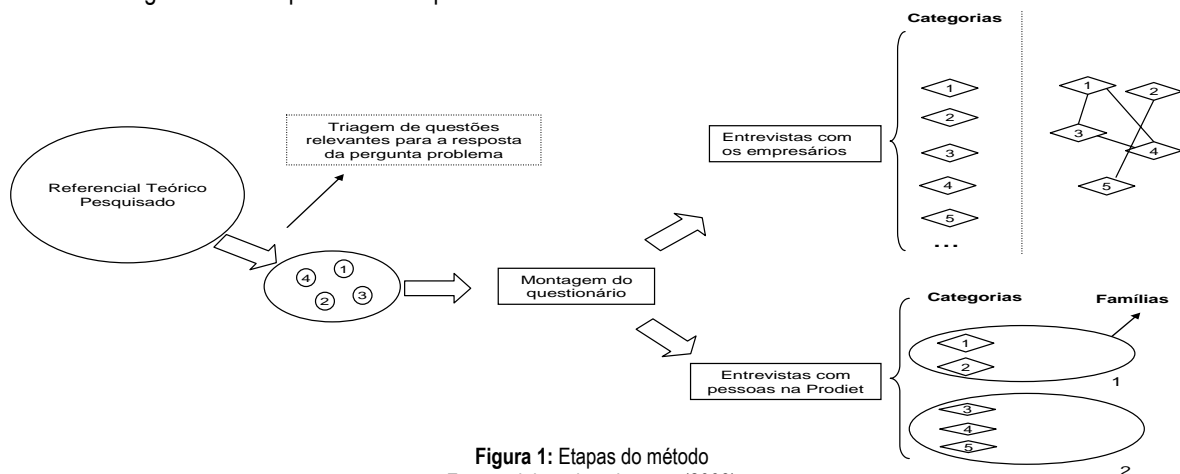


Figura 1: Etapas do método
 Fonte: elaborado pelo autor (2008)

Ferramentas e métodos utilizados

Desenvolveu-se, orientado por Bardin (1979), a técnica categorial para análise de conteúdo sobre o material das entrevistas. Segundo ela, a análise de conteúdo compreende um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. A técnica categorial (uma das possibilidades) se assenta implicitamente na crença de que a categorização (passagem de dados brutos a dados organizados) não introduz desvios, por excesso ou por falta, no material, mas que revela índices invisíveis, ao nível dos dados brutos (BARDIN, 1979: 119).

Tipo de dados coletados

Os dados coletados que sofreram a análise de conteúdo foram em sua totalidade dados qualitativos. Portanto, o estudo de caso teve tratamento quantitativo apenas naquilo que é inerente à análise de conteúdo (seleção de categorias), mas a abordagem foi essencialmente qualitativa em cima das categorias e famílias identificadas. Cabe salientar que o referencial teórico induziu o pesquisador a acreditar que este tipo de abordagem forneceria mais possibilidades analíticas vis-à-vis à ontologia do fenômeno poder. Supõe-se que o processo de decomposição-reconstrução nesse método desempenhe uma determinada função na indicação de correspondências entre o texto analisado e a realidade subjacente.

A construção de tais sínteses e modelos segue as considerações de Demo (2000: 102) sobre o construtivismo, que defende que a realidade existe de maneira independente, mas não a captamos como mero reflexo mecânico e direto, e sim através de um sistema perceptor e mental que a interpreta de modo construtivo. Ou seja, as análises aqui apresentadas são interpretações que conferiram significados aos significantes coletados, elas não objetivam a explicação do funcionamento mecânico das coisas e nem descartam a bagagem de conhecimento e os paradigmas do pesquisador influenciando as ilações finais.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

Na análise conceitual realizada com os empresários durante o congresso chegou-se às seguintes categorias: “relacionamento interpessoal”; “burocracia”; “liberdade”; “participação”; “diálogo” e “centralidade no ser humano. Sobre a definição dessas categorias, respeitando as regras de exclusão mútua, homogeneidade, pertinência, objetividade e fidelidade e produtividade (BARDIN, 1979: 120).”

A categoria “burocracia”, por agrupar dizeres que enfatizam a pouca presença de mecanismos de controle se relacionou em passagens, como a abaixo, com a categoria “liberdade”. Sobre isso:

“Autoridade e estrutura hierárquica serve para manter a ordem na empresa, embora costumem ser pequenas e bastante flexíveis. E a relação entre os níveis é bastante intensa” (Empresário A).

As categorias “burocracia” e “relacionamento interpessoal” se comunicam na fala dos entrevistados quando estes explicam a pequena gradação de elementos formais de padrões de comportamento, que se fazem menos necessários devido a valores como confiança mútua, reciprocidade e comunhão, presente nas relações entre as pessoas. Segundo o Empresário C, “os sistemas de controle costumam ser bem livres, pois estão baseados nos relacionamentos pessoais...”.

O próximo relato demonstra um exemplo da ligação criada entre as categorias “relacionamento interpessoal” e “centralidade no ser humano”.

“Porque a empresa está para o homem, está também para trazer um conjunto de relações para que as pessoas se sintam bem em trabalhar, prazer em trabalhar. Não há divisão entre o empresário e o empregado nas relações” (Empresário C).

A valorização do homem explicitada nos relatos de todos os entrevistados e aglutinada na categoria “centralidade no ser humano” foi relacionada como condicionadora de maiores graus de liberdade ao comportamento dos funcionários em algumas passagens, criando ligações com a categoria “liberdade”.

Segundo o Empresário E, “não há divisão entre o empresário e o empregado no que tange às relações. O empresário da EdC tem que estar aberto ao diálogo”. Isso proporciona a ligação entre temas componentes das categorias “diálogo” e “relacionamento interpessoal”.

A associação entre as categorias “diálogo” e “liberdade” foi encontrada em passagens como a do Empresário B, que interpreta que “no projeto nota-se menos hierarquização e mais facilidade de comunicação entre os níveis”.

Os relatos, de uma forma geral, sugeriram que as relações criadas entre as categorias “liberdade”, “relacionamento interpessoal” e “diálogo” acabam por gerar processos decisórios mais consultivos ou participativos, que caracterizam a categoria “participação”. Foi salientado, ainda, que essas empresas costumam trabalhar com ambientes participativos de decisão, contudo é essa tríade dada a todos os níveis da organização que faz com que surjam contribuições e iniciativas.

Em síntese, as entrevistas com os empresários auxiliaram para a interpretação construtiva de um esboço conceitual (figura 2) de questões importantes para o entendimento da dinâmica das empresas de EdC. Tais informações contribuíram tanto para o andamento do estudo de caso como para uma melhor preparação e condução das entrevistas na empresa estudada em campo.

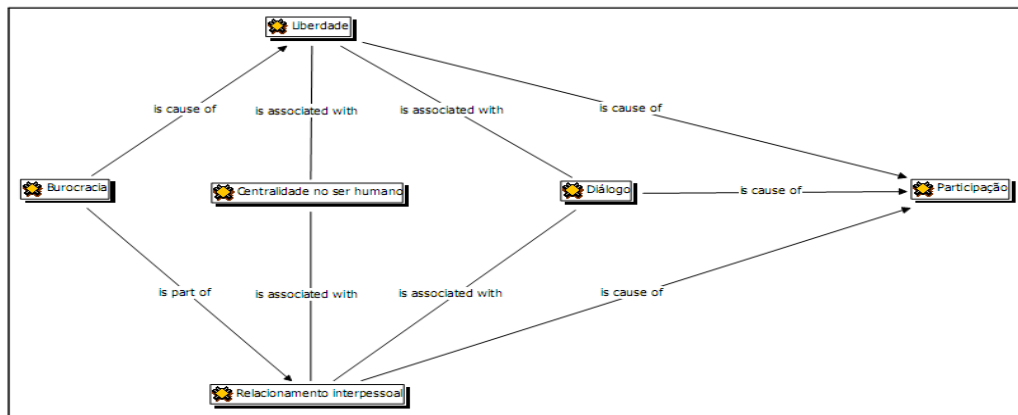


Figura 2: Estrutura conceitual extraída dos empresários
 Fonte: elaborado pelo autor (2008)

A segunda fase da pesquisa aconteceu na Prodiel. Ela é uma empresa de médio porte, com mais de 500 clientes ativos no Paraná, filiais em Brasília, São Paulo e no Pólo Spartaco, e conta com cerca de noventa funcionários, além dos representantes. No total, dispõe de mais de cem colaboradores. Foi fundada em 1989 para comercializar e distribuir produtos hospitalares e produtos nutritivos para crianças e atletas nos estados do Paraná e Rio Grande do Sul. A empresa aderiu aos preceitos da EdC em 1992. Atualmente cresce em torno de 5% e vem desenvolvendo uma estratégia de diversificação visando uma atuação nacional. Tem um posicionamento privilegiado no mercado dos estados do Sul do país. A pesquisa englobou 17, 40% do universo da mão-de-obra da empresa.

Foram 13 categorias interpretadas nos discursos coletados na Prodiel, também segundo as regras de exclusão mútua, homogeneidade, pertinência, objetividade e fidelidade e produtividade. São elas: “burocracia”; “centralidade no ser humano”; “confiança”; “liderança”; “liberdade”; “oportunidade”; “diálogo”; “respeito”; “participação”; “consulta”; “reuniões”; “relacionamento interpessoal” e “ética”.

Como a quantidade e dados brutos coletada nesta etapa foi bem maior, necessitou-se de um segundo agrupamento. Segundo Bardin (1979), este se trata do agrupamento das categorias iniciais em famílias por analogia de seus conteúdos. Ainda segundo a autora, o momento da escolha dos critérios de classificação depende daquilo que se procura ou que se espera encontrar. Por tal motivo a síntese elaborada nesse momento visa tornar mais clara o relacionamento das 13 características interpretadas dos discursos com os trechos de maior importância do referencial teórico, facilitando a análise, a compreensão e as inferências subsequentes.

Sendo assim, as 13 categorias foram agrupadas em quatro famílias:

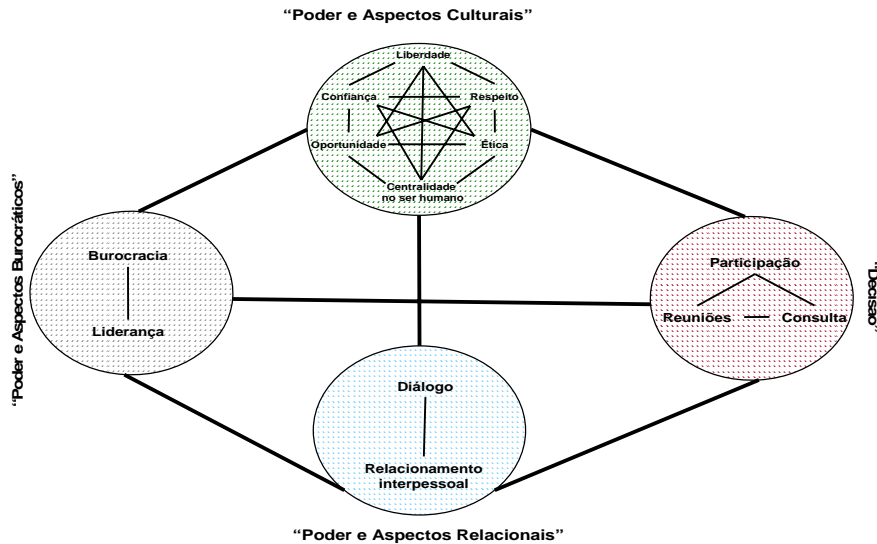


Figura 3: Agrupamento das categorias em famílias - Prodiel
Fonte: elaborado pelo autor (2008)

"Poder e aspectos burocráticos"

Nota-se que a organização não preza pela instituição de artefatos burocráticos excessivamente cerceadores no que diz respeito às condutas comportamentais dos atores. De acordo com as entrevistas, elas existem, mas são flexíveis. Esta condição está atrelada ao estilo de liderança carismático com que o empresário conduz a organização. Interpreta-se que esta família influencia consideravelmente as outras, pois se por acaso as duas categorias estivessem demonstrando formas demasiadamente formais de normatização e autoritárias de liderança, possivelmente ter-se-ia dificuldade para a obtenção das categorias das outras famílias como estão classificadas. O relato abaixo do empresário proprietário retrata esta família e seus impactos nas outras:

"Bem as normas são fundamentais a qualquer grupo da sociedade humana, na empresa não é diferente. Temos nossas normas, no entanto, essas normas são criadas por todo o grupo, não foram criadas ou copiadas de alguém que já fez. Criamos nossas próprias normas, através de uma profunda discussão com os líderes, elas me foram apresentadas no resultado do pensar coletivo, elas são fundamentais" (Diretor).

"Poder e aspectos culturais"

Por meio desse agrupamento é construída a existência dos princípios e valores do projeto de EdC na dinâmica organizacional da Prodiel. Eles aparecem disseminados nos discursos de funcionários e gerentes de maneira homogênea. São apresentados, ainda, como indicadores significativos de diferenciação da organização perante o mercado e outras empresas de fora do projeto.

"As diferenças existem claramente, o modo de agir dessas pessoas parte de uma série de princípios. O respeito com as pessoas é uma das colunas que sustentam esse projeto. Respeito com seus colaboradores. Respeito não se impõe, se conquista. Respeito com seus fornecedores. Respeito pelos seus concorrentes. A empresa sempre recolhendo seus impostos, às vezes sendo tentados a também sonegar, mas sempre cumprindo a ética. Uma ética inabalável. E nós observamos, em contrapartida, um crescimento do respeito que naturalmente causa desenvolvimento. Mas, não é fácil, porque quando saímos lá fora não está escrito que esta empresa é uma empresa diferente. Enfrentamos todos os problemas ou até mais problemas do que os demais" (Gerente 5).

"Poder e aspectos relacionais"

As entrevistas confirmam uma qualidade especial dos relacionamentos na organização, assim como apresentado por estudos como os de Kurtz (2005) e Sampaio (2006) em outras organizações de EdC. A Gerente 7 enfatiza que

“o poder tem que ser conquistado, se você o coloca na imposição, você consegue que trabalhem daquela forma quando você estiver presente, mas se você consegue conquistá-lo pelo ideal da empresa, aí compromete as pessoas, se colocando à disposição enquanto líder. Aí você as ganha pelo respeito, pela admiração. A aproximação interpessoal facilita essa diferenciação”.

“Decisão”

Foi percebida, com alta frequência nos relatos, uma mistura de altos graus de aspectos participativos e consultivos durante as decisões. Quando perguntado sobre uma roda de pessoas em pé observada pelo pesquisados, despropositadamente, no setor de estoque, o Funcionário 5 explica

“aquilo era uma reunião com todo o setor para acertarmos alguns problemas identificados. Quase toda a semana tem. No início era mais o gerente falando, mas agora todo mundo participa da reunião, temos abertura para colocar as idéias. Gera um espírito de grupo forte, um ajudando o outro, até porque quando um erra, todo mundo erra”.

Foram notadas significativas similaridades diante do esforço analógico realizado entre as duas análises de conteúdo. Todas as categorias presentes na estrutura conceitual proposta pelos empresários de como tais fenômenos deveriam se portar numa realidade organizacional de empresas do Projeto foram também encontradas nos discursos sobre a prática realizada no dia-a-dia da Prodiel. Mesmo considerando-se as limitações da amostra, tais similaridades encontradas na análise sinalizam que os ideais preconizados pelo projeto no que se referem ao aspecto poder, de certa forma, estão sendo praticados.

Por outro lado, observaram-se características importantes nos depoimentos dos atores da Prodiel que a distanciam da estrutura conceitual inicial. Primeiramente, as citações aglutinadas nas famílias “poder e aspectos burocráticos”, “poder e aspectos culturais” e “decisão” foram significativamente além das categorias encontradas nas entrevistas no Congresso de EdC. Tal fato sugere que a realidade organizacional da empresa supracitada já apresenta idiossincrasias em relação ao que os empresários conceituaram como forma das empresas de EdC, em média, se portarem. A categoria “oportunidade” mostrou uma característica diferente em seu conteúdo quando trata do processo de reabilitação das pessoas que por algum motivo infringem as regras e ficam à mercê de punições. A atuação do terapeuta que é chamado para auxiliar em problemas desse tipo e a relação com a categoria “diálogo” evidencia um tratamento diferenciado nas aplicações de punições. No discurso sintetizado dos empresários a questão da punição não apareceu muito, pois a idéia passada é de que as empresas utilizam normas livres e nenhum deles comentou sobre mecanismos de punição. Portanto, fica nítida que a Prodiel tende a ser mais normatizada do que a média interpretada pelas entrevistas com os empresários, porém procede analiticamente sobre os desvios ao invés da aplicação direta da punição.

Diante da comparação realizada, duas outras ações percebidas nos textos da Prodiel chamam a atenção. São elas: a ênfase no programa de certificação ISO e o que chamamos de tentativa de blindagem do proprietário a problemas que, segundo os entrevistados, poderiam ser resolvidos nas gerências.

Sobre a padronização via programa de certificação, percebeu-se grande ênfase dada pelos pesquisados do nível estratégico a essa ação, enquanto prioridade organizacional. Em seus próprios discursos e trejeitos corporais, notava-se uma preocupação em salientar que tal aumento de controle sobre os processos visava tão somente o aumento da eficiência operacional. Pela interpretação do pesquisador, retratada no modelo conceitual, esta possível mudança drástica em normas que busquem enfatizar o grau de hierarquização da organização impactaria nas outras duas famílias relacionadas ao fenômeno poder, podendo aumentar o nível de formalização das relações e, conseqüentemente, também mexeriam no modelo de processo decisório que será praticado na organização. De forma parecida, a ação de blindagem do Diretor a contatos com funcionários que poderiam ser realizados e, quiçá, resolvidos pelas gerências intermediárias pode gerar futuramente mudanças profundas no quadro diagnosticado. Vislumbram-se duas possibilidades nesse caso:

- a) forma de liderança exercida pelo empresário, observada e relatada pelos funcionários do nível tático-operacional poderia mudar caso os gerentes não conseguissem imprimir um estilo de condução próximo ao que o Diretor deteve durante o crescimento da organização. Este ponto é crucial porque a frequência de elogios à conduta do proprietário condicionou a análise de que a conformação apresentada no discurso à categoria “liderança” dissemina os valores e princípios do Projeto, portanto tem impacto considerável nos relacionamentos interpessoais e, em conseqüência, nas relações de poder e na tomada de decisão da organização.

- b) por outro lado, foram notados alguns elogios à forma de gestão dada para alguns gerentes intra-setorialmente em termos de liderança e abertura à participação. Logo, há indícios de que esses gerentes poderiam ser multiplicadores mais abrangentes dos conceitos da EdC na organização se desenvolvessem condutas aproximadas às do Diretor ou condizentes com suas idéias.

Essas possíveis mudanças não podem ser dimensionadas com plena exatidão, contudo proporcionam uma tendência de alteração nos conteúdos das famílias, principalmente nas diretamente ligadas às ações e indiretamente às outras em decorrência das relações. Diferenças essas que também devem modificar as naturezas das relações, ou seja, dariam uma nova aparência para a relação poder/decisão na Prodiel.

Eis um dos principais pontos há se considerar e que pode ocasionar em mudanças impactantes no quadro de categorias e relações apreendidas no estudo na Prodiel, pois as ações identificadas e com potencial de mudança têm ligações diretas com as categorias. O problema não é mudar, pois isso é necessário e inevitável, a questão é se os princípios que privilegiam as necessidades humanas presentes na organização serão protegidos perante a possível nova dinâmica relacional.

Em síntese, as duas análises de conteúdo realizadas demonstram que estas organizações buscam realizar gestões diferenciadas em cima de pilares ideológicos próprios que convivem com a competição do mercado.

Cabe ainda observar que, o que se constata na cultura EdC se mostra antagônico à dominação e à exploração de pessoas. Além de não valorizar a formação de um ambiente predatório e, mesmo não sendo a questão ambiental o alvo principal do exame, os depoimentos confirmam essa idéia exposta pelos principais autores do assunto.

A passagem abaixo extraída do depoimento do Diretor-proprietário se aproxima muito do exposto por Leitão et al. (2006) quando da associação entre necessidades intrínsecas ao ser humano e a participação dos trabalhadores em prol da organização. É enfatizado que seria mais adequado procurar receber o máximo do ser humano não desconsiderando sua condição de ser humano. O que sintetiza muitos aspectos diferenciais que essas empresas têm e proporcionam reflexões de múltiplas naturezas.

“O poder, dentro de uma organização, está diretamente ligado à cultura da organização. E na cultura da EdC, onde a idéia é partilhar, o diretor não toma decisões sozinho. Onde tudo é partilhado, ele não se coloca numa posição de dono da verdade, mas apenas de líder do grupo. Nasce uma nova cultura, um novo trabalhador que se sente livre e a criatividade aflora. Normalmente, a falta de liberdade torna as pessoas menos criativas. A pessoa livre é aquela pessoa que aflora dela toda sua criatividade. A minha empresa está em construção. A minha empresa ainda é jovem, apenas 18 anos, não nasci empreendedor, muito menos empresário, aprendo todos os dias, mas fazer uma gestão participativa, não por princípios democráticos, mas sim por respeito ao ser humano, isto é a cultura da reciprocidade. Quando uma pessoa tem uma grande idéia e esta idéia é colocada em prática, ela compra a idéia e se compromete” (Diretor).

Logo, conclui-se que a pesquisa demonstra haver aspectos diferenciados no que toca às práticas de poder e suas influências para o processo de decisão, refletidos nas sínteses desenvolvidas pelas análises de conteúdo. Essas primeiras conclusões sugerem que este estudo deve ser continuado, na busca de maior explicação sobre a forma como a qualidade dos relacionamentos interpessoais definem, de forma interativa, as práticas de poder nas empresas desse projeto ou com um escopo mais amplo.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Acredita-se que o método aplicado para extrair os resultados aqui apresentados pode ser repetido no intuito de mapear de tempos em tempos se existem mudanças na imbricação do fenômeno poder sobre as relações interpessoais da organização. Diante da importância do fator ser humano nos ideais preconizados pelo projeto, é de significativa relevância a manutenção da qualidade dos relacionamentos em níveis como o encontrado neste estudo de caso na empresas participantes do mesmo. Portanto, o método utilizado nesse caso pode ser útil caso haja interesse na continuidade desse mapeamento pela Prodiel ou por outra organização que deseje explorar as nuances e mecanismos da variável poder.

Referências

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.
- CAPRA, Fritjof. **A teia da vida: Uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. São Paulo, Cultrix, 1996.
- CLEGG, S. R.; HARDY, C. Alguns ousam chamá-lo de poder. In: CLEGG et al. **Handbook de estudos organizacionais**, v. 2. São Paulo: Atlas, 2001.
- DEMO, Pedro. **Conhecer & aprender: sabedoria dos limites e desafios**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.
- FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: GRAAL, 1979.
- _____. The subject and power. In: DREYFUS, M.L; Rabinow, P. (coord.) **Michel Foucault beyond structuralism and hermeneutics**. Chicago: The University of Chicago Press, 1982.
- KURTZ, Renata G.M. (2005). **Relacionamentos interpessoais e aprendizagem organizacional na economia de comunhão**. 2005. Dissertação. Departamento de Administração da PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2005.
- LEITÃO, Sérgio Proença; ROUSSEAU, Kátia. Introdução à natureza da mudança transformadora nas organizações na perspectiva da biologia cognitiva. In: **Revista de Administração Pública (RAP)**, v. 38(5), p. 683-710, set.-out. 2004.
- _____; FORTUNATO, G.; FREITAS, A.S. Relacionamentos interpessoais e emoção nas organizações: uma visão biológica. **Revista de Administração Pública**, v.40, n.5, p. 883-907, set./out. 2006
- MOURA, João C. A. Quaresma de. **O poder na obra de Foucault e as estratégias do contemporâneo**. Rio de Janeiro: Departamento de Psicologia da PUC – Rio, 2007
- PAGÈS, Max; BONEI, Michel; GAULEJAC, Vincent; DESCENDRE, Daniel. **O poder das organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.
- PINTO, Mário Soares Couto; LEITÃO, Sérgio Proença. **Economia de comunhão, empresas para um capitalismo transformado**. Rio de Janeiro, Editora Fundação Getúlio Vargas, 2006.
- SAMPAIO, Marcelo Alves L. **Economia de comunhão e o conceito de organização de aprendizagem**. 2006. Dissertação. Departamento de Administração da PUC - Rio, Rio de Janeiro, 2006.
- YIN, Robert K. **Case study research: design and methods**. 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2003.

Dados de identificação:

- Empresa: Prodiet Farmacêutica
- Atividades da empresa/instituição: distribuição farmacêutica
- Nome: Armando Tortelli
- Cargo: Diretor
- Endereço: Rua General Potiguara, 1428, Novo Mundo, CEP 81.050-500, Curitiba - PR
- Telefone: (41) 2169-4848
- E-mail: contato@prodiel.com.br
- Site web: <http://www.prodielfarmaceutica.com.br/>

APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE ANÁLISE FATORIAL E EQUAÇÕES ESTRUTURAIS NO ESTUDO DE UM MODELO EXPLICATIVO DE LEALDADE DE CLIENTES DE UM CARTÃO DE CRÉDITO

Eric Cohen – Ibmecc Rio de Janeiro – cohen@ibmeccj.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: Motivado pela importância da lealdade como mecanismo de retenção de clientes, este estudo mostra a aplicação das técnicas estatísticas de Análise Fatorial e de Equações Estruturais para verificação da plausibilidade de um modelo explicativo de lealdade por meio de informações sobre usuários do cartão de crédito do Carrefour, coletadas em 400 entrevistas por telefone e complementadas pelo banco de dados da empresa. Com base em revisão teórica, propõe-se um modelo através da formulação de hipóteses e validação da operacionalização de construtos de lealdade e de seus antecedentes de equidade (avaliação do consumidor de que seus esforços e resultados são equivalentes aos do fornecedor); de satisfação e da renda familiar do cliente. O modelo é considerado plausível e fornece informações pertinentes para a retenção de clientes.

Descrição do caso

O presente trabalho confirma um modelo estrutural explicativo da formação de lealdade atitudinal e lealdade comportamental no uso do cartão de crédito *private label*, administrado pela organização de distribuição varejista Carrefour, uma cadeia com mais de 200 hipermercados e supermercados no Brasil.

Contexto geral e problema

Dentre todos os meios de pagamento à disposição dos clientes dos supermercados e hipermercados Carrefour, o cartão Carrefour tem a maior parcela das vendas e o menor custo para a rede; além disso, facilita as transações de compra e estrutura um importante canal de relacionamento personalizado. Por estes motivos, a empresa administra atentamente sua base de usuários de cartão, procurando evitar-lhe a deserção de clientes. O complementar da perda de clientes é a retenção, que equivale à manutenção em atividade de uma clientela existente.

Entre os componentes mais relevantes do pacote de medidas de retenção estão a busca e a manutenção da lealdade dos consumidores, prática que recebe prioridade na agenda de profissionais de Marketing por ser vista como propulsora de lucratividade e de participação de mercado; de aumento de receita; de redução de custos de manutenção e de aquisição de clientes e de redução na perda de consumidores para a concorrência (ANDERSON et al, 1994; MÜCKENBERGER, 2001; REICHHELD, 2002; LA LONDE; ZINSZER, 1976; DAY, 1994).

Segundo Sheth, Mittal e Newman (1999) e Jacoby e Kyner (1997), a lealdade é definida pelo comprometimento do cliente com o fornecedor sustentado por atitude favorável significativa (forma atitudinal), bem como pela repetição de compras (forma comportamental).

Estas duas formas de lealdade do consumidor nem sempre estão positivamente correlacionadas (LARÁN; ESPINOZA, 2004), pois há outros fatores de influência além da lealdade no processo de decisão de compra, como preço e conveniência, por exemplo. Tais fatores causam efeitos substanciais em mercados competitivos com pouca diferenciação entre produtos, o que resulta em surgimento de lealdade falsa - determinada por comportamento de compra regular e atitude desfavorável. Nos mercados de cartão de crédito e supermercados, os produtos são comumente semelhantes e os retornos são tipicamente de escala. Nesta situação, uma leve melhora da atitude do consumidor representa uma contribuição potencial significativa para a formação de preferência do cliente no longo prazo, representando um grande benefício para a empresa (JONES; SASSER, 1995; DICK; BASU, 1994).

Objetivo do projeto

O objetivo da investigação relatada neste artigo é confirmar, no contexto específico do cartão de crédito *private label* Carrefour, a plausibilidade do modelo explicativo de lealdade proposto. A verificação da confirmação das hipóteses é relevante para a compreensão da formação de lealdade e proporciona informações pertinentes para que gestores tomem decisões efetivas para a alocação de seus esforços de retenção de clientes.

Equipe envolvida

Este projeto foi conduzido pelo autor – Eric Cohen, na época pesquisador da Fundação Getulio Vargas em São Paulo, e Diretor da Administradora de Cartões de Crédito do Carrefour. O Instituto de Pesquisas ION realizou o trabalho de referenciamento geográfico dos clientes com base nos dados fornecidos pelo Carrefour. A empresa Perspectiva de São Paulo realizou a coleta das informações de satisfação do cliente, intenção de recomendação, intenção de aumento de uso, e classe social – critério Brasil.

Recursos tecnológicos utilizados na pesquisa

Foram extraídas do computador central do Carrefour informações sócio-demográficas e de comportamento de compra dos clientes do cartão Carrefour.

Os dados foram extraídos e convertidos para análise de dados usando Microsoft Excel, Lisrel e Prelix, e SPSS for Windows versão 8.0.

A pesquisa qualitativa utilizou estações de trabalho para realizar chamadas telefônicas, com aparelhos de monitoria e gravação para posterior consulta.

Descrição do estudo

Apoiando-nos na revisão teórica dos conceitos de lealdade e de seus antecedentes, foram propostas sete hipóteses explicativas constituintes de um modelo de lealdade. Através de pesquisa com os consumidores e análise do banco de dados de transações, operacionalizam-se os construtos utilizados para verificação da validade das hipóteses com base em conceitos adaptados de outros modelos teóricos preexistentes (EVARD, 1994; BLOEMER; KASPER, 1995; JONES; SASSER, 1995; SHETH et al, 1999 e ANDERSON et al, 1994).

Os construtos construídos adotados no modelo são: lealdade atitudinal e comportamental; satisfação; equidade (avaliação do cliente de que seus esforços e resultados são equivalentes aos do fornecedor); e capacidade econômica do cliente. A inclusão da capacidade econômica, predominantemente explicada pela renda do associado e por seu limite de crédito, representa uma contribuição teórica, pois, através dela, busca-se contemplar a formulação de que aspectos dinâmicos da relação entre consumidores e fornecedores, como barreiras de acesso e a posição social que o cliente ocupa.

Através da técnica estatística de Modelagem de Equações Estruturais (SEM), procurou-se avaliar o peso dos construtos operacionalizados na formação dos construtos lealdade atitudinal e de lealdade comportamental, com a finalidade de testar as hipóteses propostas.

Iniciando com o construto da lealdade, estudos envolvendo os processos de formação da lealdade do consumidor têm recebido prioridade na agenda de profissionais da área de mercadologia tanto no meio acadêmico como no meio empresarial. A lealdade é um importante fator causador de retenção de clientes (REICHHELD, 2002; JONES; SASSER, 1995), e sua ausência, conseqüentemente, pode resultar em deserção, tipicamente medida pela taxa de clientes que abandonam a marca.

A lealdade pode ser medida conjuntamente pela repetição do comportamento de compra e pela intenção do consumidor em manter no longo prazo um relacionamento comercial com um provedor, demonstrando comprometimento. Com esta operacionalização, variáveis atitudinais ganham relevância, pois a lealdade deixa de ser medida apenas pelo registro de transações repetidas e incorpora construtos latentes resultantes das experiências destas transações (SHETH et al, 1999; PARASURAMAN et al, 1994a e 1994b; FORNELL et al, 1996a e 1996b; ANDERSON et al, 1994; URDAN; RODRIGUES, 1998 e TEAS, 1993).

Para Dick e Basu (1994), o processo de formação de lealdade operacionalizada pela intenção e comportamento de recompra do consumidor, os efeitos dos componentes atitudinais e comportamentais não apresentam a mesma intensidade, devendo ser medidos de forma independente.

Por sua vez, o conceito de satisfação está baseado nas expectativas são referências de avaliação das experiências do consumidor e representam sua esperança de que determinado evento ocorra. Autores como Oliver (1980), Mittal (1989), Fornell (1992) e Garbarino e Johnson (1999) indicam que a satisfação é o resultado do conjunto de avaliações destas experiências.

As referências comparativas possuem diferentes formas e grande complexidade, dentre as quais a atribuição, responsabilidade atribuída ao fornecedor pelo desempenho na prestação do serviço; confiança, crença dos parceiros de que os benefícios mútuos decorrem do relacionamento; e dependência - avaliação de que os benefícios do relacionamento suplantam as ofertas dos concorrentes e os custos de mudança. A estas

referências se somam emoções como alívio, excitação, prazer e arrependimento, chegando-se ao conceito da desconfirmação de expectativas (HUNT, 1977; WESTBROOK; OLIVER, 1981; HOWARD; SHETH, 1969; OLIVER, 1997; FORNELL et al, 1996a e 1996b; BITNER, 1995; GARBARIN; JOHNSON, 1999; SANTOS, 2001 e VIANA et al, 2001).

Já o construto da eqüidade equivale à comparação feita pelo consumidor entre os esforços realizados e os resultados obtidos por ele e pelo fornecedor nas transações realizadas ao longo do relacionamento de ambos (ADAMS, 1965). A eqüidade antecede a satisfação e atua conjuntamente com esta como antecedente da lealdade atitudinal, por representar uma norma de justiça distributiva de interações e trocas entre clientes e fornecedores no longo prazo. No contexto deste trabalho, a operacionalização deste construto equivale à avaliação feita pelo cliente acerca do valor do produto ou serviço, das vantagens que recebe, e do custo de manter o relacionamento com o provedor (FORNELL et al, 1996; ANDERSON; NARUS, 1995 e GANESAN, 1984).

Quanto à capacidade econômica, para Larán e Espinoza (2004) existem fatores além da atitude em relação ao provedor que influenciam o processo de decisão de compra do cliente, como preço e barreiras de acesso, por exemplo. Considera-se assim que a capacidade econômica do cliente pode ser refletida na lealdade comportamental. A capacidade econômica pode ainda exercer efeitos sobre a lealdade atitudinal, devido à influência de normas sociais e o papel social do consumidor que podem motivar intenções (DICK; BASU, 1994; AJZEN; FISHBEIN, 1980).

Com base na revisão teórica apresentada, enumeramos na figura 1 o modelo explicativo de lealdade, que será testado para verificar se os dados coletados confirmam estas proposições, bem como estimar a intensidade destas variáveis na determinação da lealdade do cliente.

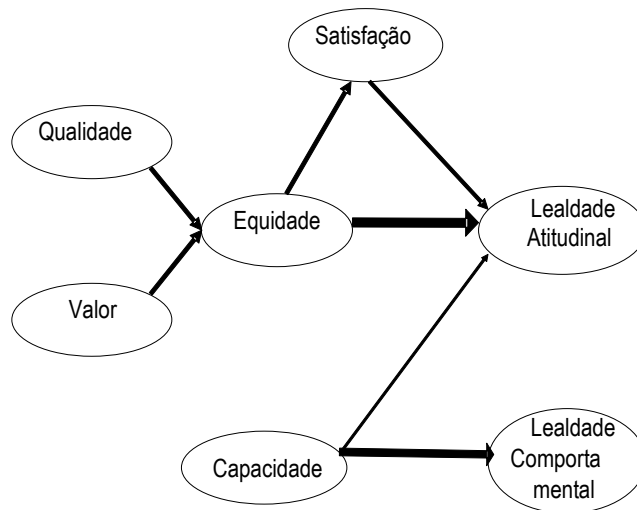


Figura 1: modelo de satisfação e lealdade do cliente
 Fonte: elaborado pelo autor

Planejamento e etapas da realização

A tabela 1 mostra as principais etapas de trabalho, desde a concepção do projeto de pesquisa até a apresentação do relatório final.

Etapa	Meses											
Estabelecimento dos objetivos de pesquisa	■											
Planejamento das atividades e cronograma		■										
Coleta de dados secundários (banco de dados da empresa)			■	■								
Pré-teste e coleta de dados primários (pesquisa de satisfação e lealdade do cliente)				■	■	■						
Análise e tratamento dos dados							■					
Análise estatística das informações (AF e SEM)								■	■			
Conclusões									■	■	■	
Preparação do relatório final										■	■	■

Tabela 1: etapas do projeto
 Fonte: elaborado pelo autor

Ferramentas e métodos utilizados

Utilizou-se a análise fatorial para investigar a dependência de um conjunto de variáveis manifestas em relação a um número menor de variáveis latentes. Trata-se de uma técnica de análise estatística multivariada criada para identificar estruturas em conjuntos de variáveis observadas com o objetivo de identificar ou confirmar fatores (análise fatorial exploratória) e estabelecer ou confirmar dimensões (análise fatorial confirmatória). Os modos mais comuns de análise fatorial são os exames das relações entre itens ou variáveis e das relações entre pessoas ou observações (JOHNSON; WICHERN, 1993; STEWART, 1981)

A outra técnica aqui utilizada, modelagem de equações estruturais (SEM) permite testar a ordem causal entre um conjunto de construtos categorizados em variáveis exógenas e endógenas (FARIAS; SANTOS, 1999). Trata-se de uma técnica estatística utilizada quando há interdependência entre variáveis.

Para Hair et al (1998) apontam que o principal problema na construção de modelos fundamentados na teoria é o erro de especificação, ou seja, a omissão de variáveis independentes. O processo de aplicação de SEM começa pela fundamentação teórica que justifica as escolhas de relações causais entre os diferentes construtos. A técnica pressupõe que as ligações do modelo sejam feitas na direção correta, de forma a testar sua consistência em relação aos dados observados. Sendo consistentes as relações e os dados, o modelo é dito plausível.

Face às dificuldades de captura de aspectos dinâmicos do comportamento de compra, como indisponibilidade e diversidade de produtos, abstração, recursos e multiplicidade de contextos (BLOEMER; KASPER, 1995 e HOWARD; SHETH, 1969), e às dificuldades de mensuração da atitude, prejudicada pela complexidade dos significados das variáveis psicológicas (ANDREASEN; LINDESTAD, 1998), torna-se pertinente identificar a influência de variáveis não-observáveis (latentes) da lealdade (PERIN et al, 1997). Tais variáveis intervenientes devem ser construídas com base em regras de correspondência aplicadas a dados observáveis, justificando o uso das técnicas de Análise Fatorial e de Modelagem de Equações Estruturais neste estudo.

Tipo de dados coletados

Para a realização deste estudo foi coletada uma amostra sistemática de 400 clientes no banco de dados de usuários do cartão Carrefour, formado por mais de quatro milhões de registros, tendo sido desconsiderados clientes inadimplentes (por não representarem clientes que entraram voluntariamente em inatividade) ou com informações inválidas. Duas situações exigiram a substituição do cliente inicialmente sorteado para as entrevistas: (i) o contato telefônico não foi possível, por mudança de número, ausência ou recusa; e (ii) o cliente declarou não comprar em supermercados. Nas duas situações, substituiu-se o entrevistado pelo registro subsequente no banco de dados, respeitada a característica de atividade da entrevista perdida. Foram necessários 4.573 contatos para conseguir as 400 entrevistas completas, com taxa de resposta de 8,7%.

A Tabela 2 resume as informações de operacionalização e validação dos construtos do modelo. Os indicadores precedidos pela letra p foram operacionalizados através das perguntas feitas por meio da entrevista por telefone; todas as respostas foram enquadradas em uma escala do tipo Likert de quatro pontos, englobando

desde a discordância do cliente com a afirmação da pergunta até sua concordância total. Os demais indicadores foram recolhidos junto ao banco de dados de clientes do cartão.

Construtos	Indicadores	Comunalidade	Variância	Cargas Fatoriais (CFA)	Cargas Fatoriais (SEM)	χ^2 (SEM)	Graus de Liberdade (SEM)
Qualidade			32%			2,08	2
	p12 Confiável	0.461		0.679	0,64		
	p16 Preocupação Comunidade	0.251		0.501	0,5		
	p20 Produtos de Boa Qualidade	0.314		0.561	0,55		
	p28 Cartão trata com cortesia	0.254		0.504	0,53		
Valor			41%			0,74	1
	p14 Líder	0.397		0.630	0,55		
	p15 Atento	0.330		0.575	0,49		
	p17 Bom Preço	0.342		0.585	0,6		
	p22 Vale a pena comprar	0.567		0.753	0,8		
Satisfação			38%			0	1
	p23 Satisfação com Carrefour	0.185		0.430	0,29		
	p29 Satisfação com Cartão	0.671		0.819	0,73		
	p24 Fácil usar o Cartão	0.308		0.555	0,6		
	p26 Cartão não dá problema	0.343		0.585	0,64		
Capacidade			53%			0	0
	LIM Limite	0.699		.836	0,81		
	REND Renda	0.744		.862	0,83		
	SOC Classe Social	0.145		-.380	-0,39		
Lealdade Atitudinal			32%			0	0
	p31 Intenção recomendação	0.312		0.558	0,55		
	p33 Intenção uso	0.324		0.569	0,58		
	p03 Menção ao Carrefour	0.005		-0.075	-0,08		
Lealdade Comportamental			63%			0	0
	FRQ Frequência	0.778		0.882	0,87		
	QT #Compras mês	0.595		0.772	0,76		
	SPD Gasto médio mensal	0.529		0.727	0,74		

Tabela 2: validação dos construtos do modelo explicativo de lealdade

Fonte: elaborado pelo autor

De forma geral, observamos, com auxílio das informações sobre comunalidades extraídas, variâncias extraídas, cargas fatoriais e estatísticas χ^2 e p, que os modelos de análise fatorial confirmatória e de modelagem de equações estruturais implementados na operacionalização e validação dos construtos apresentam ajustes adequados (HAIR et al, 1998; JOHNSON; WICHERN, 1992).

Para verificar as hipóteses formuladas, foi construído um modelo completo cujos resultados são mostrados na Figura 2 abaixo:

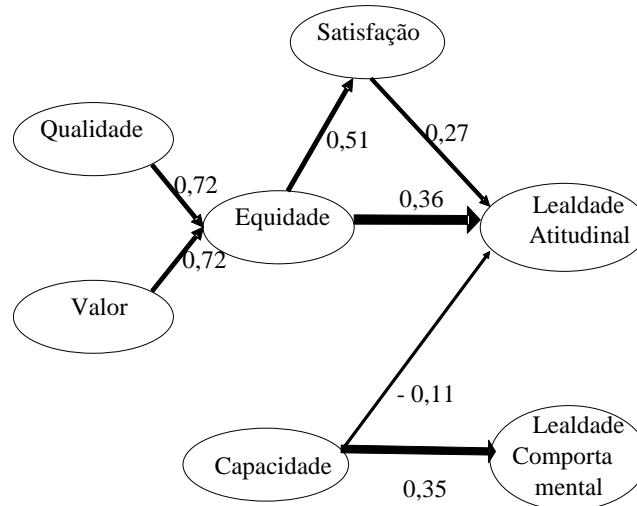


Figura 2: modelo de satisfação e lealdade do cliente
Fonte: elaborado pelo autor

Verificada a validade do modelo de lealdade, procedemos na seqüência à análise fatorial confirmatória extraíndo dois fatores para a lealdade (atitudinal e comportamental). Quando se extraem mais de um fator, podemos submetê-los à rotação para melhor sua interpretação (PEDHAZUR; SCHMELKIN, 1991). Empregou-se a rotação oblíqua, sem exigência de ortogonalidade, permitindo que conseqüentemente houvesse correlação entre os fatores. Ainda assim, os construtos de lealdade comportamental e de lealdade atitudinal apresentaram baixa correlação, tendo confirmado o fato de que os construtos medem conceitos distintos.

Em análise da consistência interna dos modelos de validação dos construtos antecedentes da lealdade operacionalizados, foi calculado o coeficiente alfa de Cronbach, que representa a razão entre as variâncias comum e total e assim indica quanto os itens capturam da variância da escala (PETERSON, 1995), para cada modelo de validação. Consideramos adequadas escalas com coeficientes alfa entre 0,6 e 0,8 (CHURCHILL, 1979). Os coeficientes encontrados foram: 0,73 para o construto de valor; 0,63 para o construto de qualidade, e 0,67 para o construto de satisfação.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

As evidências encontradas neste estudo a respeito da lealdade comportamental e da lealdade atitudinal são de que ambos os construtos refletem fenômenos distintos, motivo pelo qual estipulamos que sejam mantidos independentes.

Nota-se que a capacidade influi pouco na lealdade atitudinal. Esta influência é negativa, ou seja, quanto maior a capacidade econômica do cliente, tanto menores serão suas probabilidades de apresentar intenções de recomendar o uso do cartão a amigos e de aumentar seus gastos com o cartão, cuja maior parte da base de clientes pertence ao segmento de baixa renda. A capacidade resulta em maior intensidade de lealdade comportamental, ou seja, o fato do cliente ter mais poder aquisitivo faz com que a freqüência de uso, o valor e o gasto médios aumentem. Por sua vez, a satisfação do cliente gera melhoria atitudinal do cliente, fazendo com que recomende o provedor e apresente intenção favorável de aumentar a utilização do produto.

Analogamente, as percepções de valor e qualidade que compõem o construto da equidade representam influência positiva na lealdade atitudinal do portador do cartão Carrefour.

Este trabalho confirmou o modelo explicativo de lealdade através das técnicas de análise fatorial e de modelagem de equações estruturais para um conjunto de dados coletados em relação ao cartão de crédito do Carrefour. Constatou-se a influência da capacidade econômica do cliente tanto na lealdade comportamental como na atitudinal. Assim, temos uma contribuição referente à confirmação da influência de alguns aspectos dinâmicos do comportamento de compra, como barreiras de acesso e fatores sociais na formação de atitude em relação a um fornecedor, através deste construto de influência de lealdade comportamental e de lealdade atitudinal.

Tal constatação pode ser exclusiva do cartão de crédito *private label* Carrefour. A esta possibilidade somam-se eventuais limitações do instrumento de pesquisa utilizado (pesquisa realizada por telefone com perguntas encadeadas) e das escalas utilizadas para medir os construtos (PEDHAZUR; SCHMELKIN, 1991). Em estudos futuros podemos submeter o modelo a novas confirmações através da aplicação de escalas mais robustas do que as implementadas na presente operacionalização, como as escalas racionais para mensuração de construtos mercadológicos propostas por Howard e Sheth (1969), por Bennett e Thiele (2002) e por Churchill (1979).

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

A constatação dos benefícios da lealdade do consumidor em relacionamentos de longo prazo e lucratividade sustentada, levando ao desempenho empresarial, confere relevância à investigação deste construto.

O resultado desta pesquisa reforça os conceitos apresentados na revisão teórica; assume-se que o modelo estrutural de lealdade com dois construtos (comportamental e atitudinal) é plausível, bem como se confirmam as demais hipóteses propostas com base teórica; contribui-se assim com a compreensão dos construtos de lealdade no contexto do estudo. Do ponto de vista gerencial, dado que mesmo diante da potencial dificuldade de formação de lealdade no mercado estudado (GRACIOSO, 2003) uma leve melhoria no indicador de atitude do cliente em relação ao fornecedor pode levar à formação de preferência e à conseqüente lealdade no longo prazo, temos informações relevantes para que os gestores do cartão Carrefour avaliem e direcionem seus esforços de retenção de clientes.

Referências

- ADAMS, J., Inequity in social exchange advances experimental social psychology, v.2, New York, **Academic Press**, p. 267-299, 1965.
- AJZEN, I.; FISHBEIN, M. **Understanding attitudes and predicting social behavior** Englewood cliffs. NJ, Prentice-Hall, 1980.
- ANDERSON, E.; FORNELL, C.; LEHMANN, D. Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden. **Journal of Marketing**, v.58, n. 3, p. 53-66, 1994.
- ANDERSON, J.; NARUS, J. Capturing the values of supplementary services. **Harvard Business Review**, v. 73, p. 75-83, 1995.
- ANDREASEN, W.; LINDESTAD, B. Customer loyalty and complex services: the impact of corporate image and loyalty for customers with varying degrees of service expertise. **International Journal of Service Industry Management**, v. 9, n. 1 p. 7-23, 1998
- BENNETT, R.; THIELE, S. R. A comparison of attitudinal loyalty measurement approaches. **Brand Management**, v. 9, n. 3, p. 193-209, 2002.
- BITNER, M. It's all about Promises. **Journal of the Academy of Marketing Sciences** v. 4, n. 23, p. 246-251, 1995.
- BLOEMER, J.; KASPER, J. The complex relationship between consumer satisfaction and brand loyalty. **Journal of Economic Psychology**, 16, p. 311-329, 1995.
- CHURCHIL, Gilbert A. Jr. A paradigm for developing better measures of marketing constructs. **Journal of Marketing Research**, v. XVI, p.64-73, feb. 1979.
- DAY, G. The capabilities of market-driven organizations. **Journal of Marketing**, p. 37-52, 1994.
- DICK, A. S.; BASU, K. Customer loyalty: toward an integrated conceptual framework. **Journal of the Academy of Marketing Science**. v. 22, n. 2, p. 99-113, 1994.
- EVARD, Y. A satisfação dos consumidores: a situação das pesquisas. Working Paper, **Mimeo PPGA/UFRGS**, 1994.
- FARIAS, S.; SANTOS, R. Modelagem de equações estruturais e satisfação do consumidor: uma investigação teórica e prática. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 23., 1999, Rio de Janeiro. **Anais...**, Rio de Janeiro: ANPAD, 1999, pp.15.
- FORNELL, C. A National customer satisfaction barometer: the Swedish experience. **Journal of Marketing**, 56(1), p. 6-21, 1992.
- FORNELL, C.; ITTNER, C.; LARCKER, D. The valuation consequences of customer satisfaction across industries. Working Paper Ann Arbor: **National Quality Research Center**, 1996.

- FORNELL, C.; JOHNSON, M.; ANDERSON, E.; CHA, J.; BRYANT, B. The american customer satisfaction index: nature, purpose and findings. **Journal of Marketing**, v. 60, n 4, p. 7-18, 1996.
- GANESAN, S. Determinants of long-term orientation in buyer-sellers relationships. **Journal of Marketing**, v. 2, n. 59, p. 1-19, 1994.
- GARBARINO, E.; JOHNSON, M. The different roles of satisfaction, trust and commitment for relational and transactional consumers. **Journal of Marketing**, v. 63(4), p. 70-87, 1999.
- GRACIOSO, F. Top of mind: na prática, a teoria é outra. **Marketing**, ano 37, n. 361, p.35-41, fev, 2003
- HAIR, J. ANDERSON; R. TATHAM; R.; BLACK, W. **Multivariate data analysis**. 5 ed. Upper Saddle River, New Jersey, Prentice Hall, 1998.
- HOWARD, J.; SHETH, J. **The theory of buyer behavior**. New York, John Wiley, 1969.
- HUNT, H. Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction. Report No. 77-103, Cambridge, MA, **MSI**, 1977.
- JACOBY, J.; KYNER, D. B. Brand loyalty vs. repeat purchasing behavior. **Journal of Marketing Research**, v. X, p. 1-9, February, 1997.
- JOHNSON, R.; WICHERN, D. **Applied multivariate statistical analysis**. Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1992.
- JONES, T.; SASSER, W. Why satisfied customers defect? **Harvard Business Review**, p. 88-99, 1995.
- LA LONDE, B.; ZINSZER, P. Customer service: meaning and measurement. **Special study. Report**, Chicago, National Council of Physical Distribution Management, 1976.
- LARÁN, J. A.; ESPINOZA, F. S. Consumidores satisfeitos, e então? Analisando a satisfação como antecedente da lealdade. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n. 2, Abr./Jun., p. 51-70, 2004
- MITTAL, B. Measuring purchase-decision involvement. **Psychology and Marketing** v. 6, p. 147-162, 1989.
- MÜCKENBECKER, E. O papel da satisfação, confiança e comprometimento na formação de intenções futuras de compra entre clientes com níveis de experiência diferenciados. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 25., 2001, Campinas. **Anais...** Campinas: ANPAD, 2001.
- OLIVER, R. A cognitive model of the antecedents of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, 17(4), p. 460-469, 1980.
- OLIVER, R. **Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer**. New York: McGraw-Hill, 1997.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Journal of Retailing**, v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing** v. 58, p. 111-124, 1994.
- PEDHAZUR, E.; SCHMELKIN, L. **Measurement, design and analysis, an integrated approach**. Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, 1991.
- PERIN, M.; FONSECA, M.; DALLAROZA, G. Satisfação de clientes X ISO (9000): uma pesquisa descritiva no setor metal-mecânico gaúcho. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 21., 1997, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1997.
- PETERSON, R. A. Une méta-analyse du coefficient alpha de Cronbach. **Recherche et Applications en Marketing**. v. X, n. 2, 1995.
- REICHHELD, F. F. **Princípios da lealdade: como os líderes atuais constroem relacionamentos duradouros e lucrativos**, Rio de Janeiro, Campus, 2002.
- SANTOS, C. P. **Impacto do gerenciamento de reclamações na confiança e lealdade do consumidor no contexto de trocas relacionais de serviços: construção e teste de um modelo teórico**. Porto Alegre, 2001. 253 f. Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- SHETH, J.; MITTAL, B.; NEWMAN, B. **Customer behavior: consumer behavior and beyond**. 1 ed. Fort Worth: Harcourt Brace & Company, 1999.
- STEWART, David W. The application and misapplication of factor analysis in marketing research. **Journal of Marketing Research**, Chicago, v. 18, p. 51-62, Feb. 1981.
- TEAS, R. Expectations, performance evaluation and consumer's perception of quality **Journal of Marketing**, v.57, n.4, p. 18-34, 1993.
- URDAN, A.; RODRIGUES, A. O modelo do índice de satisfação norte-americano: um exame inicial no Brasil com equações estruturais. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 22., 1998. **Anais...**, Foz do Iguaçu: ANPAD, 1998.

VIANA, D.; CUNHA, M; SLONGO, L. Stable business relationships in unstable economic environments: does relationship marketing exist? In: ENCONTRO NACIONAL DE ANPAD, 25., 2001. **Anais ...**, Florianópolis: ANPAD, 2001.

WESTBROOK, R.; OLIVER, R. Developing better measures of consumer satisfaction: some preliminary results. **Advances in Consumer Research** v. 8 Ann Harbor, MI, Association for Consumer Research, p. 94-99, 1981.

WICKER, A. W. Attitude versus actions: the relationship of verbal and overt behavioral responses to attitude objects. **Journal of Social Issues** 25 (Autumn): p. 41-78, 1969.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Carrefour Administradora de Cartões de Crédito e Participações Ltda.
- Atividades da empresa/instituição: Serviços Financeiros
- Nome: Eric David Cohen
- Cargo: Diretor
- Endereço: Rua Rutília, 28 01432-050 São Paulo, SP
- Telefone: (11) 9363-1449
- E-mail: EricDCohen@gmail.com
- Site web: www.carrefour.com.br

RUA DA CIDADANIA MATRIZ DA CIDADE DE CURITIBA: PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS DE LOJISTAS E CONSUMIDORES

Fabio H. Feltrin – Universidade Tuiuti do Paraná – fabio@utp.br

Silvana T. Hastreiter – silvana.hastreiter@hotmail.com

Miriam Stolses Mazo – Universidade Tuiuti do Paraná – mstolses@yahoo.com.br

Andréa de Albuquerque de Lima – Universidade Tuiuti do Paraná – andrea.albuquerque@utp.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: Este case apresenta um estudo quantitativo realizado com lojistas e consumidores da Rua da Cidadania Matriz em Curitiba. O local foi criado com o propósito de descentralizar os serviços prestados pela prefeitura e abrigar os camelôs que atuavam na praça central da cidade. Foi realizada uma pesquisa descritiva por meio de entrevista pessoal com 142 lojistas (que representam 192 boxes de um total de 425) e com 212 consumidores. A realização desse estudo possibilitou proporcionar aos diretores da Rua da Cidadania um maior conhecimento sobre as opiniões dos públicos que a freqüentam (lojistas e consumidores), além de se tornar para os professores da Universidade Tuiuti do Paraná um rico material acadêmico para utilizarem em sala de aula, mostrando aos alunos a aplicação da pesquisa de mercado como uma das ferramentas do marketing para auxiliar na tomada de decisões.

Contexto geral e problema

A capital do Paraná conta atualmente com uma população de mais de 1,7 milhões de habitantes (IBGE, 2008). Com o objetivo da descentralização do serviço administrativo prestado pela Prefeitura de Curitiba, foram criadas as Ruas da Cidadania que são como filiais da prefeitura da cidade localizadas nos bairros, nas quais é possível contar com a prestação de serviços públicos tais como: atendimentos nas áreas da saúde, educação, cultura, meio ambiente, urbanismo, esporte e lazer e esclarecimentos sobre impostos e programas sociais (Curitiba Sites, 2007).

Além desses serviços, as Ruas da Cidadania congregam vários comerciantes que oferecem conveniência e variedade de produtos para os visitantes. A primeira delas foi inaugurada em 29 de Março de 1995 no Terminal do Carmo no Bairro Boqueirão.

A Rua da Cidadania Matriz, a qual é objeto desse estudo, foi inaugurada em 1997, localizada na região central da cidade e contém em suas instalações: vários serviços públicos, um restaurante popular e comércio de alimentos, artesanatos, roupas, acessórios e artigos para presentes. Conta com uma área de 14.000m² distribuídos em três pavimentos: 1- Subsolo: estacionamento; 2- Térreo: Mercado Central com 425 boxes de produtos diversos e o restaurante popular; 3- Andar Superior: serviços para a população tais como: Assistência Social, URBS, COHAB, Meio Ambiente, Protocolo (administração ao contribuinte com liberação de licença sanitária e carteira de trabalho), Urbanismo, Abastecimento (alimentação e Armazém da Família), Guarda Municipal com três postos (um externo e dois internos), a administração da Rua da Cidadania Matriz e salas para treinamentos, palestras, cursos, etc. Esses serviços atendem uma população de aproximadamente 202.304 habitantes advindos de cerca de 20 dos 75 bairros da cidade de Curitiba.

Sendo assim, a direção da Rua da Cidadania Matriz, visando à melhor compreensão das percepções e expectativas dos comerciantes do local e dos freqüentadores da Rua, estabeleceu uma parceria com a Universidade Tuiuti do Paraná para realizar uma pesquisa de mercado que pudesse subsidiar decisões acerca de mudanças e melhorias a serem incrementadas pela atual gestão. Esta pesquisa foi desenvolvida pela equipe do MARKNET – Núcleo de Estudos de Mercado e Pesquisa de Opinião da UTP.

Objetivo do projeto

Os principais objetivos da pesquisa consistiram no levantamento de informações relevantes que subsidiassem a direção da Rua da Cidadania Matriz na tomada de decisões estratégicas fundamentadas através: do conhecimento do perfil dos lojistas e consumidores que compõem as relações comerciais do local, identificar características das lojas e atributos levados em conta para a composição do mix de produtos vendidos, bem como identificar quais os produtos mais consumidos. Também se objetivou identificar a satisfação

desses dois públicos, levantando ainda sugestões de melhoria propostas à Rua da Cidadania, com propósito de beneficiar lojistas e consumidores.

Equipe envolvida

Para a realização deste projeto estiveram envolvidos os professores e os alunos do curso de Marketing da Universidade Tuiuti do Paraná responsáveis pela execução da pesquisa e a direção da Rua da Cidadania Matriz.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Para otimização dos processos, foram utilizados vários recursos tais como: questionários de papel, canetas e pranchetas para a realização das entrevistas *face-face*, softwares como o *Microsoft Excel* para codificação e digitação dos dados e outros pacotes estatísticos específicos, como o *SPSS 12.0 (Statistic Package for Social Science)* para processamento dos dados e geração das tabelas e o *Wincross* para geração de respostas agrupadas por assunto. Para apresentação dos resultados foi utilizado o *Microsoft Power Point*.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

Tanto a pesquisa com os lojistas quanto a com os consumidores, caracterizam-se como pesquisa descritiva quantitativa com abordagem transversal de análise.

A pesquisa descritiva é “um tipo de pesquisa conclusiva que tem como principal objetivo à descrição de algo, normalmente características ou funções de mercado”. Já a abordagem transversal de análise corresponde a “coleta de informações de uma dada amostra de elementos da população somente uma vez”. (MALHOTRA 2006, p.102).

A pesquisa foi realizada com duas populações distintas:

- a) pesquisa com lojistas;
- b) pesquisa com consumidores.

Pesquisa com lojistas

A população corresponde aos 425 boxes existentes na Rua da Cidadania da Matriz. Para representar esta população, foi realizada uma tentativa de censo com todos os comerciantes da Rua da Cidadania Matriz. Porém não foi possível obter a totalidade das entrevistas devido à recusa de 118 lojistas em responder o questionário e ao fato de 43 boxes estarem fechados nas cinco tentativas de entrevistas durante o horário de funcionamento do estabelecimento. Ainda no levantamento *in loco*, pôde-se verificar que 72 espaços estavam vazios pelo fato dos boxes terem sido recolhidos pela URBS. Foi constatada ainda a existência de comerciantes que possuíam mais de um box no local e para estes casos foi realizada apenas uma pesquisa com o proprietário.

Deste modo, obteve-se uma amostra de 142 entrevistas feitas com os lojistas cobrindo um número de 192 boxes pesquisados, o que corresponde a 54% do universo efetivamente disponível (425 – 72 recolhidos = 353).

De acordo com Zigmund (2006, p.356), “população (universo) é qualquer grupo completo de entidades que compartilhem algum conjunto de características”. Já a amostra “é um subconjunto ou uma parte de uma população maior”. E a realização de censo consiste na “investigação de todos os elementos individuais que constituem uma população”.

A figura 1 ilustra o mapeamento da Rua da Cidadania elaborado após realização da pesquisa com os lojistas:

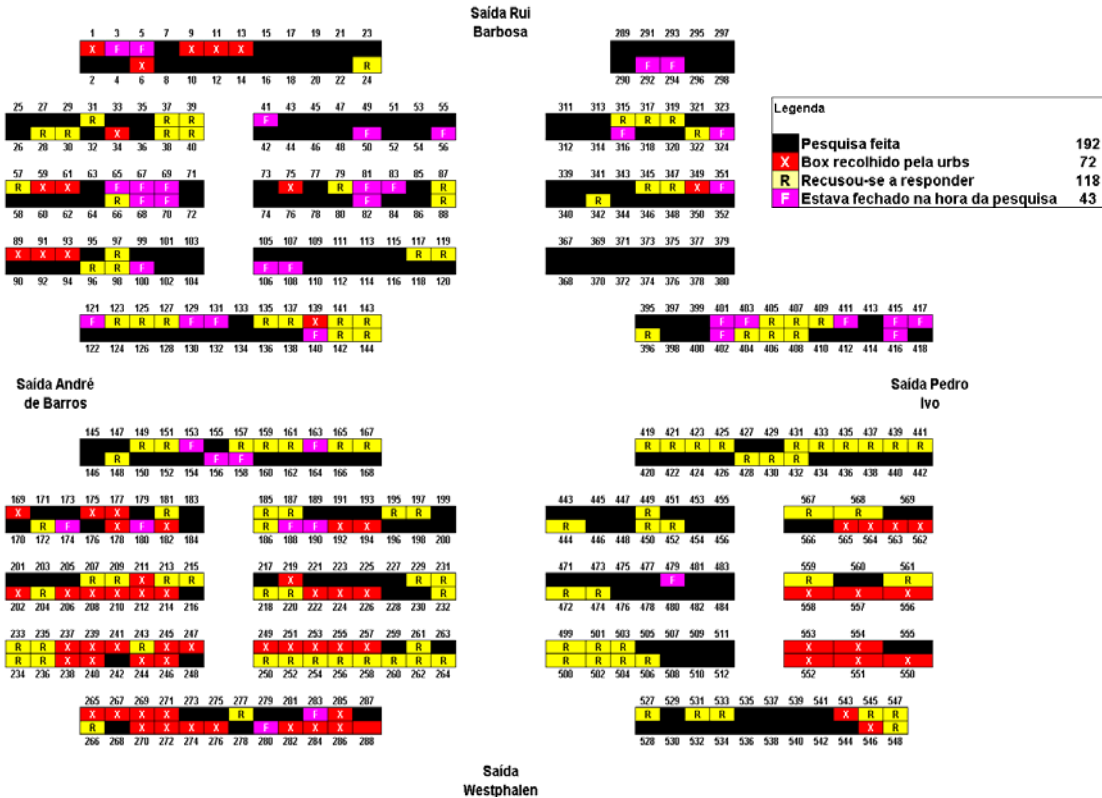


Figura 1: Mapeamento da Rua da Cidadania
 Fonte: elaborado pela equipe responsável pela execução da pesquisa.

Pesquisa com consumidores

A população corresponde aos consumidores da Rua da Cidadania da Matriz. Para representar esta população utilizou-se uma amostra não-probabilística por conveniência de 212 consumidores. O tamanho da amostra utilizada está dentro dos parâmetros estabelecidos por Malhotra (2006) que considera uma base mínima de 200 casos para se traçar tendências para estudos de mercado de teste, utilizando as técnicas amostrais não-probabilísticas.

A amostra não-probabilística consiste numa “técnica de amostragem que não utiliza seleção aleatória. Ao contrário, confia no julgamento pessoal do pesquisador” (MALHOTRA 2006, p.325-326). Mattar (2005, p.132), por sua vez, afirma que “é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo”. Uma vez que a seleção das unidades amostrais foi deixada a cargo do entrevistador, esta amostra não pode ser generalizada para a população.

Richardson (1999) cita algumas limitações da pesquisa realizada através de questionários entre elas o viés na amostra, causado por não ser possível obter 100% de resposta em muito dos casos, que conseqüentemente poderão afetar o resultado da pesquisa. Assim como o problema de validade das respostas, uma vez que nem sempre é possível afirmar que as respostas fornecidas pelos entrevistados correspondem à realidade.

Planejamento e etapas da realização

Para o correto planejamento da pesquisa, inicialmente foram desenvolvidos os dois instrumentos de coleta de dados (um para os lojistas e outro para os consumidores) mediante aprovação prévia da direção da Rua da Cidadania. Foi realizado o pré-teste no local para eventuais ajustes e inserções de alternativas necessárias. Após os ajustes feitos e aprovação dos instrumentos de coleta, foi realizada a reprodução dos questionários e iniciada a coleta de dados.

A coleta teve início simultâneo com os dois públicos no dia 08 de maio de 2007. Com os consumidores, foi finalizada em 11 de maio e com os lojistas, finalizou-se em 23 de maio de 2007.

Após a coleta realizou-se a crítica para checagem de consistência dos dados obtidos e a codificação, ou seja, a criação de códigos numéricos para as respostas abertas. Posteriormente elaborou-se no Microsoft Excel a máscara para digitação dos dados obtidos através dos questionários em papel.

Depois de serem digitados, os dados foram exportados para o software *SPSS 12.0*, no qual foi feito o cruzamento das demais perguntas do questionário em relação às variáveis: sexo, idade e renda média mensal familiar. Foi gerada a contagem de frequência simples e o percentual para as questões cujas respostas eram nominais, além de médias, mínimo, máximo e desvio padrão para as questões cujas respostas tinham valor numérico. O *Wincross* foi utilizado na seqüência para contabilizar o percentual de respostas abertas agrupadas por assunto. Foram utilizadas as próprias tabelas de saída do *SPSS 12.0* para apresentação dos resultados, os quais foram elaborados no *Microsoft Power Point* juntamente com comentários analítico-descritivos.

Foi realizada ainda uma apresentação oral na cidade de Curitiba, pelos professores da Universidade Tuiuti do Paraná, responsáveis pela execução do projeto de pesquisa, à direção da Rua da Cidadania, quando também foram entregues dois relatórios (impressos e em meio digital distintos) um sobre os lojistas e o outro sobre os consumidores.

Ferramentas e métodos utilizados

A técnica utilizada para a pesquisa em questão foi o questionário face-face. A coleta de dados foi realizada por professores e alunos da Universidade Tuiuti do Paraná que realizaram abordagens pessoais com os lojistas e consumidores durante o horário de funcionamento da Rua da Cidadania Matriz.

Para a coleta de dados com os lojistas, foram utilizados questionários estruturados com 19 (dezenove) perguntas fechadas e 06 (seis) perguntas abertas, com tempo de aplicação aproximado de 10 (dez) minutos.

Para os consumidores foram utilizados questionários estruturados com 21 (vinte e uma) perguntas fechadas e 01 (uma) pergunta aberta com tempo de aplicação aproximado de 06 (seis) minutos.

Tipo de dados coletados

Para este projeto de pesquisa foram coletados dados primários. Segundo Zigmund (2006, p.62), os “dados primários são dados coletados e reunidos especificamente para o projeto em andamento”.

Foram feitos vários tipos de perguntas, as quais podem ser melhor visualizadas conforme a tabela 1:

Estrutura e Tipo de Pergunta	Pergunta Realizada
Perfil dos Entrevistados – Lojistas e Consumidores	
Estruturada ou fechada dicotômica	Sexo / tipo de moradia / se tem filhos
Estruturada ou fechada com escala de razão	Idade / quantidade de filhos / cidade e bairro em que reside / quantidade de pessoas que residem na casa
Estruturada ou fechada com resposta única	Estado civil / escolaridade / renda média mensal familiar / condição do imóvel em que reside
Estruturada ou fechada com resposta múltipla	Faixa etária dos filhos
Características das Lojas na Rua da Cidadania Matriz – Lojistas	
Estruturada ou fechada com resposta única	Tempo que atua na Rua da Cidadania Matriz
Estruturada ou fechada dicotômica	Possui outro negócio além da loja na Rua da Cidadania / Houve mudança nos produtos ofertados na loja desde a sua inauguração / Gostaria de mudar alguma coisa na loja
Semi-estruturada com resposta múltipla e opção de outros	Tipo de produtos ofertados / Tipos de produtos que foram acrescentados à loja / Atrativos da loja / como toma decisão sobre quais produtos deve vender na loja / Produtos que adquire na Rua da Cidadania Matriz
Não estruturada ou aberta	(Caso gostaria de mudar) O que mudaria
Estruturada ou fechada com resposta múltipla	Quais Ruas da Cidadania freqüenta
Freqüência e Hábitos de Consumo na Rua da Cidadania Matriz – Consumidores	
Estruturada ou fechada com resposta única	Freqüência com que vai à Rua da Cidadania / Gasto médio mensal com aquisição de produtos na Rua da Cidadania Matriz
Estruturada ou fechada com resposta múltipla	Dias da semana em que freqüenta a Rua da Cidadania / Horários em que freqüenta a Rua da Cidadania
Semi-estruturada com resposta múltipla e opção de outros	Motivos para freqüentar a Rua da Cidadania
Estruturada fechada dicotômica	Costuma freqüentar outras Ruas da Cidadania além da Matriz / Tem preferência por algum lojista
Não estruturada ou aberta	Por qual lojista tem preferência
Avaliação da Rua da Cidadania Matriz – Lojistas e Consumidores	
Estruturada ou fechada com resposta única – utilizando escala não comparativa itemizada – 5 pontos	Grau de satisfação com a Rua da Cidadania
Estruturada ou fechada com escala intervalar utilizando adjetivos bipolares	Notas de 1 (péssimo) a 10 (excelente) para vários aspectos da Rua da Cidadania: disposição das lojas, variedade de produtos, qualidade dos produtos, preços dos produtos, atendimento dos lojistas, ambiente físico da rua da cidadania, serviços ofertados, segurança, movimento de público, limpeza do local e horário de funcionamento
Não estruturada ou aberta	Pontos fortes e fracos da Rua da Cidadania / O que está faltando em termos de produto, serviços e infra-estrutura / Para o lojista o que está faltando para melhorar o desempenho do seu negócio.

Tabela 1: Estrutura e Tipo de Pergunta Realizada

Fonte: elaborado pelos autores

Para composição dos dois instrumentos de coleta de dados utilizou-se de perguntas estruturadas (fechadas) e não-estruturadas (abertas) e ainda em alguns casos o que se pode chamar de semi-estruturada que é a combinação de alternativas de respostas pré-definidas com a opção de outros (aberta) para que o entrevistado pudesse acrescentar uma resposta não existente nas alternativas fechadas (ZIGMUND, 2006).

Pergunta aberta é aquela em que “os entrevistados respondem com suas próprias palavras.” Já a pergunta não-estruturada, é aquela que “preespecifica o conjunto de respostas alternativas e o formato da resposta.”. (MALHOTRA, 2006, p. 297-298).

Foram utilizadas perguntas com alternativas de respostas únicas, múltiplas e dicotômicas. Também dentre os principais tipos de escala, utilizou-se escalas de razão e intervalar com adjetivos bipolares e a escala não-comparativa itemizada.

A pergunta de escolha determinante ou de resposta única, “requer que um respondente escolha uma resposta dentre as diversas alternativas”, ao passo que a de respostas múltiplas “permite que o respondente forneça múltiplas respostas para uma única pergunta marcando itens”. “A dicotômica, requer que o entrevistado escolha uma alternativa entre duas alternativas”. (ZIGMUND, 2006, p.310-311). Quanto às escalas utilizadas, o autor cita que a escala de razão “possui quantidades absolutas em vez de relativas e um zero absoluto onde um determinado atributo está ausente”. A escala intervalar com adjetivos bipolares possibilita a “organização dos objetos de acordo com as suas magnitudes e também distingue esse arranjo ordenado em unidades de intervalo iguais”.

Para Malhotra (2006, p.264-265) a técnica de escala não-comparativa consiste no fato de que cada “objeto de estímulo é escalonado independentemente dos outros objetos de conjunto de estímulo” e é itemizada quando apresenta “números e/ou breves descrições associadas a cada categoria. As categorias são ordenadas em termos de sua posição na escala”.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos;

O resultado da pesquisa foi bastante efetivo no que diz respeito ao alcance dos objetivos inicialmente propostos, pois proporcionou subsídios aos diretores da Rua da Cidadania Matriz para a tomada de decisões, bem como foi bastante útil aos acadêmicos da Universidade Tuiuti do Paraná quanto ao conhecimento de uma pesquisa na prática.

Considerando que a preocupação das organizações em manter seus clientes satisfeitos é algo que, no mundo de hoje, tornou-se imprescindível, Engel, Blackwell e Miniard (2000) ressaltam a importância de um cliente fiel, principalmente no que se diz respeito aos custos relativos à captação de novos clientes. Ou seja, além de tudo, manter seus clientes é relativamente mais barato que conquistar outros novos. Mas para tanto existe a necessidade de conhecer melhor este cliente e ponderar o que ele pensa a respeito de sua empresa.

Com este intuito os especialistas em marketing desenvolveram métodos para se trabalhar com este cliente de modo com que o mesmo se sinta especial, único. É aqui que o marketing de relacionamento aparece, com o uso de informações contidas em um banco de dados para personificar o máximo possível as promoções e contatos com seus clientes. Engel, Blackwell e Miniard (2000) afirmam que a concorrência acirrada, a queda no poder da propaganda e a banalização das marcas, têm feito com que os nichos trabalhados pelas empresas diminuam cada vez mais, para que o uso de estratégias e abordagens diferenciadas seja feito como uma tentativa para a máxima individualização do grupo, direcionando os esforços de marketing de acordo com suas necessidades e consequentemente gerando sua maior satisfação tanto ao público interno quanto ao externo.

Quanto ao perfil dos lojistas, pôde-se identificar a predominância de mulheres que possuem lojas na Rua da Cidadania há mais de oito anos, têm idade superior a 40 anos, pertencem às classes B2 e C e têm um baixo nível de escolaridade. A maioria reside em Curitiba, em imóvel próprio, na maioria casas em média com três residentes.

Maior parte das lojas comercializa artigos de vestuário e acessórios. Notou-se certo comodismo por parte dos lojistas, pois poucos alteraram os produtos comercializados em suas lojas desde que a inauguraram. Também se constatou um distanciamento entre lojistas e consumidores, uma vez que os primeiros crêem ser o atendimento o principal atrativo de suas lojas enquanto que este foi uma das maiores reclamações dos consumidores.

Com o intuito de melhorar a apresentação do seu box e melhorar o volume de vendas, a maioria dos entrevistados gostaria de fazer algumas alterações em seus boxes. Alguns gostariam de fazer alterações no forro, melhorar a exposição e visualização dos seus produtos, etc. Outros acreditam que o seu desempenho nas vendas melhoraria se fossem feitas mudanças no interior da Rua da Cidadania Matriz, tais como: uma pintura mais clara, melhor iluminação e uma reforma geral na estrutura.

As médias atribuídas apontam que os lojistas estão satisfeitos com o horário de funcionamento da Rua da Cidadania Matriz (8,79), bem como com as taxas cobradas pela Administração (8,59).

Ao apontarem os pontos fortes, os lojistas demonstraram consciência da importância da localização da Rua da Cidadania Matriz, que facilita o acesso dos consumidores.

Quanto aos pontos fracos, a infra-estrutura apareceu como o item mais citado, apontando principalmente problemas com a iluminação, ventilação e pintura.

Apesar das críticas pontuais, os lojistas demonstraram-se satisfeitos com a Rua da Cidadania Matriz de modo geral.

É interessante destacar que a realização do projeto de pesquisa, possibilitou aos professores da Universidade Tuiuti do Paraná sugerirem algumas mudanças com base nos resultados alcançados, inclusive envolvendo a contribuição dos alunos de alguns cursos de graduação da instituição:

Poderia ser feito uma parceria com cursos de Arquitetura e Urbanismo num projeto para melhor sinalização interna, iluminação mais intensa, reforma no teto e mudanças na pintura.

Para melhorar a aparência dos boxes, outra parceria interessante seria com o curso de Marketing no sentido proporcionar orientações aos lojistas para melhorarem o *layout* dos boxes de modo que chamem a atenção e despertem o interesse dos consumidores.

Para aumentar a circulação de pessoas e conseqüentemente o consumo, poderiam ser instalados boxes para a oferta de serviços que agregassem valor ao local, como por exemplo, reforma/costura de roupas, reforma de calçados, posto de informações aos turistas, entre outros.

A realização de eventos culturais diversificados no local para despertar a curiosidade e o interesse das pessoas. Uma programação cultural que contemplasse músicas ao vivo, exposições, eventos infantis, ações de interação com o público (ginástica laboral, mini-cursos, etc.).

Para resolução da necessidade de maior diversificação dos produtos vendidos nas lojas, principalmente mais artesanatos, comidas e bebidas típicas da região, poderia ser incluída no roteiro do ônibus turístico de Curitiba, a Rua da Cidadania Matriz para que os turistas pudessem adquirir esses produtos como lembranças de Curitiba.

Sugeriu-se ainda a manutenção de uma administração acessível aos lojistas, oferecendo suporte na administração do negócio, podendo ser realizada através de parcerias com instituições de ensino, principalmente com os alunos dos cursos de Administração, que poderiam auxiliar com oficinas e mini-cursos sobre controle financeiro, contábil e gerencial do negócio.

Além disso, é imprescindível a manutenção de um relacionamento de confiança entre as partes. Iniciativa como esta pesquisa de opinião foi bem recebida por muitos lojistas, os quais acreditaram que suas ansiedades e desejos seriam ouvidos pela administração e que esses se reverteriam em melhorias e benefícios aos comerciantes.

Ao contrário do que ocorre com o perfil dos lojistas, os consumidores que freqüentam a Rua da Cidadania Matriz são jovens de até 30 anos, com maior grau de escolaridade, solteiros e metade tem filhos. Também residem principalmente em casas próprias, com até três moradores por domicílio e pertencem às classes B2 e C (Critério Brasil).

Notou-se a existência de dois públicos com distintas freqüências à Rua da Cidadania: àqueles que vão semanalmente, geralmente estudantes e trabalhadores da região; e àqueles que freqüentam raramente o local, principalmente moradores de bairros e de cidades mais distantes, além dos turistas.

O dia da semana preferido para ir à Rua da Cidadania Matriz é a quarta-feira e o horário em que mais a freqüentam é no horário de almoço, coincidindo com as saídas dos cursinhos e colégios da região.

A maioria dos entrevistados (60%) freqüenta o local com o intuito de fazer compras. Mas, uma grande parcela também utiliza o estabelecimento como uma forma de lazer (55%) passando pela Rua da Cidadania Matriz quando vai ao trabalho, à escola, quando se desloca ao centro para ir ao médico ou outro compromisso, ou simplesmente, quando busca um motivo de distração. Tem ainda 15% que freqüentam o local para fazer lanches.

Embora cerca de dois em cada três entrevistados afirmassem que vão à Rua da Cidadania Matriz para fazer compras, estas não apresentam um valor expressivo, pois o gasto médio mensal é inferior a R\$ 50,00, o que resulta em um valor menor que R\$ 12,50 por semana.

A maioria não demonstrou preferência por lojas ou lojistas. Percebeu-se que foi extremamente baixo o número de entrevistados que citaram que freqüentam o local em função dos serviços da prefeitura (2%). Provavelmente isso se a deficiência nas sinalizações internas indicando quais os serviços ofertados e a sua exata localização dentro da Rua da Cidadania.

Quando solicitados a darem notas para os serviços da Rua da Cidadania, verificou-se que as médias mais altas foram para o horário de funcionamento, a limpeza do local e a variedade dos produtos. As menores médias foram para a segurança, os serviços ofertados no local e a qualidade dos produtos comercializados.

A maioria dos consumidores não soube opinar sobre o que está faltando na Rua da Cidadania Matriz. Mas, entre os que responderam, citaram a falta de variedade dos produtos, a falta de caixas eletrônicos e uma segurança melhor.

De um modo geral, a maioria dos consumidores demonstrou-se satisfeita com a Rua da Cidadania Matriz.

Para tornar mais fácil a vida dos cidadãos no que se refere aos serviços públicos, bem como proporcionar aos lojistas um maior fluxo de clientes e aumentar o volume de vendas, foram feitas algumas sugestões mediante o resultado da pesquisa:

Melhorar a sinalização ambiental principalmente a respeito dos serviços ofertados pela Rua da Cidadania Matriz para uma melhor percepção e valorização dos consumidores a respeito dos serviços existentes.

Investir em locais para alimentação, considerando que o horário preferido para a freqüência à Rua da Cidadania Matriz é o do almoço. A administração do estabelecimento poderia focar mais em locais que disponibilizassem alimentos ou mesmo refeições para as pessoas que trabalham ou estudam na região, bem como locais (mesas e cadeiras) para que essas refeições pudessem ser feitas.

Aumentar o número de seguranças andando pelos corredores do estabelecimento, ou instalar uma guarita em um ponto mais visível para que os consumidores se sentissem mais seguros para transitar e comprar na Rua da Cidadania Matriz.

Acredita-se que as mudanças sugeridas podem desencadear um efeito do tipo “bola de neve”, ou seja, a Rua da Cidadania Matriz sendo mais atrativa, mais bonita, iluminada, bem sinalizada, com serviços e produtos variados, despertará maior interesse do público que, conseqüentemente comprará mais, voltará mais vezes e os lojistas por sua vez venderão mais e se empenharão em buscar novos produtos que satisfaçam cada vez mais seus clientes.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização.

Este caso serviu para elucidar a direção da Rua da Cidadania Matriz quanto aos problemas a serem contornados para melhorar a percepção e a satisfação tanto de seus consumidores quanto de seus lojistas.

Essa busca inicial de informações, feita com os dois públicos, propiciou o entendimento quanto às ações necessárias a serem realizadas.

Após a implantação de mudanças, novos estudos poderão ser feitos em parceria com a Universidade Tuiuti do Paraná com propósito de verificar como as mesmas foram percebidas tanto pelos lojistas quanto pelos consumidores.

A realização desse estudo possibilitou proporcionar aos diretores da Rua da Cidadania um maior conhecimento sobre as opiniões dos públicos que a freqüentam (lojistas e consumidores), como também propiciou aos professores da Universidade Tuiuti do Paraná um rico material acadêmico para utilizar em sala de aula, mostrando aos alunos a aplicação da pesquisa de mercado como uma das ferramentas do Marketing para auxiliar na tomada de decisões.

Referências

CURITIBA SITES. **Turismo em Curitiba**. Disponível em <<http://www.curitibasites.com/turismo/diversos.shtml>> Acesso em 18 ago. 2008.

ENGEL, J.F.; BLACKWELL, R.D.; MINIARD, P.W. **Comportamento do consumidor**. 8. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora, 2000.

IBGE – Cidades@. **Contagem da população 2007**. [online] Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 18 ago. 2008.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

ZIGMUND, William G. **Princípios da pesquisa de marketing**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Universidade Tuiuti do Paraná
- Atividade da empresa/instituição: Ensino Superior
- Nome/cargo: Andréa Albuquerque de Lima – professora, Fábio H. Feltrin - coordenador e professor do curso de marketing, Ms. Miriam Stolses Mazo - professora e Ms Silvana Taschek Hastreiter – (coordenadora do curso de Marketing e do MARKNET na época da realização da pesquisa).
- Endereço: Rua Sydnei Antônio Rangel Santos, 238. Santo Inácio. CTBA – PR.
- Telefone: (41) 3331-7741
- E-mail: andrea.albuquerque@utp.br, fabio@utp.br, miriammazo@hotmail.com, silvana.hastreiter@hotmail.com.
- Site web: www.utp.br

CONCEITUAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS A PARTIR DA INVESTIGAÇÃO QUINTO CENSO DE MORADORES DE RUA DA CIDADE DE BOGOTÁ D.C. - 2007

Leandro Ramos – IDIPRON CINJD – ramosl73@yahoo.es
Jenny Ortiz – IDIPRON CINJD – j_a_ortiz@yahoo.com
Carlos Nieto – IDIPRON CINJD – cjnietos@yahoo.com¹⁰

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: A 'Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS' e o 'Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON', duas instituições estatais em Bogotá, realizaram no ano de 2007 o Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. – QCMRCB. Neste Censo foi levantado um modelo metodológico empírico, que seguindo os critérios típicos de todo o recenseamento, levou em conta todas as experiências dos censos precedentes. Foram incluídos instrumentos quantitativos e qualitativos de pesquisa nas ciências sociais, a fim de obter dados complementares. As análises destes dados procuram ampliar o conhecimento da magnitude e das características da população, com total independência e autonomia da Administração Estatal em Bogotá. Os primeiros resultados da pesquisa permitiram identificar e caracterizar as 8385 pessoas que em 2007 moraram nas ruas da cidade. Todos estes resultados quantitativos e qualitativos estão à disposição das instituições públicas e privadas que atendem a essa população para, a partir dos mesmos, reformular suas políticas e seus programas de atenção para esta população especial.

Início da descrição do caso

A 'Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS' e o 'Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON', duas instituições estatais em Bogotá, a cidade capital da Colômbia com quase 6.800.000 habitantes, no começo do ano 2007, assumiram a responsabilidade da condução do Quinto Censo de Moradores de Rua da Cidade de Bogotá D.C. – QCMRCB, com a finalidade de ter dados fiéis e úteis para os processos de planejamento, monitoramento e avaliação das políticas e dos programas de prevenção e cuidados para a população que mora nas ruas da cidade.

Contexto geral e problema

No ano de 1996 em Bogotá se considerava o problema da habitar na rua, como "um complexo problema social" (IDIPRON, DANE, OCU, 1996) sobre o que só existem estereótipos. Desde esse ano o IDIPRON, em colaboração com outras instituições sociais estatais, procurou cumprir a cada três anos com o objetivo essencial de quantificar a população, e que as conclusões permitiriam conceber uma política para melhorar em longo prazo o problema.

Os principais desafios conceituais e metodológicos foram a mobilidade, agressividade ou passividade da população, assim como a apropriada definição da população e das variáveis a medir. Para enfrentar estes desafios, no QCMRCB, os pesquisadores sociais vinculados diretamente com o IDIPRON, baseados nas experiências precedentes (BODNAR et al, 1999; GÓMEZ et al, 2001; HERNÁNDEZ et al, 2000) desenharam o estudo. O questionário incluiu variáveis tanto quantitativas quanto qualitativas; para permitir o acesso à população, foram treinadas como recenseadores pessoas com conhecimento dos moradores de rua em Bogotá; a forma de cobertura da cidade implementou variáveis e ferramentas geográficas; e para a análise de dados utilizou-se estratégias inovadoras nas ciências sociais.

Objetivos do projeto

O principal objetivo do QCMRCB foi quantificar e identificar as principais características das pessoas que hoje moram nas ruas na cidade de Bogotá, a fim de fornecer tais informações, e no futuro conceber e desenvolver políticas e programas de atendimento para essa população.

Além deste objetivo principal, têm-se os seguintes objetivos específicos: (a) estabelecer as principais características sócio-demográficas da população: idade, sexo e local de nascimento, entre outras; (b) o

¹⁰ Com a colaboração dos assistentes de investigação: Ricardo Lopez, Bibiana Castro, Maria F. Torrez.

fornecimento de informação oportuna e fiel sobre os moradores de rua para as entidades e instituições que trabalham para essa população, como suporte para seus planos e programas; (c) comparar as informações obtidas com os resultados de estudos anteriores, a fim de determinar a sua evolução e dinâmica.

Equipe envolvida

Aqueles diretamente responsáveis pela obtenção da informação são os recenseadores, que se encarregaram da coleta de informação diretamente a partir da fonte, ou seja, das pessoas que moram na rua, ou em “risco de”. Para isso primeiro foi necessário conceber uma estrutura de controle hierárquico para diminuir a possibilidade de erros ou alterações de informações e, em segundo lugar, selecionar e treinar pessoal ligado ao projeto para o efeito de aperfeiçoar as capacidades da equipe.

Desta maneira, foi concebida uma estrutura vertical de recursos humanos de quatro níveis, para garantir o controle e a supervisão direta do trabalho realizado, seja em campo ou em escritórios, onde se realiza a crítica e as digitações. Esta estrutura incluiu três coordenadores de campo, seis supervisores de censo em campo, um supervisor de crítica, um administrador e coordenador da sistematização de dados, três assistentes de investigação, quatro assistentes de campo, oito críticos, quarenta recenseadores, seis digitadores e uma comissão de apoio técnico composto por sete profissionais.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

A SDIS e o IDIPRON forneceram dez computadores configurados com Windows XP e Office 2003 para a sistematização de dados e adicionalmente disponibilizou programas SPSS para análise estatística, e ArcGIS para o desenho de mapas de trabalho em campo e para a sistematização de informações geográficas coletadas; e também com uma câmara fotográfica profissional e os gravadores de voz.

Descrição do estudo, de investigação ou de aplicação

A investigação desenhou-se e executou-se como uma investigação própria da ordem das ciências sociais. Com o objetivo de superar os alcances normais de uma medição de magnitude e de caracterização básica, de tipo demográfico para uma população ou sector social. Os princípios que regeram o QCMRCB foram: (a) rigorosidade e objetividade acadêmica; (b) fundamentasse teórica e precisão conceptual; (c) orientação empírica.

O QCMRCB considerou que o morador da rua cumpre com a seguinte definição: “Toda pessoa que não reside numa moradia prototípica (casa, apartamento ou quarto) de maneira permanente (ao menos 30 dias contínuos) e estável (ao menos 60 dias na mesma unidade de moradia) num momento dado; bem, como toda pessoa que reside num lugar especial de alojamento como recurso ou estratégia para evitar, suspender ou terminar com a residência em moradias não prototípicas” (RAMOS, 2007).

Para precisar a anterior definição de habitante de rua, construíram-se também as seguintes definições:

- a) moradia prototípica: construção física ou edificação independente, separada e estruturalmente estável, pelo qual possui quase sempre uma existência geoespacial determinada e um domicílio cadastral. É utilizada de maneira preferencial ou exclusiva por seus ocupantes para protegerem-se do meio ambiente e levar a cabo atividades próprias de reprodução da vida privada. Sua ocupação é pessoal, pois não se encontra controlada por alguma entidade. Os formatos prototípicos de uma moradia são a casa, o apartamento e o quarto.
- b) residir: uma pessoa reside no lugar específico onde ocorre seu episódio maior de sonho. Este evento constitui a atividade mais estável e melhor sujeita ao espaço físico do conjunto de atividades próprias e estreitamente unidas à ordem de reprodução da vida privada: descansar, preparar alimentos, comer, tomar o banho, sociabilizar, solidarizar, relacionar-se sexualmente, etc.; portanto adota-se como representativo deste conjunto de atividades.
- c) permanência e estabilidade: a permanência é residir ininterruptamente numa moradia, o qual remete a sua vez à relação econômica com a moradia, que se pactua como termo mínimo por prazos mensais (usualmente mediante meio legal). A estabilidade refere à ocupação de uma mesma unidade de moradia por um período mínimo de tempo, e isto porque a relação duradoura com um mesmo espaço físico de residência cria vários significados que lhe são próprios e necessários às atividades de reprodução da vida privada, em tanto seus ocupantes criam referências, limites, rotinas, estilos, valorações, etc.

- d) lugares especiais de alojamento: são todas aquelas edificações com características e funções de moradia e residência que se encontram controladas por diferentes classes de entidades com o fim de cumprir objetivos com ou para seus ocupantes; objetivos que divergem em vários aspectos de conseguir o conjunto de significados associados à reprodução da vida privada.

Planejamento e etapas da realização

O Censo Habitante na Rua, como qualquer outro censo (WRIGHT; DEVINE, 1992), é um projeto de grande magnitude que exige para a sua condução a uma série de atividades a serem realizadas em forma seqüencial, neste caso em três fases:

- a) fase 1. concepção técnica e metodológica ou pré-censo: corresponde à fase de planejamento do censo. Considerou-se um desenho metodológico para manter a comparabilidade das informações obtidas neste ano com as informações obtidas nos censos anteriores, incluindo a contagem de lugares freqüentados por pessoas que vivem nas ruas, a divisão cartográfica da cidade, reconhecimento das áreas de visita, a atribuição das rotas e tempos de execução estimada em áreas geográficas e conceber procedimentos sistematização de dados.
- b) fase 2. aplicação da metodologia específica de recolha de recenseamento ou fase: este é o momento em que se recolhem as informações. Esta fase incluiu o piloto de formação e de execução, recolha de dados, o processo de capturar dados, os dados de limpeza e entrega de bases de dados e arquivos físicos final equipem de investigadores.
- c) fase 3. a fase pós-censo; corresponde à execução do plano de análise, elaboração de relatórios finais resultados e conclusões, bem como a incorporação de conhecimentos adquiridos no redesenho das políticas e dos programas de atenção à população residente de rua.

Ferramentas e métodos utilizados

A metodologia do QCMRCB tinha que superar três reptos em especial: (a) identificar o total de pessoas que durante a realização do censo cumpriam com a definição de habitantes da rua: o desafio de identificação; (b) resolver o desafio de identificação em todas e em cada uma das zonas compreendidas dentro do perímetro urbano da cidade: o desafio de cobertura; (c) conseguir a aplicação completa e a informação mais precisa e veraz do habitante da rua a partir de um instrumento de medição desenhado como uma entrevista estruturada: o desafio de caracterização.

Para resolver os dois primeiros desafios respaldamo-nos numa revisão bibliográfica extensa e especializada em torno de metodologias de mensuração de populações não domiciliadas nem sócias (ex.: habitantes da rua, trabalhadoras sexuais, grupos associados em torno de consumos culturais, etc.), entre as quais destacam as seguintes, todas elas com desenvolvimentos e fortalezas que resultaram orientadores para o QCMRCB: (a) captura – recaptura; (b) primeira captura e registro longitudinal; (c) “institucional” (entidades de assistência); (d) censos noturnos de rua e entidades; (e) amostragem por correntes de referência; (f) pesquisa de opinião em locais.

Estas metodologias constroem uma área de investigação internacional muito ativa e agitada durante os últimos vinte anos – da qual fazia parte a construída para o QCMRCB –, ainda que parecesse se agrupar em torno do termo: estudos sobre populações de difícil apreensão (*hard-to-reach populations*).

Em resumo, a metodologia construída pelo QCMRCB deu como resultado o desenho de estratégias metodológicas para resolver cada um dos desafios. Assim, a identificação da população se apoiava na aplicação das seguintes técnicas, que atuavam de acordo com diferentes circunstâncias previamente consideradas: (a) pré-indicação geo-referenciada; (b) bola de neve. (c) observação. (d) controle de duplicados. (e) aplicação em entidades.

A cobertura da cidade, incluindo todos aqueles lugares especiais de alojamento, se resolveu com uma estratégia organizacional, a qual desenvolveu e integrou assuntos (a) logísticos; (b) operativos; de (c) programação, (d) identificação institucional, (e) explicitação de propósitos e compromissos éticos – acadêmicos, e (f) segurança e controle.

O desafio de caracterização da população resolveu-se, em primeiro lugar, com a cuidadosa geração da seguinte bateria de instrumentos centrais e periféricos: (a) instrumento censitário; (b) instrumento de entidades e sedes de intervenção social; (c) entrevistas; (d) registros etno-visuais; (e) bibliografia; (f) instrumentos experimentais: lexicografia de rua (ALBA, 2007) e percepção cidadã (RUIZ, 2007).

Em segundo lugar, a aplicação destes instrumentos realizou-se após de uma intensa preparação das equipes de trabalho nas técnicas especiais que se desenvolveram para populações de difícil apreensão e em torno de 'temas de difícil explanação verídica' (ex. consumo de substâncias psicoativas, vitimização (*victimization*) e 'victimarização' *victimización*) (RAMOS, 2004)).

Tipo de dados coletados

Os dados quantitativos foram agrupados em cinco temas onde se distribuem 42 itens, mais de 250 variáveis que fazem parte do censo do cartão. Os dados qualitativos, compostos pelos apontamentos etnográficos, onde se recolheram as percepções, descrições, e os episódios ou situações específicas vividas pela equipe de campo durante a recolecção da informação, e pelas entrevistas gravadas em meio magnético, que procuravam aprofundar e indagar sobre vários aspectos da vida do habitante da rua, além de obter informação sobre temas de difícil acessibilidade como, por exemplo, o cometimento de delitos. Na área etno-visual, registou-se em imagens fotográficas o desenvolvimento metodológico do censo, as características físicas do habitante de rua, e seu meio, com o fim de brindar elementos que permitissem compreender como o espaço físico da cidade responde às necessidades individuais dos habitantes da rua, ou seja, explorar os modos de apropriação das estruturas e espaços físicos da cidade. Um exemplo das imagens registradas encontra-se na Figura 1

Entre 22 de agosto 2007 e 18 de dezembro do mesmo ano, conseguiu-se executar a metodologia em 185 áreas, criadas especialmente para este censo (Figura 5), bem como em 79 sedes que atendiam população moradora da rua ou em risco de. Conseguiu-se assim entrevistar 7033 habitantes da rua e 1265 pessoas em risco de. Mas identificaram-se adicionalmente, pessoas que recusaram a entrevista, 1352 moradores da rua e 50 pessoas em risco – o que resulta numa taxa de rejeição de tão só 16.1%. Ao todo, o QCMRCB conseguiu obter 9700 registros censitários válidos, conforme ao representado na Tabela 1.

Categorias	n válidos	
	F	%
Censados em rua	6265	74.7
Censados em entidades	2120	25.3
Total	8385	100
Entrevistados	7033	83.9
Rejeições de entrevista	1352	16.1
Total	8385	100

Tabela 1: Registros dos censados válidos

Fonte: elaborado pelos autores

Benefícios, resultados e impactos efetivos ou potenciais

Após a realização do censo, fomos capazes de estabelecer que o número de pessoas na rua em Bogotá é de 8385, que 86,9% são homens, que 8,4% estão entre 0 e 18 anos, que 17,9% são jovens (19 a 25 anos), que 38,9% são adultos (26 a 40 anos) e 32% são idosos (41 a 60 anos).

Por outro lado foi identificado que a evolução dos habitantes da rua em Bogotá entre 1997 e 2007 mostra, em primeiro lugar, um crescimento da população entre 1997-99 e 2001, mas desde então há um declínio na presente população em 14,8 pontos percentuais entre 2001 e 2004, novamente declínio de 16,8 pontos percentuais entre 2004 e 2007. As quedas neste segundo período foram muito acentuadas entre os menores.

Outros resultados nos permitiram identificar os locais da cidade onde há maior quantidade de habitantes, sua terra natal e de processos migratórios para a cidade de Bogotá. Além disso, com os dados obtidos, se poderá construir um índice de escolaridade, propriedades que permitirá comparar o nível de ensino em diferentes idades. Igualmente conseguiu-se determinar que a composição do agregado familiar mais freqüente (41,3%) desta população é "nuclear": pai, mãe e irmãos. Outras características desta população identificadas incluem a idade em que começou a habitar na rua (menores em um 56,6%), e por quanto tempo as pessoas tem permanecido a morar na rua, as principais atividades econômicas, atividades de lazer, as razões com a estirpe começou a viver nas ruas, os níveis de consumo de drogas, entre outros.

Todos os dados básicos obtidos estão começando a ter um forte interesse entre as instituições que desenvolvem programas de cuidado para esta população, dada a quantidade e qualidade das informações adquiridas.



Figura 1: Exemplos de registros etno-visuais: A. categoria espaços peatonales. B. Aplicação em campo. C. categoria 'carroças'. D. Categoria pontes veiculares.

Fonte: CINJD – IDIPRON

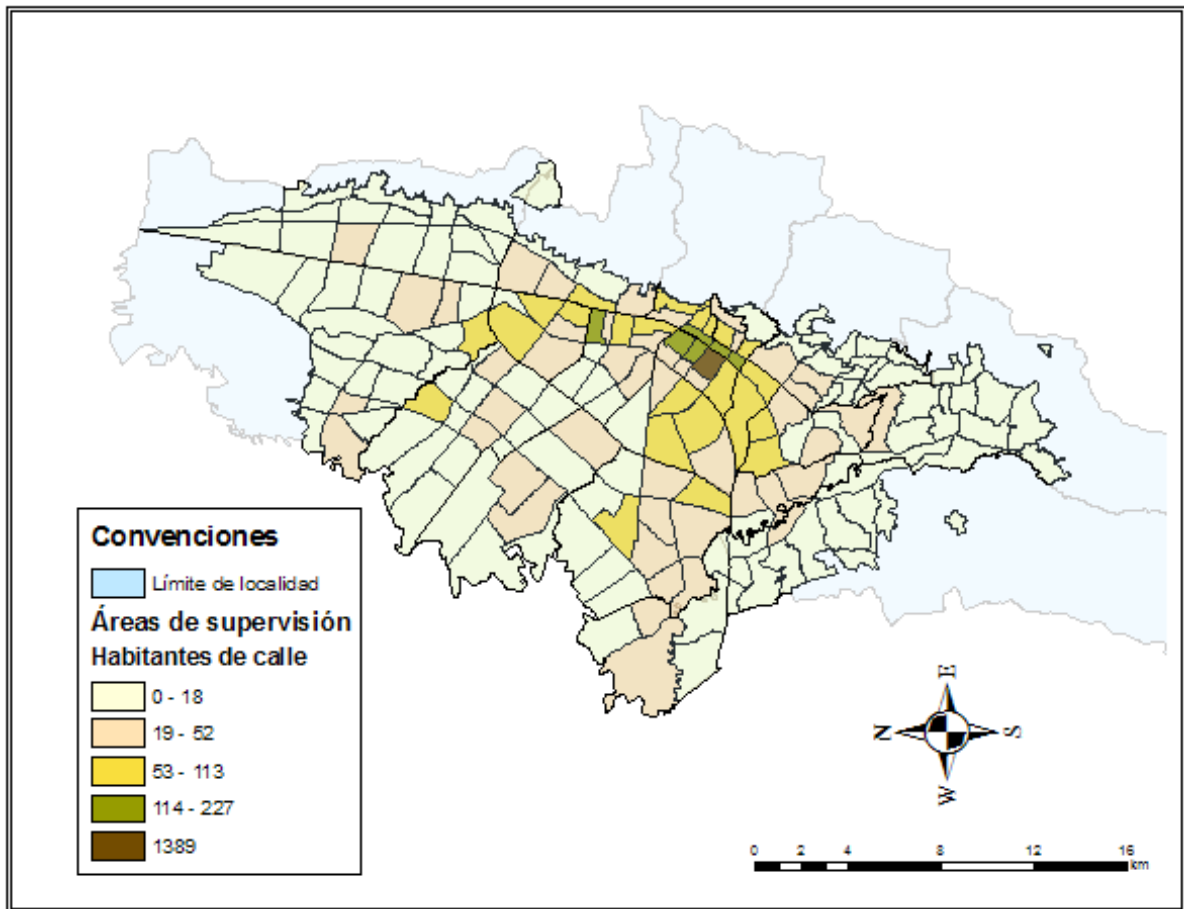


Figura 5: Mapa de Bogotá D.C. por densidade de moradores da rua entrevistados por área de sobrevivência.

Fonte: CINJD – IDIPRON; SDP.

As observações naturais e a análise das imagens coletadas permitiram reconhecer cinco formas características de habitar na rua, determinadas especialmente pelo tipo de espaço público onde transcorre o episódio maior de sonho dos moradores de rua: (a) espaços pedestres; (b) pontes veiculares; (c) canos e deságües; (d) 'carroças'; (e) casas de papelão. Figuras 1, 3 e 4. Atualmente trabalha-se na construção conceptual destas formas particulares de morar na rua.

Com a informação geográfica coletada, que corresponde ao lugar onde o habitante da rua realiza sua atividade econômica principal, o lugar onde dorme predominantemente, e o lugar da entrevista, se planeja realizar correlações espaciais que permitam identificar, por exemplo, se existem tipos de habitat na cidade (segundo o modelo do plano de ordenamento territorial de Bogotá (ALCADA MAYOR DE BOGOTÁ, 2004) e formas particulares de assentamento desta população.

Na análise dos dados do QCMRCB, também se explora novas maneiras de processar dados a partir da formulação de perguntas com possibilidade de resposta com opção principal e secundária; o objetivo é analisar os dados obtidos não com a simples confirmação ou rejeições de hipótese. Assim, a análise dos dados, e esta é nossa proposta planejada desde a formulação e o desenho, é a consideração de todas as opções lógico-prováveis (diferente de perguntas com opção de resposta aberta), para que sejam as múltiplas maneiras de se distribuir os dados as que acrescentem às rejeições ou as confirmações, a criação de novas hipóteses a partir da análise mesma dos dados. Desta forma as perguntas com opção de resposta principal e secundária, agrupam-se e analisam-se inicialmente de três maneiras: (a) agregada simples, Tabela 2; (b) em combinação neta, Tabela 3; (c) em combinação por prioridade, Tabela 4. Espera-se então conseguir umas distribuições dos dados que dirijam a rotas de organização final da informação de acordo com critérios de longitude das combinações, dispersão, redundância, significância (baixas frequências, mas combinações valiosas teoricamente), etc.

Com esta forma de consecução e análise dos dados, estamos em caminho de construir uma proposta teórica e empírica sobre "novos métodos de geração da composição tipológica dos lares".

Evitamos a forma tradicional de indagar sobre a composição do lar, e tentamos construir uma nova maneira de agrupamento que se apóia em: (a) o aumento do número de membros-tipo considerados (e.g., padrastos, meios-irmãos); (b) a obtenção, onde aplica, da diferenciação por sexo e números destes membros-tipo; e (c) a extensão da composição a períodos de tempo prolongados (lar de origem, de adolescência), com o fim de obter dados para realizar análises "longitudinais" sobre as trajetórias mesmas de lar das pessoas pesquisadas.

Atividade econômica - agregada simples	Total	
	F	% ^b
Catadores de lixo	3497	58
Mendigar	2047	34
Serviços não qualificados	1690	28
Delinquir roubar	644	10.7
Outra atividade	34	0.6
Sem informação	293	4.9

^b %: Percentual do total válido da população.

Tabela 2: Exemplo de tabela agregada simples. Atividades econômicas dos moradores na rua entrevistados.

Fonte: CINJD (SDIS – IDIPRON)

Atividade Econômica em Combinação Neta	TOTAL	
	F	%
Catar lixo	1881	31.2
Catar lixo e Mendigar	998	16.6
Serviços não qualificados	825	13.7
Mendigar	644	10.7
Catar lixo e Serviços não qualificados	407	6.8
Mendigar e Serviços não qualificados	245	4.1
Catar lixo e Delinquir	205	3.4
Delinquir	203	3.4
Mendigar e Delinquir	159	2.6
Serviços não qualificados e Delinquir	75	1.2
Serviços não qualificados e Serviços não qualificados	66	1.1
Outra atividade	24	0.4
Catar lixo e Outra atividade	5	0.1
Outra atividade e Serviços não qualificados	3	0
Serviços não qualificados e Atividade secundária sem informação	3	0
Mendigar y Outra atividade	1	0
Outra atividade e Delinquir	1	0
Catar lixo e Atividade secundária sem informação	1	0
Delinquir e Atividade secundária sem informação	1	0
Sem informação	279	4.6
Total	6026 ^a	100

^a Não se aplicam 1007 registros que correspondem a pessoas entrevistadas em entidades com tipo de residência permanente.

Tabela 3: Exemplo de tabela em combinação neta. Atividades econômicas dos moradores na rua entrevistados.

Fonte: CINJD (SDIS – IDIPRON)

Atividades econômicas em combinação por prioridade (principal e secundária)	Total	
	F	%
Catar lixo	1881	31.2
Catar lixo e Mendigar	831	13.8
Serviços não qualificados	825	13.7
Mendigar	644	10.7
Catar lixo e Serviços não qualificados	299	5.0
Delinquir	203	3.4
Mendigar e Catar lixo	167	2.8
Catar lixo e Delinquir	156	2.6
Mendigar e Serviços não qualificados	142	2.4
Serviços não qualificados e Catar lixo	108	1.8
Serviços não qualificados e Mendigar	103	1.7
Mendigar e Delinquir	84	1.4
Delinquir e Mendigar	75	1.2
Serviços não qualificados e Serviços não qualificados	66	1.1
Serviços não qualificados e Delinquir	52	0.9
Delinquir e Catar lixo	49	0.8
Outra atividade	24	0.4
Delinquir e Serviços não qualificados	23	0.4
Catar lixo e Outra atividade	3	0
Outra atividade e Serviços não qualificados	3	0
Serviços não qualificados e Atividade secundária sem informação	3	0
Outra atividade e Catar lixo	2	0
Mendigar y Outra	1	0
Outra atividade y Delinquir	1	0
Catar lixo e Atividade secundária sem informação	1	0
Delinquir e Atividade secundária sem informação	1	0
Sem informação e Atividade secundária sem informação	270	4.5
Sem informação e Sem informação	9	0.1
Total	6026 ^a	100

^a Não se aplicam 1007 registros que correspondem a pessoas entrevistadas em entidades com tipo de residência permanente.

Tabela 4: Exemplo de tabela em combinação por prioridade. Atividades econômicas dos moradores na rua entrevistados.

Fonte: CINJD (SDIS – IDIPRON)

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Este censo antecipadamente pelos departamentos de investigação das entidades que são responsáveis por tratar esta população, demonstrou que podemos fazer avanços a partir de investigação em entidades estaduais, e que este tipo de investigação é mais eficaz, já que pode ter todos os recursos e acumulado do conhecimento de que estas instituições possuem.

As conclusões mais importantes têm relação com a provocação intelectual produzida pelos achados desta pesquisa específica, abrindo novas rotas de conhecimento no trabalho com habitantes da rua ou, em geral, com qualquer outra área de investigação – intervenção de populações de difícil compreensão.

Não obstante, é evidente que estes resultados, apesar de precisar continuar sendo processados e depois analisados de acordo com o plano, permitem desde este momento contradizer, enfatizar ou redefinir várias representações prévias e estabelecidas que existem sobre os moradores da rua em Bogotá.

Desde a informação demográfica, passando pela caracterização do lar de origem e as razões para começar a habitar em rua, até chegar aos resultados de tempo de vida em rua, práticas de consumo de

substâncias psicoativas e vitimização e 'victimización', os resultados ofereçam uma visão diferente do que até agora se acredita e inclusive é publicado sem maior evidência em torno do "mundo de rua".

Claro que este efeito corresponde ao que naturalmente se deve esperar da investigação científico-social. Nada mais transcendental nesta nova época de revolução das tecnologias da informação e de assentamento de toda lógica de desenvolvimento na produção de conhecimentos, que eleva o nível de produção da informação e o conhecimento que a Administração Distrital utiliza para cumprir com suas funções e chegar às metas que se propõem seus governos.

O QCMRCB esteve sempre atento, desde seu desenho, em deixar sua maior contribuição através do exemplo, demonstrando que se pode superar dificuldades conceituais e metodológicas, e que se pode também escapar das armadilhas que trazem a informação e o conhecimento que se apóiam unicamente na "opinião experiente", "a experiência acumulada", ou os usos ilimitados das "estatísticas" e os "indicadores" na tomada de decisões que afetam os grupos sociais mais desprotegidos.

Referências

- ALBA, P. **Proyecto de grado: estudio lexicográfico de la jerga callejera en Bogotá para la construcción de un diccionario**. Texto no publicado. Departamento de Lingüística. Facultad de Ciencias Humanas Universidad Nacional de Colombia – CINJD, 2007.
- ALCADÍA MAYOR DE BOGOTÁ. **Plan de Ordenamiento Territorial – POT**. Decreto 190 de Junio 22 de 2004. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá y SDPD, 2004.
- BODNAR, Y., et. al. **II Censo sectorial de habitantes de la calle en Bogotá y Soacha**. Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud y Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 1999.
- GÓMEZ, J.A., et. al. (2001). **III Censo sectorial de habitantes de la calle en Bogotá y Soacha**. Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud y Departamento Administrativo Nacional de Estadística
- HERNÁNDEZ, A, Piñeros, M., et. al. **Mujeres con hijos habitantes de la calle**. Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON y Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2000.
- IDIPRON, DANE, OCU – IDCT. **Censo piloto de la población que ha hecho de las calles de Santa fe de Bogotá su hábitat**. Alcaldía Mayor de Bogotá, 1996.
- KOEGEL, P; BURNAM, M. A.; MORTON, S. C. Enumerating homeless people: alternative strategies and their consequences. **Evaluation Review**, 1996, 20, 378-403
- MARTIN, E. Assessment of s-night street enumeration in the 1990 census. **Evaluation Review**, 16, 1992, p. 418-438.
- SCHOR, S. M.; ARTES, R.; CUSINATO, B. V. Determinants of spatial distribution of street people in the city of São Paulo. **Urban Affairs Review**, 38, 2003, p. 592-602.
- RAMOS, L. **Características dinámicas y condiciones de emergencia de las pandillas en Bogotá**. Alcaldía mayor de Bogotá, D.C. – IDIPRON – IDCT, 2004.
- RAMOS, L. **Informe preliminar de resultados: segunda investigación de caracterización de pandillas en Bogotá**. IDIPRON – CINJD, 2007.
- RUIZ, J. I. Cultura ciudadana, miedo al crimen y victimización: un análisis de sus interrelaciones desde la perspectiva del tejido social. **Acta Colombiana de Psicología**, 2007, 10 (1): 65 -74
- WRIGHT, J. D.; DEVINE, J. A. Counting the homeless: the census bureau's "s-night" in five U.S. cities. **Evaluation Review**, 16, 1992, p. 355-364.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: 'Centro de Investigación sobre Niñez y Juventud Desprotegida – CINJD'
- Atividades da empresa/instituição: Investigação e divulgação
- Nome: Leandro Ramos
- Cargo: Investigador principal
- Endereço: Cl 12 # 32 – 28. Bogotá – Colômbia
- Telefone: (57-1) 2479779
- E-mail: cinjd_idipron@yahoo.es
- Site web: www.idipron.gov.cov.co

O PROUNI COMO POLÍTICA DE INCLUSÃO EM SUAS DIMENSÕES INSTITUCIONAIS E INTERSUBJETIVAS.

Adailda Gomes – PUC-Rio – adaildagm@yahoo.com.br
Lobélia Faceira – PUC-Rio – lobeliasfaceira@yahoo.com.br
José Carmello Carvalho – PUC-Rio – jcarmelo@puc-rio.br

Área temática: A TI no Mundo da Educação

Resumo: A pesquisa estuda o ProUni (Programa Universidade para Todos) como política de inclusão em uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular, identificando os impactos desencadeados no biênio 2005-2006 por esta política federal, tanto nas instâncias institucionais da IES, quanto nas percepções intersubjetivas de 398 alunos cotistas do ProUni. Trata-se de um estudo de campo exploratório de natureza quanti-qualitativa, pois elabora teórica e operacionalmente o mapeamento das dimensões analíticas de uma política de inclusão universitária, seus construtos e variáveis, via questionários semi-estruturados e abertos, com recursos a softwares quanti-qualitativos, como SPSS e Atlas Ti.

Introdução

A dicotomia qualitativo-quantitativo em pesquisas educacionais ainda é por vezes objeto de controvérsias acadêmicas. Apesar dos avanços nesse debate, ainda são observáveis no campo da educação julgamentos de valor, com a supervalorização de uma abordagem em detrimento da outra.

Contudo, assim como André (2007), entendemos que ambas as abordagens são intercomplementares. Tanto a pesquisa qualitativa, quanto a quantitativa apresentam potencialidades e limites concernentes às contribuições para a compreensão dos fenômenos educacionais. A escolha por uma, ou por outra, ou por ambas, decorrerá, portanto, da natureza do problema a investigar. No entanto, cabe destacar que tem sido crescente a adoção de abordagens quali-quantitativas em pesquisas educacionais, em função do reconhecimento de que a associação de ambos os métodos possibilita um maior entendimento das múltiplas facetas da realidade educacional. Nesse sentido, Brandão (2002, p. 28) afirma que “a complexidade dos fenômenos sociais implica a impropriedade de qualquer ortodoxia metodológica e a necessidade de combinar angulações diferentes dos mesmos objetos.” Concomitante a essa parceria, tem sido igualmente intensificado o uso de *softwares* na análise dos dados. Segundo Duarte (2004), os programas de computador ajudam a dar um tratamento mais organizado e mais rigoroso ao grande volume de material empírico coletado.

Assim, o presente artigo objetiva apresentar uma pesquisa de natureza *quanti-quali* na área de educação, buscando apresentar as contribuições da associação de ambas as abordagens para a compreensão do fenômeno estudado, bem como destacar os benefícios da utilização de *softwares* apropriados no tratamento dos dados. Para tanto, inicialmente apresentaremos o contexto no qual o estudo se desenvolveu e seus objetivos. Em um segundo momento, nos deteremos nos aspectos metodológicos da pesquisa, pontuando as etapas e caminhos percorridos. Finalizaremos destacando os resultados parciais da pesquisa e as contribuições desse processo de tratamento técnico-metodológico de uma pesquisa quanti-quali.

Contexto geral e problema

Desde 1994, a PUC-Rio desenvolve alternativas institucionais de ação afirmativa através de bolsas de gratuidade em prol de alunos oriundos de cursos pré-vestibulares comunitários, pelo Programa Ação Social, da Vice-Reitoria Comunitária, complementado pelo FESP (Fundo de Emergência Social da PUC) com auxílios-transporte, alimentação, moradia, material escolar e orientação psicopedagógica. Esse contexto de paulatina institucionalização de uma política de ação afirmativa, em termos de acesso e permanência na PUC, ia sendo igualmente incrementado por diversas medidas nas esferas acadêmicas e pedagógicas (reforço curricular; flexibilização nas exigências de créditos por semestre; orientação psicopedagógica; etc).

Entretanto, ao final de 2004 o Governo Federal cria o ProUni. Este tem sua lógica interna de inclusão socioeducativa associada à política de renúncia fiscal pela União, gerando em um biênio cerca de 220.000 bolsas de estudos em universidades particulares, em prol de estratos socioeconômicos, étnicos e culturais apartados de um acesso mais efetivo ao ensino superior. Em consequência, passa a configurar-se na PUC-Rio

um novo cenário interno de impactos e negociações com o MEC sobre processos de institucionalização de ações afirmativas, em especial junto a Departamentos anteriormente muito seletivos por critérios econômicos e acadêmicos. Por ser a PUC-Rio uma universidade, que estatutariamente se define como confessional, comunitária e filantrópica, sua missão institucional se coaduna aos intentos do ProUni, e pode assim ser um laboratório de estudos e experiências pró-inclusão de qualidade acadêmica. Esta caracterização meso-institucional da IES (CARVALHO; DIOGO, 1997; NÓVOA, 1992) compõe, pois, um cenário de mediações instituídas e instituintes face a uma política de inclusão social induzida externamente pelo MEC. A IES pesquisada constitui-se, portanto, um campo - como entendido por Bourdieu (1994), “um estado de relações de força entre agentes e/ou instituições, que buscam preservar ou melhorar suas posições em redes sociais e/ou instituições dotadas de relativa autonomia” – e neste campo busca-se identificar comportamentos institucionais e percepções intersubjetivos dos seus atores sociais, com referência a “como esses agentes incorporam a estrutura social, ao mesmo tempo em que a produzem e legitimam”.

Assim, os eventuais impactos desencadeados pelo ProUni já provocaram processos, ajustes e mediações, de modo a permitir aos atores sociais envolvidos perceber com a devida nitidez os impactos do ProUni tanto sobre as esferas acadêmicas, administrativas, financeiras da IES, quanto sobre as dimensões psicossociais dos alunos cotistas, enquanto sujeitos de uma política de inclusão.

Objetivos da pesquisa

O objeto da pesquisa foi construído dentro das temáticas e estudos desenvolvidos no grupo de estudo do Programa de Pós-Graduação do Departamento de Educação da PUC – Rio, coordenado pelo professor José Carmello Carvalho¹¹. O grupo de estudo desenvolve a pesquisa intitulada “*Uma abordagem pedagógica sobre o PROUNI como política de ação afirmativa: impactos diretos sobre a PUC e seus 398 bolsistas*”, que se encontra na fase do relatório final. Assim, o escopo da pesquisa é explorar a riqueza potencial entre uma política instituída, por força da ação ordenadora externa do MEC, e processos instituintes, gerados internamente por uma universidade, identificando em que medida a população-alvo do ProUni estaria efetivamente sendo beneficiada pela política de ação afirmativa desencadeada pelo MEC.

Esta intenção política do MEC de promover a inclusão no ensino superior particular, via iniciativas político-financeiras associadas à renúncia fiscal da União, é aqui considerada em suas ambigüidades e limitações a partir de dois recortes de análise:

- a) quais os processos instituídos e instituintes de inclusão provocados pelo ProUni junto às IES privadas parceiras do programa, seja no plano político-financeiro, seja no plano pedagógico e social;
- b) como os sujeitos sociais da população-alvo do ProUni – em especial ex-concluintes do ensino médio público, de baixa renda familiar, afrodescendentes, etc - avaliam as dimensões institucionais e intersubjetivas¹² desse processo de ação afirmativa.

Nesse sentido, os objetivos da pesquisa podem ser definidos da seguinte forma:

- a) mapear os perfis socioeconômicos, étnicos, escolares e do ENEM, relacionados aos bolsistas, enquanto população-alvo do ProUni;
- b) identificar as percepções intersubjetivas dos bolsistas quanto a procedimentos pedagógicos, psicossociais e de diversidade cultural desenvolvidos na IES, bem como seus posicionamentos político- ideológicos sobre o ProUni;
- c) perceber os novos impactos desencadeados no biênio 2005-2006 por este programa nas diferentes esferas da instituição universitária;
- d) subsidiar conhecimentos e reflexões sobre as iniciativas desenvolvidas; delinear potenciais indicativos de ações em áreas eventualmente a descoberto de iniciativas institucionais.

¹¹ O grupo de estudo desenvolveu durante o ano de 2004 e 2005 estudos sobre pré-vestibulares comunitários e o ENEM. No final de 2005 iniciamos discussões sobre o ProUni e estabelecemos uma nova linha de pesquisa sobre essa temática no período de 2006 até a presente data.

¹² A linha teórico-metodológica sobre intersubjetividade respalda-se em Bourdieu (1994), Koury (2005) e em pesquisa correlata ao presente tema por Silva (2003), sobre as trajetórias de estudantes pobres rumo à universidade, buscando-se dar conta das relações sempre tensas entre indivíduo social e sociedade.

Equipe envolvida

A linha de pesquisa integra o Programa de Pós-Graduação em Educação da PUC-Rio, sendo formada por José Carmello Carvalho, doutor em educação, pela mestranda Adailda Gomes, pela doutoranda Lobélia Faceira, além de graduandos como bolsistas de iniciação científica.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Foram utilizados na pesquisa dois softwares de análise: SPSS 11.5 (Statistical Package for Social Science - para análise estatística) e Atlas. ti 4.2 (análise de dados qualitativos), cujos recursos de pesquisa quanti-quali são mais devidamente operacionalizados a seguir, quando são descritos os procedimentos técnico-metodológicos desenvolvidos no tratamento dos dados coletados.

Descrição do estudo

No contexto das ciências sociais voltadas ao estudo de políticas e de movimentos sociais, a presente pesquisa pode ser devidamente classificada como “*exploratory field study*”, ou um estudo de campo de natureza exploratória, uma vez que se configura como uma investigação científica “*ex post facto*”, destinada a descobrir as relações e interações entre variáveis sociológicas, psicológicas e educacionais (KERLINGER, 1984; BOUNDON; LAZARFELD, 1976). Nesse sentido, as propriedades epistemológicas do presente estudo de campo objetivaram descobrir e identificar variáveis significantes no contexto do ProUni, enquanto política nacional de inclusão social. Intentou-se, pois, o mapeamento de construtos e variáveis cobrindo os diferentes eixos temáticos – social, pedagógico, financeiro, cultural, ideológico, etc – que integrarão os instrumentos de levantamento de dados: questionários, pautas semi-estruturadas ou abertas de entrevistas; observações.

De forma intercomplementar, a pesquisa social buscou articular dimensões de totalidade e complementaridade ao utilizar métodos quantitativos e qualitativos. Assim, a presente pesquisa é de natureza quanti-qualitativa, visto que, à medida que analisamos a implementação do ProUni na PUC – Rio e seus rebatimentos, articulamos aspectos qualitativos e quantitativos na busca de uma totalidade e complementaridade. Possui como universo de estudo os alunos bolsistas ProUni que ingressaram na PUC-Rio no período de 2005-2006 (398 alunos), os profissionais que organizam e implementam o ProUni na IES e os coordenadores dos cursos de graduação.

O material coletado no estudo foi analisado quantitativamente com base no software SPSS e qualitativamente com base no Atlas. ti 4.2. Esclarecemos que o software SPSS proporcionou a configuração dos gráficos, retratando os perfis dos graduandos cotistas ProUni, que ingressaram na IES pesquisada no período de 2005-2006. Já o software Atlas ti 4.2 desenvolveu a organização do material qualitativo – depoimentos dos alunos bolsistas ProUni – e a identificação das categorias de análise para posterior efetivação da análise dos dados.

Utilizamos como instrumento inicial de coleta de dados a aplicação de questionário semi-estruturado, formado por itens quantificáveis e questões abertas, com os alunos bolsistas ProUni. O critério de escolha do instrumento foi baseado fundamentalmente no quantitativo extenso de alunos bolsistas ProUni (398), que inviabilizava a realização de entrevistas. O questionário foi operacionalizado ao longo de 03 blocos temáticos:

- a) dados sociais e escolares sobre os graduandos bolsistas do ProUni;
- b) itens sobre suas percepções quanto a aspectos de diversidade social; inclusão, etc;
- c) questões sobre os processos de aprendizagem, avaliação e rendimento acadêmico.

Planejamento e etapas da realização

No Quadro1, a seguir, através de 05 blocos temáticos – delineados com base na literatura corrente - busca-se mapear as dimensões institucionais e intersubjetivas do processo de inclusão no ensino superior, as quais a presente pesquisa busca investigar, bem como destacar as etapas de desenvolvimento do estudo.

Dimensões analíticas sobre o ProUni como política induzida de ação afirmativa no ensino superior privado:	Percepções intersubjetivas (*) sobre os processos instituídos e instituintes nas IES, em reação à política de ação afirmativa induzida pelo ProUni:	Percepções intersubjetivas dos bolsistas em relação a processos macropolíticos, meso-institucionais e microssociais desencadeada- dos pelo ProUni:
1 – bloco temático sobre os perfis socioeconômicos dos bolsistas beneficiários do ProUni:	Como as IES parceiras do ProUni gerenciam institucionalmente e barganham com o MEC os requisitos legais sobre os recursos da isenção fiscal; como gerenciam os critérios sobre cotas por etnia, pobreza, etc.; como lidam com carência de renda para a permanência e rendimento escolares dos bolsistas.	Que percepções intersubjetivas os bolsistas desenvolvem sobre o ProUni e sua IES, seja quanto a relações interinstitucionais, seja quanto aos perfis socioeconômicos dos próprios bolsistas, às estratégias institucionais e individuais em cooptar com condições desfavoráveis à continuidade dos estudos.
2 – bloco temático sobre os perfis da escolaridade progressa dos bolsistas no ensino médio, no ENEM, pré-vestibular	Como as IES parceiras do ProUni gerenciam os processos de seleção dos bolsistas via ENEM; fazem ajustes pedagógicos e administrativos para uma inserção acadêmica qualitativa e quantitativa dos graduandos bolsistas	Como os bolsistas avaliam suas trajetórias pessoais e suas inserções na rede pública de ensino médio, no ENEM, pré-vestibular. Como percebem suas IESs em termos de qualidade acadêmica, de procedimentos para uma efetiva inclusão qualitativa acadêmica, os recursos docentes, avaliativos, curriculares, etc.
3 - bloco temático sobre dimensões de diversidade, multiculturalismo, empoderamento de grupos étnicos e pobres beneficiários	Como as IES implementam propostas político- pedagógicas relacionadas à diversidade social e cultural. Como seu pessoal docente e técnico se comporta frente às formas de discriminação, racismo nas IES.	Que percepções intersubjetivas os bolsistas do ProUni têm face às inter-relações de classes sociais, à diversidade cultural, manifestações de preconceitos entre alunos, docentes e funcionários. Como são percebidas as ações afirmativas pró empoderamento dos grupos e pessoas.
4) bloco temático sobre os processos acadêmicos de ensino-aprendizagem relativos à inclusão no ensino superior:	Como as IES desenvolvem processos e propostas político-pedagógicas relacionadas a uma efetiva inclusão acadêmica dos bolsistas do ProUni?	Quais são as percepções dos bolsistas relativamente aos processos de ensino-aprendizagem, avaliação e rendimento escolar, como estratégias de efetiva inclusão qualitativa na IES?
5) bloco temático sobre percepções político-ideológicas dos atores sociais a cerca dos rebatimentos provocados pelo ProUni em relação às estruturas e processos macropolíticos e macrossociais.	Como as IES expressam com- portamentos institucionais de adesão e/ou resistência a políticas de inclusão e promoção dos grupos étnicos e segmentos pobres em cursos antes elitistas. Se promovem práticas instituídas e/ou instituintes nos processos acadêmicos, no tratamento igualitário dispensado a alunos pagantes e bolsistas. Quais práticas e espaços de empoderamento e diversidade favorecem ou inibem nos espaços escolares.	Que perfis político- ideológicos são expressos pelos bolsistas face aos tipos de mudanças estruturais / conjunturais / paliativas desencadeadas pelo ProUni. Como as políticas implementadas pelo MEC são percebidas nas percepções intersubjetivas sobre interrelacionamentos inter-classes sociais, grupos interculturais, sobre a auto-estima e o empoderamento dos grupos étnicos e sociais na população-alvo.

Quadro 1: Etapas de desenvolvimento do estudo e suas dimensões de análise

Fonte: Grupo de Estudo sobre o ProUni (GEPU), 2007

(*) O mapeamento das dimensões instituídas e instituintes das IES parceiras do ProUni será operacionalizado com base, sobretudo em entrevistas abertas e grupos focais. Entretanto, no presente estágio da pesquisa, a análise está restrita a dados coletados através de um survey junto a 398 bolsistas do ProUni na IES objeto da pesquisa.

Ferramentas e métodos utilizados

Para o tratamento e análise dos dados quantificáveis, conforme sinalizado, lançamos mão do programa estatístico SPSS. Com efeito, obtivemos um quadro do perfil dos bolsistas ProUni do biênio 2005-2006, bem como suas percepções quanto aos aspectos culturais, sociais, dentre outros.

Com o objetivo de desenvolver um mapeamento ainda mais completo das implicações teórico-práticas vivenciadas pela IES e pelos bolsistas do ProUni, buscando obter apreciações e modos de ver mais intersubjetivos e individualizados, associados às diversas visões de mundo e às experiências pessoais e dos grupos sociais de referência desses atores, aplicamos também um suplemento com questões abertas, contemplando igualmente três blocos temáticos:

- a) percepções político-ideológicas dos 400 graduandos sobre o ProUni em seus possíveis impactos macrossociais de mudanças estruturais e conjunturais na sociedade;
- b) percepções sobre os impactos institucionais do ProUni na PUC-Rio, no âmbito das esferas acadêmicas, de políticas sociais complementar às bolsas, das inter-relações sociais entre os corpos docente, discente e administrativo da IES, e de processos de inclusão acadêmica e cultural promovidos pela IES.
- c) percepções sobre a esfera intersubjetiva dos bolsistas quanto às eventuais mudanças vivenciadas como graduandos após seu ingresso na PUC.

A análise dos dados qualitativos coletados foi realizada com base na técnica de análise de conteúdo, cujo objetivo é compreender criticamente o sentido das comunicações (oral, escrita e visual), seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou implícitas (MARTINELLI, 1999).

A análise de conteúdo possui como etapas metodológicas a pré-análise, que consiste no levantamento e organização do material, além da identificação dos indicadores ou eixo de análise, que subsidiarão as reflexões interpretativas da mensagem; o estudo exploratório do material levantado; e a análise e interpretação dos dados, que consiste na identificação da significância do material resultante da análise, por meio de regras anteriormente definidas na pré-análise. É nessa etapa que se efetiva o tratamento qualitativo dos dados, buscando identificar e analisar dimensões analíticas, construtos e variáveis associados aos eixos de análise. De acordo com Minayo (2007, p. 308):

(...) a análise de conteúdo parte de uma leitura de primeiro plano das falas, depoimentos e documentos, para atingir um nível mais profundo, ultrapassando os sentidos manifestos do material. Para isso, geralmente, todos os procedimentos levam a relacionar estruturas semânticas (significantes) com estruturas sociológicas (significados) dos enunciados e a articular a superfície dos enunciados dos textos com os fatores que determinam suas características: variáveis psicossociais, contexto cultural e processo de produção da mensagem.

Sob essa perspectiva, a operacionalização dos dados qualitativos através do software Atlas. ti 4.2 ocorreu da seguinte forma: as respostas dos discentes foram divididas em grandes blocos temáticos; em seguida, tais respostas foram subdivididas em eixos temáticos ou famílias temáticas; e, por fim, em cada eixo temático foram identificadas dimensões analíticas ou códigos de análise. Estas dimensões analíticas consistem nas categorizações dos padrões de resposta mais recorrentes nas apreciações escritas pelo universo dos 398 bolsistas do ProUni da PUC-Rio (ver Figura 1).

A operacionalização dos itens abertos através do software Atlas ti 4.2 possibilitou a identificação das percepções político-ideológicas mais recorrentes dos discentes sobre o ProUni.

Cabe ainda destacar que Minayo (2007) relembra que a análise de conteúdo deve ser objetiva e sistemática, buscando a complementaridade da abordagem qualitativa e quantitativa, entendendo que é importante estudar a frequência para que os temas tenham a medida exata de sua importância.

Apresentamos a seguir, no Quadro 2, os enfoques de análise da pesquisa (já mapeados), bem como o tratamento técnico-metodológico utilizado.

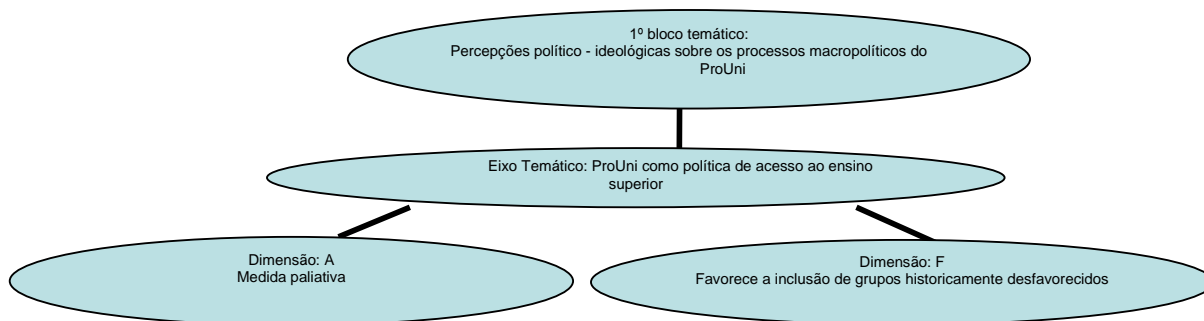


Figura 1: Exemplo de operacionalização de bloco temático com base no Atlas. ti 4.2
Fonte: GEPU, 2007

Blocos de análise	Instrumento de coleta de dados	Recurso técnico-analítico
Dados socioeconômicos, étnicos, escolares e do ENEM sobre os graduandos bolsistas do ProUni.	Questionário semi-estruturado	SPSS
Percepções discentes quanto a aspectos de diversidade social; inclusão, interação no espaço universitário, etc;	Questionário semi-estruturado	SPSS
Questões sobre os processos de aprendizagem, avaliação e rendimento acadêmico.	Questionário semi-estruturado	SPSS
Percepções político-ideológicas dos bolsistas ProUni sobre o programa.	Questionário aberto	Atlas. ti 4.2
Percepções dos bolsistas ProUni sobre os impactos institucionais do programa na PUC-Rio, no âmbito das esferas acadêmicas, de políticas sociais complementar às bolsas, das inter-relações sociais entre os corpos docente, discente e administrativo da IES, e de processos de inclusão acadêmica e cultural promovidos pela IES.	Questionário aberto	Atlas. ti 4.2
Percepções dos bolsistas ProUni quanto às eventuais mudanças vivenciadas como graduandos após seu ingresso na PUC.	Questionário aberto	Atlas. ti 4.2

Quadro 2: Quadro sinótico de operacionalização dos dados
Fonte: GEPU, 2007

Tipos de dados coletados

A coleta dos dados sobre o universo de 398 cotistas do ProUni, conforme salientado, foi implementada através de questionários semi-estruturados e abertos. As dimensões analíticas contempladas nos questionários exploraram tanto os dados objetivos relativos aos perfis sócio-econômico, étnico e escolar dos bolsistas ProUni no biênio 2005-2006, quanto as suas percepções intersubjetivas acerca dos impactos institucionais de uma política de inclusão desenvolvida pela IES, em seus múltiplos aspectos acadêmicos, curriculares, gerenciais e culturais.

Resultados efetivos

Face à limitação técnica de espaço no relatório, será apresentada a seguir apenas uma síntese sobre alguns dos achados da pesquisa, tanto no aspecto quantitativo como qualitativo.

Perfis socioeconômicos

Importa aqui identificar as variáveis que condicionaram este universo de 398 atores sociais a valer-se da política de inclusão do ProUni, a fim de desenvolver estratégias pessoais, familiares e institucionais que lhe assegure o processo de inclusão em uma universidade privada.

Na perspectiva do perfil etário, a metade (50,5%) desses bolsistas encontra-se na faixa etária “ótima” de 18 anos ou menos, dado que denota uma trajetória escolar sem incidência de evasão e repetência ao longo da escola básica. Em contraponto, $\frac{1}{4}$ já mostra a defasagem acentuada de 3 anos ou mais, e outro $\frac{1}{4}$ revela uma defasagem entre 1 e 2 anos em relação à idade “ótima”. Sob a perspectiva etária, portanto, o processo de inclusão do ProUni parece desempenhar um papel compensatório relativo.

Entretanto, a distribuição dos bolsistas segundo o gênero – com a predominância de 53,5% de bolsistas masculinos – retrata a peculiaridade do ProUni operar, no caso dessa IES parceira, como uma política efetivamente induzida sobrepondo-se à anterior lógica de filantropia da IES: a alocação das bolsas de estudos ocorria nas graduações das Licenciaturas e de Serviço Social, preservando o acesso aos cursos mais competitivos e prestigiosos exclusivamente a alunos pagantes. Nesse processo corretivo de levar a IES a democratizar o acesso de bolsistas também às graduações mais competitivas, o ProUni manifesta uma característica positiva de inclusão. Com efeito, a maioria dos bolsistas está agora direcionada a cursos profissionais tradicionalmente mais ocupados por homens, como os cursos das engenharias, de economia, administração, relações internacionais.

A área residencial familiar – especialmente em áreas metropolitanas de grande porte - reflete em geral aspectos de discriminação sofrida pelas camadas populares quanto ao acesso a serviços públicos, inclusive aos de uma escola pública de qualidade. Esta discriminação potencialmente pode ser revertida pelo acesso a uma IES de qualidade. Sob tal hipótese, conforme o *Gráfico 1* 31% são compostos por graduandos residentes em comunidades pobres; e 2/3 (66%) deles são moradores de áreas de estratos médios inferiores, com o residual de apenas 3% residindo em áreas mais favorecidas, onde talvez seus pais prestam serviços como porteiros, domésticas, etc.

As faixas de renda familiar dos bolsistas (*Gráfico 2*) refletem as exigências legais do ProUni: até 1 salário mínimo per cápita para beneficiários de bolsa integral; ou até 2 per capita para alunos com bolsa parcial. Na IES em estudo via de regra, os bolsistas do ProUni recebem bolsas integrais, em razão das elevadas mensalidades cobradas. Assim, 28,5 % dos bolsistas possuem renda média inferior a R\$ 200,00 per cápita; enquanto 1/3 deles vivem com cerca de R\$ 300,00 por pessoa. Os restantes 38% possuem cerca de 1 salário mínimo por membro familiar. Em 2006, 129 bolsistas receberam bolsas complementares em auxílios-transporte, alimentação e material escolar de um fundo de solidariedade da IES, denotando assim que 1/3 dos bolsistas do ProUni não poderiam continuar os estudos sem esse apoio complementar da IES.

Dado o critério do ProUni em ponderar também o fator étnico – particularmente em prol de afrodescendentes e índios – no *Gráfico três* a proporção total de 56,3 % de afrodescendentes entre os bolsistas (22,7% de negros; 33,6% de pardos e mulatos) retrata uma ação positiva de inclusão para esses grupos étnicos; além de 1,5% de descendentes de índios e amarelos. O total de 42,2% de brancos entre os bolsistas do ProUni nessa IES mostra-se bem menor do que as médias predominantes no país.

Percepções político-ideológicas sobre o ProUni em seus pressupostos macrosociais

Nesse bloco temático estão operacionalizados os padrões de respostas mais recorrentes observáveis nas apreciações escritas dos graduandos bolsistas do ProUni. Nesse item, destacamos os seguintes eixos de análise sobre o ProUni: i) como uma política de acesso ao ensino superior; ii) como um instrumento de inclusão social; iii) como política pública que cria vagas nas IES privadas, com riscos de ampliar a privatização do ensino superior; iv) o ENEM como processo de seleção dos candidatos ao ProUni; v) os impactos do ProUni na política de bolsas sociais da IES pesquisada. Em cada eixo temático busca-se destacar algumas categorias como as mais recorrentes nas apreciações escritas pelos 400 bolsistas do ProUni.

Com relação ao primeiro eixo – O ProUni como uma política de acesso ao ensino superior – são identificáveis as seguintes dimensões: i) o ProUni como medida paliativa, mas que garante o acesso ao ensino superior; ii) medida ampliadora do acesso ao ensino superior não público; iii) permite o acesso a alunos da rede pública de ensino pela meritocracia; iv) é medida favorecedora da diversidade no ensino superior. Dentre tais dimensões, a maioria dos bolsistas aponta o ProUni como assegurando o acesso ao ensino superior, ressaltando contudo seu caráter paliativo, pois seria necessária uma reforma estrutural da educação básica pública.

No segundo eixo de análise – O ProUni como instrumento de inclusão social – são destacadas as seguintes dimensões: i) o ProUni permite igualdade de direitos entre bolsistas e pagantes; ii) enseja oportunidades de ascensão profissional e cultural; iv) democratiza o ensino superior nas IES privadas; v)

favorece a diversidade, sem contudo incluir socialmente os bolsistas do ProUni. Fica evidente que os bolsistas entendem que o ProUni abre portas à ascensão profissional e cultural, uma vez que vêem na formação a nível superior a oportunidade de entrar em contato com novos conhecimentos, receber qualificação e, ao seu término, conseguir empregos melhor remunerados. Ressalva-se que entre os bolsistas de 2006 poucos apontaram que o ProUni não inclui socialmente; tal afirmação foi mais recorrente entre os bolsistas de 2005.

No terceiro eixo – O ProUni como política pública que gera vagas em universidades privadas – a maioria dos alunos percebe o ProUni como medida que democratiza o ensino superior, por oferecê-lo às pessoas que não têm condições financeiras para financiá-lo. As demais categorias identificadas são: i) O ProUni é apenas uma medida paliativa; ii) mas uma medida que diversifica o ensino superior privado; iii) é uma estratégia política que racionaliza o devido uso das vagas nas IES privadas, por gerir melhor a renúncia fiscal da União; iv) é medida que permite o acesso a universidades, mas sem assegurar a excelência acadêmica. É notória a discussão em torno da qualidade das IES parceiras do ProUni, especialmente entre graduandos bolsistas de 2005.

Com relação ao quarto eixo de análise – O Enem enquanto processo de seleção para as bolsas do ProUni – duas dimensões são destacadas: i) trata-se de prova que avalia competências e habilidades; mas de forma muito genérica; ii) muitos bolsistas do ProUni percebem o Enem como um método de avaliação mais eficaz do que as provas vestibulares, por avaliar competências e habilidades e por apresentar os conteúdos de forma interdisciplinar e contextualizada.

No quinto eixo de análise - os impactos do ProUni sobre a sistemática anterior de bolsas sociais adotada pela IES – a maioria dos bolsistas ressalta que o ProUni ampliou a quantidade de bolsas oferecidas pelas IES. Já a minoria entende que: i) não houve impactos positivos; ii) houve redução de outras bolsas destinadas aos mais pobres, ao ser diversificado o espectro de bolsistas; iii) apenas complementou o sistema de bolsas já existente na IES.

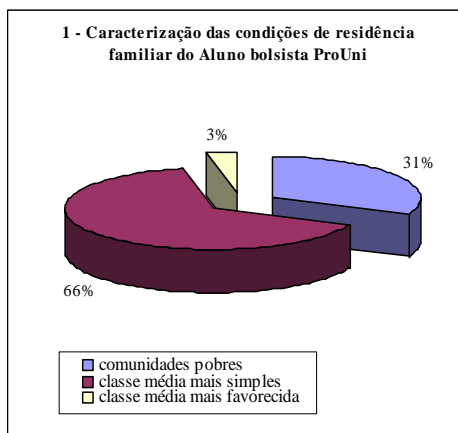


Gráfico 1: Caracterização das condições de residência familiar do aluno bolsista
Fonte: GEPU, 2007

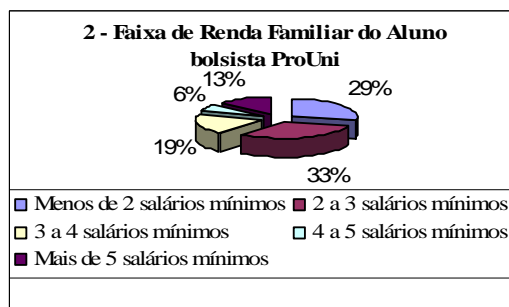


Gráfico 2: Faixa de Renda Familiar do Aluno bolsista ProUni
Fonte: GEPU, 2007

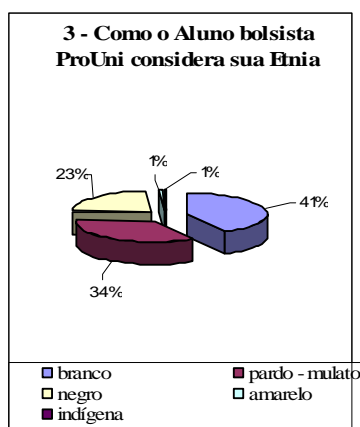


Gráfico 3: Como o aluno bolsista ProUni considera sua etnia
Fonte: GEPU, 2007

Resultados potenciais e efetivos

Em relação ao escopo teórico e metodológico de uma pesquisa de campo exploratória (KERLINGER, 1984; BABBIE, 2005), o presente estudo permitiu avançar no mapeamento de dimensões analíticas e construtos considerados pertinentes para diagnosticar os impactos do ProUni, enquanto política de inclusão social, em uma dupla perspectiva: i) seja sobre os agentes e seus grupos sociais, em princípio a população-alvo do propalado processo de inclusão no ensino superior; ii) seja sobre as IES privadas parceiras do ProUni, as quais em princípio podem inibir e/ou dinamizar as ações inclusivas induzidas pelo Estado, como buscam ressaltar alguns paradigmas de análise sobre redes sociais e poder (MARQUES, 2006; FARIA 2003). Apesar das lacunas da pesquisa ainda em andamento, esta avaliação preliminar do ProUni aponta diversas dimensões promissoras de ações inclusivas: i) a pesquisa retrata potenciais efeitos positivos em decorrência do MEC controlar melhor o uso dos recursos correspondentes à isenção fiscal, sob a forma de bolsas gratuitas em 10% de cada curso da graduação; ii) igualmente pela adoção do ENEM como o critério seletivo e meritocrático na alocação das bolsas. Entretanto, as percepções institucionais e intersubjetivas dos bolsistas retratam também lacunas e limites nos processos pedagógicos e financeiros de inclusão; além de questionamentos aos efeitos macrossociais e macropolíticos do ProUni como política pública de inclusão via IES privadas.

Contribuições para a sistematização do processo de pesquisa na organização

No que concerne ao tratamento técnico-metodológico de dados quantitativos e qualitativos, no âmbito de estudos de campo exploratórios, a presente pesquisa parece contribuir para diminuir a dicotomia quanti-quali nas pesquisas educacionais, no âmbito de um programa de Pós-Graduação em Educação. A associação de ambas as abordagens tem permitido uma maior compreensão dos fenômenos educacionais, nas suas instâncias macrossociais, mesoinstitucionais e microssociais, possibilitando investigá-los em suas totalidades, bem como em suas especificidades.

Além disso, esse estudo também corrobora o conjunto das pesquisas acadêmicas, especialmente na área da educação, que valorizam o uso de softwares no tratamento dos dados coletados. Ainda são pontuais as pesquisas em educação que lançam mão dessas ferramentas. Assim como Duarte (2004), entendemos que o recurso a softwares para análise de dados se justifica, e, por vezes, se impõe, pois se mostram instrumentos eficazes e eficientes para um tratamento mais sistematizado e rigoroso do material coletado.

No âmbito institucional da IES a pesquisa constitui-se em um valioso diagnóstico sobre os processos ora implementados de inclusão acadêmica, socioeconômica e cultural, subsidiando valiosos indicadores, seja para superar estrangulamentos identificados, seja para dinamizar processos mais eficazes e eficientes de ações afirmativas em prol dos alunos cotistas do ProUni.

Referências

- ANDRÉ, M. E. **Etnografia da prática escolar**. 9 ed. Campinas, SP: Papirus, 2007.
- BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisa de survey**. Belo Horizonte. Editora UFMG, 2005.
- BOUDON, Raymond; LAZERSFELD, Paul. L`analyse empirique de al causalité. In BOUNDON, Raymond. **Método da pesquisa**. Rio de Janeiro: Zahar, 1989.
- BOURDIEU, Pierre**. Poder simbólico. Lisboa: Difel, 1994.
- BRANDÃO, Z. **Pesquisa em educação**. Conversas com pós-graduandos. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; São Paulo: Loyola, 2002.
- CARVALHO, Angelina; DIOGO, Fernando**. Projecto educativo. Porto: **Afrontamento, 1997**.
- DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Revista Educar**, Curitiba: Ed. UFPR, n. 24, p.213-225, 2004.
- FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de. A política da avaliação de políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 20, n. 59, p.97-110, out 2005.
- KERLINGER, Fred. **Foundations of behavioral research: educational and psychological inquiry**. New York: Holt Rinehart, 1984.
- KOURY, Mauro Guilherme Pinheiro. "A Antropologia das Emoções no Brasil". **RBSE. Revista Brasileira de Sociologia da Emoção**, GREM, UFPB, v. 4, n. 12, p. 239-252, 2005.
- MARQUES, Eduardo Cesar. Redes sociais e poder no Estado brasileiro: aprendizados a partir de políticas urbanas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, n. 60, , p. 15-41, fev. 2006
- MARTINELLI, Maria Lúcia. **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1999.
- MINAYO, Cecília. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.
- NÓVOA, António. **As organizações escolares em análise**. Lisboa: Dom Quixote, 1992.
- SANTOS, Jailson Souza e**. Por que uns e não outros? Caminhadas de jovens pobres para a universidade. **Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003**.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Pontifícia Universidade Católica - PUC-RIO
- Atividades da empresa/instituição: Produção Acadêmica
- Nome 1: Adailda Gomes
- Cargo 1: estudante pós – graduação do Departamento de Educação da PUC-Rio
- Nome 2: Lobélia Faceira
- Cargo 2: estudante da pós – graduação do Departamento de Educação da PUC-Rio
- Nome 3: José Carmello Braz de Carvalho
- Cargo 3: Professor do Departamento de Educação da PUC-Rio
- Endereço: Rua Marquês de São Vicente, 225
- Telefone: (21) 3527-1815 (Departamento de Educação)
- E-mail: adaildagm@yahoo.com.br; lobeliasfaceira@yahoo.com.br; jcarmelo@puc-rio.br
- Site web: www.puc-rio.com.br

ANÁLISE DE MERCADO PROFISSIONAL FEITA NA *INTERNET*: O CASO TERCEIRO SETOR

Paulo Ribeiro - NEEO/FFCH/PUCRS - paulo.ribas03@terra.com.br
Lúcia Helena Alves Müller - NEEO/FFCH/PUCRS - lucaam@terra.com.br
Décio Soares Vicente - NEEO/FFCH/PUCRS - decio569@hotmail.com
Marcia Cristina Alves - NEEO/FFCH/PUCRS - marcinha_1706@hotmail.com
Murilo Cabral Nunes - NEEO/FFCH/PUCRS - murilodrum@hotmail.com

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: Este trabalho partiu de uma pesquisa na *internet*, utilizando como ferramenta o banco de dados no programa *Access* para arquivo, tratamento e análise de dados coletados, com o propósito de conhecer um perfil dos profissionais demandados por um novo campo profissional, o chamado “terceiro setor”. O estudo analisa as ofertas de postos de trabalho divulgadas nos *websites* de organizações reconhecidos como referência no âmbito das instituições voltadas para a ação social (Rits e Gife), nos anos de 2004 e 2005. O “terceiro setor” demanda profissionais com perfis e perspectivas de carreiras até então inéditas, que combinam a formação técnica com uma bagagem de experiências práticas que tiveram, em sua origem, um caráter militante, missionário, caritativo, voluntário, etc.

Contexto geral e problema

O “terceiro setor” é formado principalmente por entidades privadas, como instituições filantrópicas tradicionais, movimentos sociais, organizações sem fins lucrativos (ONGs), sindicatos, fundações, associações de moradores, universidades, empresas, clubes de lazer, etc., porém é um novo campo de definição imprecisa, pois a caracterização, tanto teórica quanto empírica, é extremamente difícil, na medida em que se trata de um espaço social que está longe de ser homogêneo e no qual a disputa pela definição das fronteiras, dos princípios e valores que devem regê-lo e legitimá-lo encontra-se em pleno andamento (BOURDIEU, 1989). Portanto, essa diversidade de instituições com diferentes visões e propostas de atuação que concorrem neste novo “setor” revelam claramente a existência de diferentes concepções acerca da natureza do referido campo. Assim, a disputa pela hegemonia nesse espaço social pode ser percebida na diversidade de posicionamentos que essas organizações assumem em relação a problemáticas políticas e sociais mais amplas.

No Brasil, nas últimas décadas, vêm se destacando o envolvimento das organizações empresariais no “terceiro setor” e, além de se tornarem uma fonte importante de investimentos, são também atores sociais muito ativos no espaço de discussão sobre políticas públicas, que reivindicam o reconhecimento de sua capacidade e de sua legitimidade para apresentar novas definições do que seria o “bem público”, além do reconhecimento da sua capacidade financeira, empreendedora e gerencial para a tarefa de criação e sustentação de alternativas concretas para alcançá-lo. Isso fica evidente pelo fato das organizações da sociedade civil, que atuam no campo social estarem cada vez mais subordinadas a uma dinâmica que, em muitos aspectos, vêm assumindo as características de um mercado concorrencial. De acordo com as regras que atualmente regem a disputa no “terceiro setor”, as organizações são obrigadas a mostrarem-se eficientes no planejamento, captação e gerenciamento dos recursos que deverão financiar suas ações, comprovarem a sua eficiência e a sua eficácia e manterem sua visibilidade e credibilidade em relação a um público cada vez mais amplo, como condições determinantes para a sua sobrevivência como organizações. Neste sentido, com a participação das organizações empresariais dentro do campo chamado “terceiro setor”, percebe-se uma nova configuração desse campo como espaço de atuação social profissional, embora ele mantenha características típicas de engajamento político. Isso fica evidente no aparecimento de demandas por profissionais com perfis e perspectivas de carreiras até então inéditas e que combinam a formação técnica com uma bagagem importante de experiências práticas que tiveram, em sua origem, um caráter militante, missionário, caritativo, voluntário, etc. Além disso, o profissional recrutado deve possuir certas qualificações e competências características tanto das formas tradicionais, como das formas flexíveis do mercado de trabalho.

Objetivo do projeto

Caracterizar o espaço profissional criado pelas organizações que atuam na área social, através da sistematização e análise de dados relativos ao quadro profissional sobre a oferta de postos de trabalho.

Equipe envolvida

A pesquisa sobre *Organizações empresariais e o campo das políticas sociais* foi realizada no período de 2004 a 2005 no Núcleo de Estudos de Empresas e Organizações (NEEO), contando com um técnico em informática, bolsista da PUCRS, um bolsista da Fundação de Amparo a Pesquisa do Rio Grande do Sul (FAPERGS) e alunos voluntários do curso de graduação em Ciências Sociais.

O NEEO está sob a responsabilidade da Professora Dr^a. em Antropologia Lúcia Helena Alves Müller e desenvolve estudos com o objetivo principal de investigar as organizações empresariais que atuam na área social e a participação destas na formação de uma nova configuração das políticas sociais.

O trabalho do técnico em informática Paulo Ribeiro foi elaborar um banco de dados no programa Access (Pacote *Microsoft Office*) na maneira que fosse possível a preservação dos dados “brutos” (anúncios), com a possibilidade de análises interpretativas qualitativas e também quantitativas. O trabalho dos estagiários, Marcia Cristina Alves, Décio Soares Vicente e Murilo Cabral Nunes estiveram encarregados de realizarem o levantamento e sistematização de dados sobre a oferta de postos de trabalho sobre o “terceiro setor”.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Após a coleta dos anúncios de ofertas de trabalho no âmbito do “terceiro setor” foi construído um banco de dados no qual foram feitas a catalogação e sistematização das informações. O banco de dados foi construído a partir das seguintes variáveis:

- a) nome da instituição proponente;
- b) data do anúncio;
- c) cargo oferecido;
- d) função;
- e) área;
- f) local;
- g) nível de ensino exigido;
- h) área de formação;
- i) experiência solicitada pela organização;
- j) exigências especiais;
- k) e-mail para contato;
- l) número de vagas oferecidas;
- m) salário;
- n) *website* em que foi anunciada a oferta.

A escolha desta ferramenta se baseou na flexibilidade no tratamento das informações. Priorizando preservar o texto (anúncio) por inteiro, sendo possível ser consultado toda vez que necessário. A técnica prioriza a forma como o “nativo” organiza e elabora seus próprios conceitos, assim é possível revelar o entendimento e modo de pensar de um grupo específico.

Além disso, o banco de dados permite a classificação de categorias, interpretado pelo pesquisador, sendo possível quantificá-las para melhor visualização das demandas exigidas. A figura abaixo apresenta o banco de dados com o texto (anúncio de oferta de trabalho por inteiro) e as categorias para classificação das informações.

Oportunidades - [oportunidades]

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Registros Ferramentas Janela Ajuda

ID: 56

Organização: ActionAid Americas Region Data: 30/03/2004

Cargo

- Instrutor *

Função

- Assessor de captação de recursos
- Assessor de projetos *

Nível: Ensino Médio

Formação

- Ciências Sociais *

Experiência

- Experiências na região Amazônica *

Local: São Luiz (Cidade) Email: melane.swan@plan-int Vagas: 0

Instituição: RITS Moeda: Salário:

Final: ONG seleciona profissional de permacultura
30 de Março de 2004
A Plan International Brasil, ONG dedicada ao desenvolvimento comunitário centrado em crianças e adolescentes, seleciona instrutor(a) de permacultura para ministrar curso e assessorar projetos em comunidades de São Luís (MA). As pessoas interessadas devem ter habilitação em permacultura e experiência em capacitação participativa de comunidades. Currículos devem ser enviados até 6 de abril para o endereço eletrônico melanie.swan@plan-international.org.

Registro: 1 de 630

Modo Formulário

Figura 1: Banco de Dados Access sobre ofertas de trabalho no “terceiro setor”, formulário
Fonte: elaborado por Paulo Ribas

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

Este trabalho faz parte da pesquisa realizada no período de 2004 a 2006. Em suma, este trabalho apresenta uma análise descritiva das ofertas de trabalho que vêm sendo oferecidas aos profissionais de diversas áreas para atuar no chamado campo do “terceiro setor”.

A partir da descrição e análise dos dados da pesquisa pode-se perceber certo amadurecimento do “terceiro setor” como campo autônomo. Nas ofertas de trabalho, encontramos anúncios que exigem um período muito grande de experiência, mesmo sendo este setor um campo novo de atuação. Essas experiências são características de funções que podem ser consideradas típicas deste setor, ou seja, como práticas de gestão social. Além disso, a estruturação desse campo está sendo definida por ocupações ou profissões que começam ser valorizadas no próprio setor. Muitas dessas ocupações ou profissões se originam de iniciativas de organização que visam formar novos quadros qualificados para atuarem nessa área (cursos, eventos, bibliografia). São iniciativas de qualificação que produzem conhecimentos relativos ao campo das políticas sociais, denominadas como “tecnologias sociais”. Considerando-se que esse tipo de tecnologia está sendo

produzido fundamentalmente por organizações que compõem o campo do “terceiro setor”, isto é, o seu domínio (ainda) não é objeto da formação escolar ou acadêmica. Isso indica uma boa oportunidade de mudanças de currículos de diferentes cursos e área do conhecimento.

Os dados apresentados também apontam para a complexificação do “terceiro setor”, que é marcado pela ação sem fins lucrativos, voltados para as questões sociais, que começa a priorizar o recrutamento de profissionais assalariados ou prestadores de serviços que estabeleçam vínculos contratuais. Isso demonstra que o “terceiro setor” está se constituindo num espaço de trabalho muito diversificado, para o qual podem dirigir-se profissionais com os perfis e trajetórias muito variados. A demanda desses profissionais no âmbito do “terceiro setor” assume características muito similares das organizações em que o trabalho se organiza sob o modelo de produção flexível, por exemplo, as empresas. Além disso, áreas como administrativa e financeira são exigidas nos anúncios, o que indicam a tendência, já apontada por alguns pesquisadores (STEIL, 2001; TENÓRIO, 2004), em que o “terceiro setor” está se configurando como um campo concorrencial, no qual as organizações têm que atuar de forma estratégica, mostrando-se eficientes na captação e gestão dos recursos, buscando reconhecimento e visibilidade frente à sociedade para garantir sua sobrevivência.

Planejamento e etapas da realização

Esse projeto foi desenvolvido sob a forma de módulos. Esse formato permitiu que cada um dos módulos pudesse seguir uma dinâmica própria, podendo ser dividido em subprojetos ou desdobrado em novas etapas, conforme os recursos que se fizerem disponíveis para a sua realização (financiamento, equipamentos, auxiliares de pesquisa), a equipe envolvida (técnico em informática que elaborou o banco de dados no programa Access e bolsistas, orientandos de mestrado e de graduação que abordem a mesma temática em seus trabalhos), e os resultados obtidos ao longo de seu andamento.

Esta etapa apresentada representa o módulo II – O campo da ação social como mercado de trabalho. Neste módulo foram realizadas as seguintes atividades:

- a) levantamento de fontes para a coleta de dados sobre o mercado de trabalho e formas de qualificação profissional no campo da ação social;
- b) formatação do banco de dados;
- c) coleta e sistematização dos dados sobre ofertas de trabalho no campo da ação social;
- d) coleta e sistematização dos dados sobre iniciativas de qualificação profissional no campo da ação social;
- e) coleta e sistematização de bibliografia voltada para o campo profissional da ação social;
- f) entrevistas com profissionais que possuam uma carreira no campo da ação social;
- g) análise dos dados da pesquisa e produção de um relatório parcial.

Ferramentas e métodos utilizados

O levantamento de informações sobre as ofertas de trabalho no âmbito do “terceiro setor” foi realizado em dois *websites* da *internet* que são referência para esse campo de atuação:

- a) *Rits* – Rede de Informações para o Terceiro Setor – Segundo definição da própria instituição, o *Rits* é:
(...) uma organização privada, autônoma e sem finalidade lucrativa, detentora de título de *Oscip* e de status consultivo especial junto ao Conselho Econômico e Social (*Ecosoc*) da Organização das Nações Unidas (ONU). Fundada em 1997 com a missão de ser uma rede virtual de informações, voltada para o fortalecimento das organizações da sociedade civil e dos movimentos sociais, a *Rits* busca realizar a sua missão principalmente ao fomentar e dar suporte para o compartilhamento de informações, conhecimento e recursos técnicos entre as organizações e os movimentos sociais. Também é missão da *Rits* promover a interação de iniciativas e projetos por meio do uso efetivo de tecnologias da informação e comunicação (TICs) – em especial, da *internet* -, fator indispensável para a promoção do desenvolvimento humano e social. Por isso, em todas as suas atividades, a *Rits* busca contribuir para a apropriação crítica das TICs pelas organizações da sociedade civil, movimentos sociais, cidadãos e cidadãs. Ao realizar sua missão, a *Rits* produz e dissemina informação e elabora estratégias para articulação de redes da sociedade civil, dando ainda apoio a estas redes com tecnologia - através de seu provedor de serviços *Internet* - e capacitação no uso das TICs. A *Rits* também faz monitoramento crítico e participa da formulação e implementação de políticas públicas relacionadas às TICs e à democratização de seus recursos para o

desenvolvimento humano (RITS, 2006 - Disponível em: < <http://www.rits.org.br/>>. Acessado dia 5 de agosto de 2006);

- b) *Gife* – Grupos de Institutos, Fundações e Empresas – Segundo a própria organização, o Gife, além de ser uma fonte de informação:

(...) é uma organização que reúne empresas, institutos e fundações de origem privada que atuam na área social. Essa organização também repassa recursos privados para fins públicos por meio de projetos sociais, culturais e ambientais, de forma planejada, monitorada e sistemática. Além de trabalhar para o aperfeiçoamento e difusão dos conceitos e práticas do investimento social privado e subsidiando-os com informações qualificadas, oferecendo capacitação por meio de oficinas, cursos, encontros com especialistas brasileiros e internacionais, proporcionando espaço para troca de idéias e experiências, e estimulando parcerias na área social entre o setor privado, o Estado e a sociedade civil organizada. (GIFE, 2006 - Disponível em: <<http://www.gife.org.br/>>. Acessado dia 5 de agosto de 2006).

Esses dois *sites* são fontes importantes de divulgação de informações e de ofertas de oportunidades apresentadas por diversas instituições nacionais e internacionais.

Os dados coletados nesses *sites* foram tabulados em arquivo digital, no banco de dados no programa *Access*, de maneira que fosse possível uma análise descritiva das ofertas de trabalho, que vêm sendo oferecidas aos profissionais de diversas áreas para atuar no chamado campo do “terceiro setor”, assim utilizou-se uma metodologia quali-quantitativa, partindo do dado empírico (anúncios) para, somente, após a construção das categorias de análise.

Para a descrição desses dados partiu-se principalmente de uma bibliografia sobre qualificação e competência (EDUCAÇÃO & SOCIEDADE, 1998). Esses conceitos são instrumentos importantes usados na área de recursos humanos principalmente para se avaliar o grau de instrução, conhecimento e habilidades do ser humano, necessários ao cumprimento de determinada função.

- a) *qualificação* – são os conhecimentos que os profissionais possuem sobre determinada habilidade técnica ou método adquiridos em processo de ensino teórico e/ou prático;
- b) *competências* – aptidões subjetivas de cada indivíduo, como criatividade, inovação, talentos, virtude, facilidade com o trabalho em equipe, responsabilidade e capacidades cognitivas, como de compreender, antecipar e resolver problemas. Essas qualidades não podem muitas vezes ser apreendidas em curso de treinamento, elas fazem parte do indivíduo.

Por serem dinâmicas qualificação e competência mudam com a própria fase do capitalismo e do mercado de trabalho. Nesse sentido, essa descrição indicou hipóteses sobre a configuração desse novo campo profissional, principalmente sobre como estão sendo definidas novas ocupações ou profissões que começam ser valorizadas nesse novo campo.

Após a coleta dos dados, a equipe do núcleo de estudo preparou-se para a organização e descrição das informações. Para isso, foram revisadas as variáveis do banco de dados e construídas as categorias que agruparam as informações acumuladas no arquivo sobre as ofertas de trabalho no “terceiro setor”, conforme suas principais características. Foram selecionadas e classificadas nas categorias, como cargo, função, área de atuação, nível de escolaridade, formação, exigência e experiência (CHIAVENATO, 1997). O exemplo abaixo mostra a maneira como foi feita a interpretação e a classificação dos dados. Os dados coletados e codificados são os sublinhados:

Vaga para Educador

Encontram-se abertas às vagas de Educadores para Programa de Jovens em ONG que atua na defesa dos direitos da criança e do adolescente, para as cidades de São Bernardo do Campo e São Paulo. Os requisitos para a função de Educador são: superior completo em área de humanas (psicologia, pedagogia, assistente social, sociologia, administração e outras), experiência comprovada em trabalhos com Jovens e/ou projetos sociais.

Para as vagas abertas deve-se residir preferencialmente nestas localidades e/ou disponibilidade para residir em Comunidades Juvenis. Desejável conhecimento de Espanhol e domínio de informática para produção de relatórios e apresentações.

Liderança e pró-atividade, capacidade de antecipar problemas e agir de forma preventiva, orientação para resultados, sensibilidade, empatia, cordialidade, facilidade e

clareza de expressão oral e escrita, capacidade de trabalho em equipe e poder de argumentação complementam o perfil desejado.

Num mesmo anúncio obtêm-se diversas alternativas para uma mesma categoria, portanto o cálculo percentual nos gráficos que foram gerados para pesquisa tem como universo o total de alternativas encontradas, o qual supera o número de registros coletados.

Tipo de dados coletados

Foram levantados 647 registros de oportunidades de trabalho (anúncios), relativas ao período de março 2004 a março de 2005, sendo que novas informações continuam sendo registradas no banco de dados.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A partir desse projeto foi buscada a incorporação de alunos bolsistas de iniciação científica e alunos voluntários do curso de graduação em Ciências Sociais. Além disso, foram realizadas atividades de estudo (seminários) e pesquisas a serem desenvolvidas com alunos que farão parte da programação do Núcleo de Estudos de Empresas e Organizações.

O projeto também está aberto para a complementaridade com pesquisas de dissertação de mestrado dos alunos do PG Ciências Sociais da PUCRS, orientados pela pesquisadora Lúcia Helena Alves Müller.

A pesquisa resultou em um *paper* sobre a temática proposta, apresentada e publicada no XII Congresso Brasileira de Sociologia (SBS), GT 15: Ocupações e Profissões, no dia 30 de maio de 2007, UFPE, Recife (PE).

Os alunos que participaram da pesquisa também apresentaram o estudo nos seguintes eventos:

- a) *VIII Salão de Iniciação Científica da PUCRS* - Promovido pela Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG) na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, no período de 23 a 26 de outubro de 2006. Apresentação de trabalho "O 'terceiro setor' como mercado profissional";
- b) *XVIII Salão de Iniciação Científica da UFRGS* – Promovido pela Pró-Reitoria de Pesquisa (PROSPEQ) na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, no período de 15 a 20 de outubro de 2006. Participou como coordenador e apresentou trabalho. Apresentação de trabalho "O 'terceiro setor' como mercado profissional".

A pesquisa permitirá um grande intercâmbio com as pesquisas que estão sendo desenvolvidas por outros pesquisadores do PG em Ciências Sociais da PUCRS nas áreas de antropologia e sociologia do trabalho, favorecendo, assim, o diálogo interdisciplinar.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

A construção do banco de dados sobre as ofertas de trabalho para o "terceiro setor", no programa Access, dispõe um conjunto de informações sobre o perfil do profissional desejado para atuar neste novo campo de trabalho profissional.

Muitas exigências de formações específicas, em determinadas áreas do conhecimento, que são qualificações que dificilmente são obtidas nos cursos tradicionais de preparação para o mercado de trabalho. Isso demonstra que a grande maioria dos cursos de qualificação de ensino superior não vem preparando adequadamente os profissionais com competências para as exigências que estão sendo demandadas por este novo espaço de trabalho.

Referências

- BARBOSA, Maria Lígia. A sociologia das profissões: em torno de legitimidade de um objeto. In: *Revista BIB de Ciências Sociais*: Rio de Janeiro, n. 36, 2º semestre 1993, pp. 3-30.
- BOURDIEU, Pierre. Algumas propriedades dos campos. In: *Questões de sociologia*. Rio de Janeiro: Editora Marco Zero Limitada, p. 89-94.
- CAPPELLIN, Paola et al. As organizações empresariais brasileiras e a responsabilidade social. In: KIRSCHNER, Ana Maria (Org.) et al. *Empresa, Empresários e Globalização*. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos*. 4ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A. 1997.
- EDUCAÇÃO & SOCIEDADE. Competência, Qualificação e Trabalho. *Revista Quadrimestral de Ciência da Educação*, nº 64, 1998.
- GIFE, 2006 - Disponível em: <<http://www.gife.org.br/>>. Acessado dia 5 de agosto de 2006.

LANDIM, Leilah. "Experiência militante": histórias das assim chamadas ONGs. In: _____. *Ações em sociedade: militância, caridade, assistência, etc.* Rio de Janeiro: NAU, 1998.

PAOLI, Maria Célia. Empresas e Responsabilidade Social: os enredamentos da cidadania no Brasil. In SANTOS, Boaventura de Souza. *Democratizar a Democracia: os caminhos da democracia participativa*. 2. ed. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 2003. p. 373-418.

RITS, 2006 - Disponível em: < <http://www.rits.org.br/>>. Acessado dia 5 de agosto de 2006.

SOBOTTKA, Emil A. Buscando uma definição para além de ONG e "terceiro setor". *Civitas*. FFCH, Porto Alegre, Ano 2, nº 1, junho 2002, p. 81-95.

STEIL, Carlos et al. ONGs no Brasil: elementos para uma narrativa política. *Humanas: Revista do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da UFRGS. Projetos Sociais*. IFCH, Porto Alegre, v. 24, n. ½, 2001. p. 37-55.

Dados de identificação

- Instituição: Núcleo de Estudos de Organizações e Empresas (NEEO), do Departamento de Ciências Sociais, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (FFCH), Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)
- Atividades da instituição: Pesquisa
- Endereço da Instituição: Av. Ipiranga, nº. 6681, prédio 5, sala 518, Bairro Partenon, Porto Alegre/RS
- Telefone: (051) 3312-1308
- Site web: <http://www.pucrs.br/ffch/>

- Nome: Paulo Ribas
- Cargo: Técnico em informática e parceiro do NEEO
- E-mail: paulo.ribas03@terra.com.br

- Nome: Lúcia Helena Alves Müller
- Cargo: Professora do curso de ciências sociais e coordenadora do NEEO
- E-mail: lucaam@terra.com.br

- Nome: Décio Soares Vicente
- Cargo: Estagiário em 2005
- E-mail: decio569@hotmail.com

- Nome: Marcia Cristina Alves
- Cargo: Estagiário em 2005
- E-mail: marcinha_1706@hotmail.com

- Nome: Murilo Cabral Nunes
- Cargo: Estagiário em 2005
- E-mail: murilodrum@hotmail.com

AS DIFERENTES TÉCNICAS DE ANÁLISE SOBRE A CRIMINALIDADE URBANA EM NOVO HAMBURGO

Suzel Lisiane Jansen – Centro Universitário Feevale – suzel@feevale.br
Daniela Müller de Quevedo – Centro Universitário Feevale – danielamq@feevale.br
Luciana Hoppe – Centro Universitário Feevale – lhoppe@feevale.br
Margarete Panerai Araújo – Centro Universitário Feevale – panerai@feevale.br
Cássia Rebello Hofstätter – Centro Universitário Feevale – casiah@feevale.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: O presente artigo trata das técnicas utilizadas na pesquisa sobre criminalidade, investigação essa que assume atualmente um papel preponderante em todos os níveis da sociedade. Atualmente esse tema global vem sendo aceito como resultado de um processo que condiciona, tanto a cultura, como os valores sociais, econômicos e políticos. Para isso, investigaram-se dados primários e secundários coletados em Novo Hamburgo, município que historicamente se caracteriza como um dos mais violentos do estado gaúcho. Os dados qualitativos e quantitativos selecionados inferiram que a sociedade civil vive com insegurança e medo e essa análise esboçada apontou a importância de promover políticas públicas municipais.

Contexto geral e problema de pesquisa

O conhecimento científico, proposto pela pesquisa, possui alguns pressupostos que valorizam o questionamento e o processo reconstrutivo, objetivando alicerces para relacionar a teoria com a prática. Segundo Demo (2002, p.39) não se tem na cabeça a realidade externa tal qual ela é, mas uma interpretação biológica e historicamente contextualizada.

Essas novas formas de entender a reconstrução do conhecimento vêm alterando os argumentos dos novos paradigmas da ciência. Assim, os procedimentos metodológicos que procuram captar ou se aproximar da realidade, também selecionam o que pode captar e declarar como real. Esses enfoques metodológicos colaboram no entendimento de que o processo, pelo qual passa a sociedade, também passa a história, portanto, se situam como um ponto reflexivo.

Através do conhecimento científico é possível perceber novas soluções. Não há um caminho único. Por esse motivo, o processo da pesquisa é tão importante, visto que, oportuniza a luz do conhecimento disponível, as conjecturas sobre os possíveis fatores que podem se relacionar com a variável em estudo. A área temática do artigo centra-se nas técnicas de análise de dados e o assunto da pesquisa efetuada foi a criminalidade no município de Novo Hamburgo.

Uma investigação sobre violência e criminalidade nos dias de hoje é significativa, pois ela deixou de ser um ato circunstancial para transforma-se numa forma de ver e de viver no mundo de hoje. Para explicar a violência é importante compreender primeiramente algumas transformações sociais.

A globalização vem oportunizando essas mudanças nas formas de organização do trabalho, obrigando a todos a conviver com novas tendências. Um dos fatores que levam à criação de uma nova ordem social, econômica e política de redefinição do capitalismo é comentado por Vieira (1999, p. 87), como sendo um processo de reestruturação econômica que levou o mundo ao desenvolvimento a “grandes parcelas da população ao empobrecimento”. Essas crises que decorrem do chamado capitalismo selvagem, segundo Salama (1989), as razões não são unicamente atribuídas ao próprio programa de ajuste do neoliberalismo.

Ressalta-se que várias são as transformações que levaram ao surgimento da discussão sobre exclusão social e que afetam diversos aspectos da vida social. Todos eles são conceitos multifacetados e pluridimensionais. No Brasil, diferentes periódicos diariamente informam previsões novas, boas e más para o mercado de trabalho dos brasileiros, e essa realidade também está colaborando com a formação de novos conceitos sobre a violência.

De outro lado a pobreza, a exclusão social e por decorrência a violência e seus impactos têm mobilizado organismos internacionais na busca de alternativas para o seu enfrentamento, comprometendo inclusive governantes de todas as nações. O problema vivenciado nessas cidades não se resume ao contingente populacional, mas apresenta características particulares ao tipo de inserção no mercado de trabalho, a

precariedade dos vínculos sócio-familiares e as dificuldades no acesso aos bens culturais e serviços sociais, gerando a desigualdade e conseqüentemente a violência e criminalidade.

Através de uma análise alargada dessas relações sociais contemporâneas têm-se como problemas relacionados à exclusão o desemprego estrutural, a precarização do trabalho, a desqualificação social, a desagregação identitária, a desumanização do outro, a anulação da alteridade, a população de rua, a fome, a violência, a falta de acesso a bens e serviço, a falta de segurança e justiça, entre outras.

Assim, a cidade de Novo Hamburgo constitui-se em um desses locais como um micro-universo em que a exclusão é evidente. Situado no Vale dos Sinos o município está a 50 km de distância de Porto Alegre, capital do Estado do Rio Grande do Sul, conta com uma população de aproximadamente 253.067 habitantes¹³, profundamente marcada pela origem germânica. Denominado a Capital Nacional do Calçado, possui uma localização privilegiada, estando no centro geográfico do Mercosul, um dos mais importantes mercados mundiais.

O município surgiu na primeira metade do século XIX, a partir de sua colonização e sua economia cresceu com a indústria do calçado através de um desenvolvimento rápido e constante. O chamado setor coureiro-calçadista oportunizou uma onda que caracterizou esse município por um modelo de desenvolvimento técnico e econômico por muitos anos. No entanto, cabe ressaltar que os aspectos econômicos e sociais nacionais ao longo dos anos refletiram no município de forma negativa mudando seus contornos de crescimento. A carência de infra-estrutura em alguns bairros foi notória, semelhante às características das grandes cidades, bem como, a ausência de condições de segurança adequadas para esse município e toda região. Assim pode-se falar em violência.

A temática da violência aparece com o desenvolvimento das sociedades e nos debates atuais. Dessa forma, segundo Zaluar (1996), fenômenos de criminalidade, delito e repressão, vêm sendo estudados de forma a focar não apenas a questão social, mas, uma abordagem que apreende a violência num quadro dos fenômenos decorrentes da produção e reprodução das desigualdades sociais.

Nota-se que a violência é intrínseca ao comportamento humano, dessa forma, sempre estará ocorrendo e jamais deixará de existir, sempre que as relações sociais ensejem conflitos. Só pode ser encontrada nos seres humanos, pois é não é instintiva, mas premeditada, seus variados tipos são atribuídos aos desvios de valores sociais, culturais, econômicos e políticos de uma sociedade. A violência é ininterrupta e desperta nos membros da sociedade humana um permanente estado de ameaça.

A crise da contemporaneidade evidencia esse processo através das relações de poder implícitas na sociedade. Foucault (2003), com suas concepções ilustra as relações entre poder, sujeito e violência. O funcionamento dessas relações, evidentemente, não é uma exclusividade do uso da violência, mas a difusão de sentimentos de insegurança e medo nos atores e forças sociais em jogo evidencia a construção de um objeto simbólico e estruturador como sendo marginal. Assim, na análise sociológica vem se demonstrando a construção e desconstrução das representações que exigem atenção para a temática da criminalidade e da violência, como sendo, a primeira prioridade na agenda política dos países.

Seu efeito devastador provoca perda de eficiência na gestão e diminuição das funções sociais das instituições governamentais, onde o anonimato das cidades e a impunidade legal criam um estado de guerra.

Em geral o redimensionamento das funções sociais do Estado exige acordos, segundo Costa (1997) com recursos específicos destinados a setores essenciais, como educação e segurança, multiplicando empresas de seguranças públicas, bem como o aparato do estado.

Vários são os estudos que colaboram com a compreensão ao combate do crime, pois é preciso ter uma visão ampliada e de contexto para combater a criminalidade e obter a conscientização popular. Conhecer a vítima muda a forma de combater o crime trazendo alternativas práticas na vida da população, e como a sociedade poderia melhorar com a aplicação de técnicas voltadas para a vitimologia na preparação de policiais.

As caracterizações conceituais apresentadas oportunizam um maior entendimento dos dados relativos que foram coletados e das ocorrências analisadas junto aos bairros do município, considerando que a descrição dessa problemática histórico-estrutural oportuniza o desenvolvimento de um contexto propício para reflexão de políticas públicas.

Nesse sentido, com base nesse contexto o problema de pesquisa centrou-se no seguinte questionamento: Como a população de Novo Hamburgo caracteriza os aspectos que envolvem a criminalidade

¹³ População estimada pelo IBGE em 01.07.2006.

de forma a oportunizar cientificamente a construção de um contexto, de garantir o seu entendimento e identificar os dados e variáveis através das técnicas metodológicas, para promover políticas públicas? A necessidade, portanto, de promoção de ações públicas que atenuem fatos sociais de criminalidade devem ser planejadas por pesquisas bem elaboradas, fundamentadas em técnicas e procedimentos que habilitem aos gestores atender as necessidades da sociedade.

Objetivos do projeto

O objetivo geral deste projeto consiste em avaliar os aspectos relacionados à criminalidade no município de Novo Hamburgo. Para isto foram delimitados os seguintes objetivos específicos: contextualizar a criminalidade no município de Novo Hamburgo; identificar aspectos relacionados à criminalidade; identificar quais são os principais tipos de criminalidade que acontecem nos bairros do município; analisar os dados quantitativos existentes nos principais órgãos da cidade que tenham registro de informações sobre a criminalidade; analisar dados qualitativos que possam ampliar o entendimento da criminalidade em Novo Hamburgo; identificar a cifra oculta dos crimes do município.

Equipe envolvida

Esta pesquisa contou com a participação do Centro de Pesquisa e Planejamento (CPP) do Centro Universitário Feevale, representantes da Secretaria de Segurança, Trânsito e Transporte da Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo e Corregedor da Guarda Municipal. Atuaram ativamente desta pesquisa a coordenadora do CPP- Feevale, uma consultora de Pesquisa e Marketing, duas professoras atuantes na área de Metodologia de Pesquisa e Análise Estatística, uma Socióloga, além de entrevistadores, digitadores e equipe de tabulação de dados.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Os dados secundários foram obtidos através de pesquisa no site da Secretaria de Segurança Pública e através de pesquisa documental. Para tabulação e análise dos dados primários foram utilizados os softwares: Excel como planilha de entrada de dados, Sphinx para análise léxica e SPSS para análise estatística.

Descrição da pesquisa

De acordo com os objetivos propostos, a presente pesquisa se constitui de análise de dados provenientes de fontes primárias e secundárias. Inicialmente realizou-se uma pesquisa bibliográfica com o intuito de contextualizar a violência e ilustrar alguns conceitos, e coleta de informações secundárias (ocorrências) junto aos órgãos competentes. Também se fez necessária uma investigação junto à população de Novo Hamburgo sobre questões relacionadas à criminalidade e à violência. Esta investigação foi realizada através de uma pesquisa descritiva em fontes primárias, onde a coleta dos dados foi realizada através de uma amostragem em domicílios, e o instrumento de coleta foi um questionário estruturado.

De posse das informações necessárias, foram utilizados diversos recursos estatísticos, relacionando variáveis através de tabelas de frequências, análise per capita de ocorrências e aplicação do cálculo da Cifra Oculta para realizar inferências sobre o percentual de ocorrências não registradas.

Planejamento e etapas da pesquisa

O Diagnóstico da Criminalidade foi feito em várias etapas, sendo que foram realizadas as seguintes pesquisas: Pesquisa Bibliográfica, Pesquisa Descritiva em Fonte Primária e Secundária.

Pesquisa bibliográfica

Para contextualizar a violência e ilustrar alguns conceitos foi feita uma pesquisa bibliográfica. Segundo Furasté (2006), este tipo de pesquisa baseia-se no uso de obras literárias, acrescentando que quanto mais abrangentes forem as fontes bibliográficas consultadas, maior será a qualidade desta pesquisa.

Pesquisa descritiva em fonte primária

Para ouvir a opinião da população de Novo Hamburgo sobre questões relacionadas à criminalidade e à violência foi realizada uma pesquisa descritiva em fontes primárias, com enfoque quantitativo. De acordo com Malhotra (2001), o objetivo da pesquisa descritiva é descrever algo, normalmente características ou funções de

mercado. A pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma de análise estatística. Neste tipo de processo, é importante que o pesquisador tenha um conhecimento de base do objeto pesquisado.

Nesta pesquisa, o universo consistiu em 71.085 domicílios do município de Novo Hamburgo e a amostra consistiu em 1.054 entrevistas distribuídas proporcionalmente pelas quotas definidas de faixa etária, sexo, renda e pelos 26 bairros de Novo Hamburgo.

Devido às suas características, a amostra composta é do tipo não-probabilística por quotas, sendo que o tamanho da amostra foi distribuído proporcionalmente pelas quotas anteriormente mencionadas. Este tipo de amostra não permite generalizações para o universo, sendo os resultados válidos apenas para a amostra pesquisada, porém apontam tendências do universo. Segundo Malhotra (2001), a amostra não-probabilística é uma técnica de amostragem que não utiliza seleção aleatória, pois confia no julgamento pessoal do pesquisador.

A coleta de dados foi realizada utilizando o método de entrevista pessoal. As entrevistas foram realizadas por entrevistadores do CPP que foram previamente treinados, Guarda Municipal, Polícia Civil e Prefeitura no mês de janeiro de 2007. As entrevistas foram realizadas nos domicílios dos 26 bairros de Novo Hamburgo. A coleta dos dados ocorreu entre os meses de janeiro, fevereiro, março e abril de 2007.

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário, constituído de 23 questões objetivas que delimitam o perfil dos entrevistados e outras 53 questões objetivas relacionadas ao histórico de violência (roubos e furtos, a agressões físicas e outros tipos de violências), sofrido pelo entrevistado, familiar ou conhecido. Este instrumento foi estruturado em comum acordo entre a equipe do CPP e a equipe da Prefeitura, Guarda Municipal, Brigada Militar e Polícia Civil. Posteriormente a aprovação do instrumento de coleta de dados, foi feito um pré-teste do mesmo, realizado com alguns moradores dos bairros de Novo Hamburgo, a fim de verificar o entendimento das questões propostas. Após o pré-teste, o questionário foi ajustado para aplicação na amostra total.

Pesquisa descritiva em fonte secundária

Para coletar as informações referentes às ocorrências registradas nas Delegacias de Polícia de Novo Hamburgo, bem como outros dados quantitativos existentes em diversos Órgãos Municipais, realizou-se uma pesquisa descritiva em fontes secundárias.

No mês de abril de 2007 o CPP recebeu a base de dados da Secretaria de Segurança de Porto Alegre, com 37.292 registros de ocorrências feitos em Novo Hamburgo nos anos de 2002, 2003, 2004, 2005 e 2006 e os dados foram disponibilizados em planilhas de Excel. Devido a alguns problemas no banco de dados foi necessária a realização de ajustes e padronizações resultando em um universo de 35.708 registros de crimes consumados e tentados, mas, por escolha metodológica, foram analisados somente os registros de fatos consumados totalizando um universo de 33.867 registros. Posteriormente, os dados foram tabulados no software estatístico Sphinx e a análise dos dados foi realizada por ano e por bairro.

Nestas ocorrências, foram contemplados vários tipos de crimes ocorridos em Novo Hamburgo na série de anos citada anteriormente, destas realizou-se uma análise aprofundada dos homicídios ocorridos no município neste período.

Para que fosse feito um levantamento aprofundado dos homicídios, a equipe de pesquisa trabalhou em conjunto com representante da Secretaria de Segurança, Trânsito e Transporte, com a qual foram levantadas e analisadas todas as ocorrências e, posteriormente, a equipe foi até as quatro Delegacias da cidade buscar maiores detalhamentos do perfil das vítimas nos inquéritos policiais.

Após este levantamento, os dados foram tabulados no software Sphinx e foi realizada uma análise estatística do perfil da vítima de homicídio por bairro.

Ferramentas e métodos utilizados

Ponderação das ocorrências por bairro – crimes per capita

A fim de contextualizar os dados coletados estabeleceu-se uma ponderação das freqüências relativas à criminalidade nos 26 bairros de Novo Hamburgo. Trata-se de um indicador que permite comparar os bairros de maneira mais clara. Para o cálculo dessas freqüências, dividiu-se o número de ocorrências em 2006 para cada tipo de crime ocorrido no bairro pelo número de habitantes do referido bairro. Obteve-se assim um indicador de crimes per capita. Deve-se salientar que esta foi a forma encontrada para aproximar os índices de criminalidade a um denominador comum, no caso, o número de habitantes.

Cifra oculta

A partir da comparação entre os dados coletados na etapa descritiva deste diagnóstico e dos dados registrados nas ocorrências policiais, foi possível traçar uma estimativa da Cifra Oculta, a partir de uma projeção na população do município.

De acordo com Pesquisa de Vitimização nas Regiões do Orçamento Participativo de Porto Alegre, embora os registros na polícia sejam considerados um bom indicador da violência, sabe-se que muitos dos crimes não são registrados. Na cifra oculta, tenta-se estimar qual a frequência e a natureza dos crimes registrados ou não pela polícia. Para isso, utilizam-se dados coletados na pesquisa descritiva e dados oficiais.

Deve-se lembrar que alguns problemas podem ocorrer neste tipo de análise. Um mesmo crime pode afetar diversos indivíduos, mas ser registrado uma única vez para o estabelecimento. Isto se torna relevante visto que a presente pesquisa foi realizada com indivíduos, e não com estabelecimentos. Por isso, as cifras ocultas apresentadas devem ser vistas como estimativas de subnotificação máxima.

Na interpretação dos dados da Cifra Oculta, deve-se levar em consideração os seguintes aspectos:

número absoluto 2006: número de fatos consumados – registros oficiais.

registros por 100 casos: percentual de habitantes vítimas destes crimes.

estimativa pontual e por intervalo de confiança 95% por 100 hab: Percentual encontrado na pesquisa quantitativa. Intervalo de confiança: com 95% de confiança.

projeção ANUAL na pop. com base na amostra: projeção do número de crimes na população (inclui os não registrados).

estimativa do % registrado: estima o percentual mínimo e máximo registrado do total de delitos ocorridos no período.

estimativa da Subnotificação: estima o percentual mínimo e máximo dos delitos sem registro de ocorrência.

Para o presente cálculo da Cifra Oculta do Município de Novo Hamburgo foram utilizados registros oficiais consumados no ano de 2006 para roubo, furto e agressão física. Estes foram comparados com os dados da pesquisa quantitativa no qual o entrevistado tenha informado que tenha sido vítima no ano de 2006 nestes mesmos delitos. Para ponderação dos registros oficiais, foi utilizada a população total estimada de Novo Hamburgo em 2006, na mesma faixa etária compreendida pela pesquisa quantitativa. Estes dados foram obtidos na Fundação de Economia e Estatística (FEE).

Tipo de dados coletados

Dados primários provenientes de coleta direta, e dados secundários. Através da coleta direta obtivemos dados quantitativos e qualitativos.

Resultados

A análise dos dados se divide em três etapas: primeiro a análise dos registros de ocorrência per capita, em segundo lugar a análise da cifra oculta e no final resultados relativos às causas da violência apontadas pelos entrevistados.

A análise dos registros das ocorrências ponderados pelo número de habitantes se fez necessária visto que os bairros não possuem o mesmo número de habitantes, de forma que bairros mais populosos possuem maior chance de apresentar registro de ocorrência. Alguns bairros de Novo Hamburgo como Canudos e Santo Afonso são frequentemente citados na imprensa como muito violentos, entretanto são bairros com alta densidade demográfica. Quando verificamos essa informação ponderada de acordo com o número de habitantes, o comportamento se difere.

A Tabela 1 aponta a frequência ponderada da criminalidade nos sete bairros mais violentos de Novo Hamburgo, de acordo com o número de habitantes. Trata-se de um indicador que permite comparar os bairros de maneira mais clara. Para o cálculo dessas frequências, dividiu-se o número de ocorrências em 2006 para cada tipo de crime ocorrido no bairro pelo número de habitantes do referido bairro. Obteve-se assim um indicador de crimes per capita. Deve-se salientar que esta foi a forma encontrada para aproximar os índices de criminalidade a um denominador comum, no caso, o número de habitantes.

A partir disso, pode-se observar que o bairro que apresenta maior número de crimes per capita é o Hamburgo Velho, no que diz respeito à lesão corporal, furto de veículos, furto a estabelecimento comercial, furto

à residência, roubo de veículo, roubo a estabelecimento comercial, roubo à residência e roubo a pedestre. Já no que se refere a homicídios, nota-se que a maior concentração per capita é o São José; e o furto a pedestres, o Rio Branco.

Descrição do fato	Lesão Corporal (dolosa)	Homicídio (doloso)	Furto de veículo	Furto de estabel. comercio	Furto de residência	Furto a pedestre	Roubo de veículo	Roubo a estabel. Comercio	Roubo a residência	Roubo a pedestre	TOTAL
Bairro											
Geral	0,62%	0,06%	0,38%	0,11%	0,49%	0,11%	0,36%	0,13%	0,05%	0,47%	2,77%
Hamburgo Velho	1,50%	0,05%	4,15%	0,96%	1,55%	0,73%	2,92%	0,96%	0,32%	2,51%	15,63%
Rio Branco	1,13%	0,04%	2,55%	0,69%	0,75%	1,11%	1,04%	0,42%	0,00%	1,54%	9,26%
Centro	1,20%	0,01%	2,86%	0,58%	0,36%	1,04%	0,99%	0,54%	0,07%	1,60%	9,25%
São José	1,38%	0,05%	0,14%	0,13%	1,05%	0,30%	0,32%	0,25%	0,05%	0,57%	4,25%
Ideal	0,37%	0,02%	0,58%	0,20%	0,58%	0,09%	0,70%	0,07%	0,03%	0,63%	3,27%
Pátria Nova	0,30%	0,02%	1,36%	0,17%	0,24%	0,07%	0,26%	0,13%	0,02%	0,58%	3,14%
Rincão	0,68%	0,03%	0,23%	0,09%	0,72%	0,07%	0,65%	0,06%	0,03%	0,45%	3,01%

Tabela 1 - Registros oficiais por bairro ponderado pela População de Novo Hamburgo no ano de 2006

Fonte: Adaptada a partir dos dados da Secretaria Municipal de Saúde (SEMSA)

De acordo com a análise da cifra oculta, pode-se afirmar que no município de Novo Hamburgo há um elevado percentual de delitos que não são registrados, principalmente no que se refere a roubo. Ou seja, evidenciou-se que somente de 18,85% a 31,13% dos casos são registrados, e, por consequência, entre 68,87% e 81,15% dos roubos praticados no município não há registro, caracterizando a cifra oculta de roubos. Estima-se que devem ocorrer cerca de 8.192 a 13.529 casos de roubo por ano no município de Novo Hamburgo.

Tipo de crime Enquadramento	Registros oficiais		Estimativas baseadas na amostra		
	Número absoluto 2006	Registros por 100 casos.	Estimativa pontual e por I.C. 95% por 100 hab.	Projeção ANUAL na pop. com base na amostra	Estimativa da Subnotificação
Roubo*	2.550	1,337% (habitantes)	5,693% [4,29% ; 7,09%]	Entre 8.192 e 13.529 casos	Entre 68,87% e 81,15%
Furto**	2.724	1,428% (habitantes)	3,416% [2,32% ; 4,51%]	Entre 4.424 e 8.608 casos	Entre 38,43% e 68,36%
Agressão física Lesão corporal	1.668	0,874% (habitantes)	0,474% [0,06% ; 0,89%]	Entre 114 e 1.696 casos	Entre 0,00% e 1,67%

* Todos tipos de crimes classificados como roubo

** Todos tipos de crimes classificados como furto

Quadro 1: Comparação entre registros oficiais e resultados da pesquisa – estimativas de subnotificação.

Fonte: elaborado pelo autor

No caso de furtos, há um índice maior de registros, que varia de 31,64% e 61,57%, demonstrando que entre 38,43% e 68,36% dos casos não são registrados. Desta forma, pode-se estimar que aconteçam entre 4.424 e 8.608 casos de furto por ano em Novo Hamburgo.

Já em relação à agressão física, percebe-se que os registros são bem próximos da realidade, mostrando uma Cifra Oculta quase inexistente. Assim, entre 98,33% e 100% dos delitos desta categoria são registrados, mostrando que somente entre 0,00% e 1,67% das agressões físicas deixam de ser registradas nas ocorrências policiais. Pressupõe-se que devam ocorrer entre 114 e 1.696 casos de agressões físicas por ano no município.

Outra preocupação do estudo refere-se às possíveis causas da violência. A identificação de como a sociedade analisa esta situação pode contribuir para propostas de ações de políticas públicas. O Gráfico 1 a seguir compila as informações das causas da violência, segundo os entrevistados.

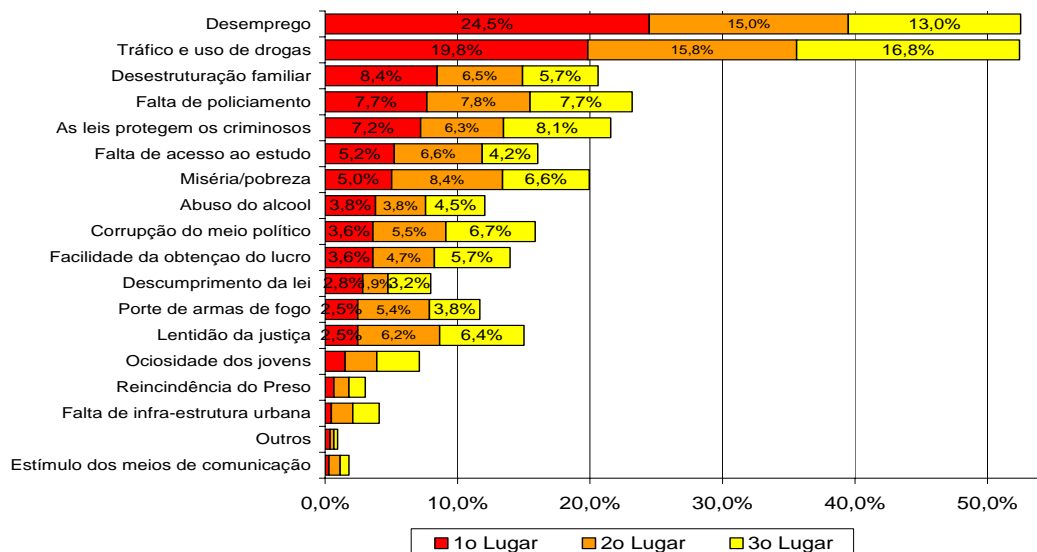


Gráfico 1: Aspectos que causam a criminalidade

Fonte: elaborado pelo autor

Confirma-se que, na opinião da amostra pesquisada, o desemprego e o tráfico de drogas são os maiores causadores da violência. Além destes fatores, destacam-se a falta de policiamento, as leis que protegem os criminosos, a desestruturação familiar, a miséria e a pobreza, entre outros fatores.

Contribuições

É unânime afirmar que a violência urbana foi transformada no grande tema do Brasil. Todos os meios de comunicação social bombardeiam com informações sobre os mais recentes fatos de vítimas de assaltos e crimes. Conforme Oliven (1989), esse tema realmente não é novo e é natural refletir e propor medidas imediatas para esses problemas urgentes. Dado o clima de insegurança e pânico que vem se apossando dos habitantes das cidades, é fundamental indagar o que há de subjacente ao fenômeno. Assim, com base em um diagnóstico sobre a criminalidade no município de Novo Hamburgo, objetiva-se avaliar esse fenômeno urbano.

Os objetivos dessas considerações se respaldam na análise dos dados quantitativos existentes nos principais órgãos da cidade e que ofereceram informações sobre as ocorrências, nos comparativos realizados a partir desses levantamentos, no perfil dos moradores, suas opiniões, nos principais tipos de delitos, e percepções referentes sobre os focos de violência. Cumpre lembrar que a pesquisa realizada foi exploratória e descritiva, cujo enfoque quantitativo apontou tendências significativas para análise da violência. A metodologia definida, discutida e aprovada junto aos representantes da Prefeitura Municipal proporcionou compreensão de todo o processo que foi diagnosticado e, portanto, para entender a violência, além dos dados pesquisados no campo acrescentou-se um texto de contextualização, bem como, resultados estatísticos elaborados com base nos registros da Secretaria de Justiça e Segurança, com objetivo de englobar ao debate alguns processos históricos que afetam e se expressam em práticas cotidianas. Também foram obtidos alguns relatos de autoridades municipais e formadores de opinião sobre a violência, oportunizando perspectivas empíricas junto as descrições do diagnóstico.

Assim, a contextualização da violência atual destacou que as transformações sociais caracterizam as sociedades civilizadas e democráticas, onde o cenário do confronto registrado encontra inúmeras explicações complementando no estudo em pauta, que a violência e a criminalidade são um problema transdisciplinar, em sua origem encontrando-se causas econômicas, políticas e sociais.

Pode-se afirmar que o resultado desse fenômeno consolida um perfil da população brasileira como vítima, pagando com sua liberdade e sua vida a conta das limitações na área da segurança. Todos desejam uma nova proposta de segurança pública, condizente com o atual estágio de desenvolvimento e organização da violência e criminalidade. Atividade essa que não deve mais ser visualizada como uma atitude irracional, mas como decorrente de aspectos que são simbolizados pelo binômio segurança e desenvolvimento.

Portanto, todo diagnóstico se sustenta em dados qualificados, exige metas, e destaca os pontos mais importantes.

Os entrevistados caracterizaram a violência. Notou-se que o roubo foi ou é o tipo de delito, na opinião dos respondentes, que mais caracteriza a violência, sendo que suas famílias já sofreram alguns tipos de delitos. Buscou-se identificar na pesquisa descritiva, quais os tipos de delitos sofridos pelos respondentes ficando o roubo, pela segunda vez consecutiva na maior parte das citações.

A questão quanto ao registro das ocorrências junto a Delegacia de Polícia, apareceu com altos índices, conforme relato dos entrevistados, porém, 1/3 dos casos de violência cometidos não são apresentados aos órgãos competentes.

Os entrevistados também foram instigados a apresentar as causas da violência em Novo Hamburgo, ficando os destaques para o desemprego, entre a maior delas, sendo seguido do tráfico e uso de drogas, além da desestruturação familiar. A situação básica de tensão entre as causas de violência sugeriu que a diminuição de produção do calçado no município tenha desencadeado novos conflitos familiares e, conseqüentemente, sociais e de violência. Nesse item, infere-se que a coletividade aguarda uma nova condição econômica, pois compreende que esta alternativa pressuporia novos modos e combinações de trabalho, bem como, utilização da mão-de-obra que não está vinculado ao mercado formal de trabalho. Esses pressupostos sociais e econômicos marcam uma fronteira política de atuação de assistência junto à comunidade.

As conexões estruturais do município ajudam a validar ainda mais essas informações e os arranjos para uma análise mais precisa de desenvolvimento de políticas públicas se faz necessário.

Assim, mesmo antes de finalizar tentou-se estabelecer o diálogo teórico com os dados nacionais do Ministério de Justiça e Segurança (2007) que pontuam itens relacionados aos efeitos da criminalidade como as desordens depressivas, os problemas no capital social; transmissão de violência entre gerações; redução da qualidade de vida em algumas regiões; comprometimento do processo democrático.

Em várias pesquisas nacionais, alguns índices são muito semelhantes aos encontrados no município de Novo Hamburgo, pois o perfil das vítimas são, em sua maioria, homens adultos ficando seus agressores com idade inferior. O número de agressores por vezes é menor que o das vítimas, caracterizando que várias pessoas são vitimadas pelos mesmos agressores. Também as pesquisas de vitimização têm demonstrado que a incidência da criminalidade reduziu a intensidade das relações entre as pessoas. Por serem vítimas de delitos ou conhecerem pessoas, que foram vítimas, a comunidade passa a se relacionar de forma diferente buscando com isso reduzir o risco a que poderiam estar submetidas. Esses últimos registros encontram-se nas pesquisas que vêm sendo desenvolvidas em todo país.

Para a realização deste Diagnóstico sobre a criminalidade foram enfrentadas algumas dificuldades em algumas etapas das pesquisas.

Na pesquisa descritiva em fonte primária, tivemos a resistência de alguns habitantes de Novo Hamburgo em responder a pesquisa. Isso se deve ao fato do assunto deste estudo abordar a criminalidade, e algumas pessoas sentiram receio de falar sobre este tema ou de comentar algum tipo de violência que já sofreram.

Na Pesquisa descritiva em fonte secundária observou-se que nos arquivos dos dados de ocorrências, algumas informações dos anos, ruas e bairros, estavam misturados, também foram registrados bairros e ruas em cidades erradas, ruas digitadas sem a sua respectiva cidade ou a rua digitada sem número. Devido à numeração errada de algumas ruas não foi possível identificar em qual bairro estas estão inseridas.

Em relação à ocorrência de homicídios, percebemos que estas são registradas sem padrão, cada delegacia registra de um modo diferente. O número total de registros de homicídio não confere, onde a Secretaria de Segurança de Porto Alegre apresenta um número e as Delegacias apresentam outro. Outra dificuldade enfrentada é que muitos inquéritos não foram concluídos impossibilitando o acesso aos mesmos e a obtenção das informações necessárias, e em alguns inquéritos aos quais tivemos acesso, não constavam o registro de algumas informações sobre a vítima ou o indiciado.

Referências

- COSTA, Cristina. **Sociologia**: introdução à ciência da sociedade. 2. ed. São Paulo, SP: Moderna, 1997.
DEMO, Pedro. **Introdução à sociologia: complexidade, interdisciplinaridade e desigualdade social**. São Paulo, SP: Atlas, 2002.
FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. 18. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas técnicas para o trabalho científico**: Elaboração e formatação. Explicitação das Normas da ABNT. 14. ed. Porto Alegre: s.n, 2006. 307p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Banco de Dados. **Cidades@**. Apresenta informações sobre os municípios. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em jun. 2007.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing – uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - PORTAL DO CIDADÃO. Segurança pública. Serviço de Referência. Estatística. Disponível em <<http://www.mj.gov.br/data/pages>> Acesso em jun. 2007.

OLIVEN, Rubem George. **Violência e cultura no Brasil**. Petrópolis: Vozes, 1989.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL, SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E SEGURANÇA URBANA. **Pesquisa de Vitimização nas regiões do Orçamento Participativo de Porto Alegre**. Porto Alegre, 2006, 166p.

SALAMA, Pierre. **Dolarização: ensaio sobre a moeda, a industrialização e o endividamento dos países subdesenvolvidos**. São Paulo, SP: Nobel, 1989.

SINGER, Paul. **Globalização e desemprego**. São Paulo: contexto, 1999.

VIEIRA, Liszt. **Cidadania e globalização**. Rio de Janeiro: Record, 1999.

ZALUAR, Alba. **Da revolta ao crime** S.A.. 1. ed. São Paulo, SP: Moderna, 1996.

SOARES, Luiz Eduardo. **Fórum da Liberdade 2002**. Disponível em: <<http://www.forumdaliberdade.com.br/novo/depoimentos.php>> Acesso em jun. 2007.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
 - Nome: Suzel Lisiane Jansen
 - Cargo: Professora
 - Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo/RS, CEP 93352-000
 - Telefone: 3586-8800 Ramal 8967
 - E-mail: suzel@feevale.br
 - Site web: www.feevale.br
-
- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
 - Nome: Daniela Muller de Quevedo
 - Cargo: Professora-pesquisadora
 - Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo/RS, CEP 93352-000
 - Telefone: 3586-8800 Ramal 8967
 - E-mail: danielamq@feevale.br
 - Site web: www.feevale.br
-
- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
 - Nome: Luciana Hoppe
 - Cargo: Professora-pesquisadora
 - Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo/RS, CEP 93352-000
 - Telefone: 3586-8800 Ramal 8765
 - E-mail: lhoppe@feevale.br
 - Site web: www.feevale.br

- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
 - Nome: Margarete Panerai Araujo
 - Cargo: Professora-pesquisadora
 - Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo/RS, CEP 93352-000
 - Telefone: 3586-8800 Ramal 8955
 - E-mail: panerai@feevale.br
 - Site web: www.feevale.br
-
- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
 - Nome: Cássia Rebello Hofstätter
 - Cargo: Coordenadora do Centro de Pesquisa e Planejamento - CPP
 - Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo/RS, CEP 93352-000
 - Telefone: 3586-8800 Ramal 8765
 - E-mail: casiah@feevale.br
 - Site web: www.feevale.br

FERRAMENTAS PARA AUXILIAR A ELABORAÇÃO DE ETNOGRAFIAS: O CASO PENHOR

Décio Soares Vicente - NEEO/FFCH/PUCRS – decio569@hotmail.com

Área temática: Análise de texto

Resumo: Os procedimentos de investigações são preocupações constantes para quem realiza a algum tipo de pesquisa. Todavia, o avanço da tecnologia tem contribuído bastante nas técnicas de aquisição de conhecimento, que permitem tornar o desenvolvimento do trabalho de pesquisa mais eficaz, confiável e com menores custos. Portanto, este trabalho apresenta a utilização de aplicativos tecnológicos que auxiliam na construção de etnografias. Através de um estudo realizado na cidade de Porto Alegre, com o objetivo de analisar as relações sociais e simbólicas na modalidade de crédito via penhor. Utilizou-se a tecnologia de gravação de áudio digital, com aparelho de MP3, e um programa convencional de planilha eletrônica para montar um banco de dados dinâmico, que auxiliasse o conjunto de técnicas para elaborar uma etnografia.

Contexto geral e problema

Com a implementação de políticas públicas de inclusão, baseadas no acesso ao crédito, um novo cenário se configura e novos padrões de consumo se incorporam à vida da população brasileira. No entanto, faltam estudos para uma melhor compreensão dos processos e dos efeitos das políticas de incorporação das populações no mercado financeiro e de consumo.

Tradicionalmente, a elaboração de políticas públicas no Brasil pouco se baseia em pesquisas e análises, na sua dimensão social e simbólica, da realidade das populações. O que pode acarretar a ineficácia na implementação de ações governamentais, resultando em desperdícios de recurso e não solucionado problema. Um bom exemplo disso, podemos encontrar no estudo sobre o PRONAF (Programa Nacional de Agricultura Familiar), segundo o autor ABRAMOVAY (2004) as políticas de inclusão ao acesso ao crédito possuem falhas, pois não levam em conta a diversidade de formas e maneiras de uso dos recursos monetários que a população já utiliza.

WEBER (2002) tem mostrado a necessidade de se criar novas fórmulas matemáticas que contemplem as condutas humanas concretas, pois não levar em consideração a forma de agir e pensar de uma população é correr o risco de uma ação política sem resultados. Economistas e gestores públicos devem identificar as categorias nativas de classificação que são utilizadas para o cálculo nas negociações e avaliações econômicas da própria comunidade. Isso orientaria na tomada de decisões. A pesquisa, neste sentido, tem papel fundamental e a escolha da metodologia adequada passa a ser imprescindível. Mas, como registrar o tipo de raciocínio econômico das populações? Qual o melhor procedimento, técnica e instrumento para classificar os conceitos elaborados por uma comunidade?

Ao levar em consideração as práticas sociais de uma população, o pesquisador deve inserir-se na realidade cotidiana de um grupo, pois assim é possível captar as particularidades deste universo vivido. Ao observar tal cotidiano, o pesquisador também deve buscar informações subjetivas no modo de pensar dos indivíduos, que fazem parte deste universo vivido. Mas para isso, deve-se construir um bom objeto de análise que priorize um método de investigação mais qualitativo. A partir dessas considerações citadas, apresento de forma sucinta o estudo sobre o crédito conhecido como penhor, que realizei em 2007 na cidade de Porto Alegre. E para realizar tal estudo foi necessária a utilização de algumas ferramentas tecnológicas para melhor registrar as diversas formas com que a população lida com procedimentos e cálculos financeiros.

Após verificar o cenário de busca por financiamento no contexto brasileiro, optou-se pelo tema crédito penhor. Atualmente, o penhor passa por um período de sucesso em recordes de financiamento. O que causa estranheza por se tratar de uma modalidade de financiamento tradicional, pois a tendência da sociedade contemporânea é cada vez mais a utilização do chamado “dinheiro virtual”. Cada vez mais o cartão de crédito ganha espaço na sociedade. Além disso, bancos, financeiras, cooperativas de crédito, etc. concorrem no mercado criando uma variedade de produtos e serviços financeiros para atender os diferentes segmentos da população. Portanto, busquei compreender como o penhor sobrevive e se insere nas estratégias financeiras dos sujeitos em relação a este novo cenário de oferta de crédito no mercado.

Objetivo do projeto

Construir um procedimento de coleta e tratamento de dados qualitativos para otimizar o conjunto de técnicas utilizadas para elaboração de uma etnografia.

Equipe envolvida

Apenas um pesquisador foi necessário.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Aparelho de MP3 para gravação digital de áudio e um programa convencional de planilha eletrônica para montar um banco de dados dinâmico a partir de entrevistas e observações coletadas.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

O estudo sobre o penhor faz parte do projeto *Me dá um dinheiro aí? Crédito e inclusão financeira sob a ótica de grupos populares*, que está sob a responsabilidade da Prof^a. Dra. Lúcia Helena Alves Müller. O projeto iniciou em agosto de 2006 no Núcleo de Estudos de Empresas e Organizações (NEEO), do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (FFCH), da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS).

O tema do projeto *Me dá um dinheiro aí?* são as políticas públicas de caráter econômico e social, que utilizam os mecanismos financeiros como instrumentos de acesso ao crédito para a população de baixa renda, que vêm sendo adotadas pelo governo brasileiro como medidas para a distribuição de renda e promoção do desenvolvimento econômico. Políticas como: microcrédito, crédito pessoal, crédito consignado, crédito para servidores públicos, etc. O objetivo deste projeto é compreender o contexto simbólico a partir do qual os indivíduos de classe popular estão incorporando em suas vidas os novos mecanismos e recursos financeiros que lhes estão sendo oferecidos, bem como os novos conhecimentos que esse acesso demanda e/ou proporciona. (MÜLLER, 2006).

No âmbito desse projeto, entre agosto de 2006 e julho de 2007, trabalhei como Bolsista de Iniciação Científica do CNPq no NEEO. Meu trabalho enfocou um dos instrumentos de crédito disponíveis à grande população: o penhor. No Brasil, esse serviço financeiro existe desde 1861, é oferecido pela CAIXA e tem sido apontado como uma das alternativas mais atrativas para a população, em função dos baixos juros cobrados.

Partindo do pressuposto de que “colocar no prego” é uma prática que possui especificidades econômicas e simbólicas, em relação às novas modalidades de crédito oferecidas no mercado, na medida em que a transação envolve a avaliação de objetos. Pode-se supor que as jóias possuem memórias, não são simplesmente coisas, são parte da história de vida das pessoas (STALLYBRASS, 2000). Para demonstrar essa hipótese, buscou-se uma técnica de pesquisa qualitativa, e que fosse agregada a utilização de recursos tecnológicos capazes de registrar de forma prática, eficaz e confiável os dados coletados. Neste sentido, foi necessário escolher um equipamento mais apropriado, disponível no mercado, de baixo custo, que seja possível registrar as entrevistas e transferi-las para um computador.

Com o aparelho de MP3¹⁴ foi possível registrar os depoimentos dos entrevistados da pesquisa. O aparelho de MP3 possui algumas vantagens em relação aos gravadores de fitas K7. A principal vantagem é que as entrevistas podem ser gravadas em um tempo maior, sendo capaz de gravar mais de 100 horas sem interrupção nos aparelhos em que a memória virtual possua 1GB. Atualmente já existem modelos de aparelho MP3... 4, 5, 6, 7... com maior capacidade de memória virtual do que a apresentada e com mais funções. Outra vantagem do aparelho é que as entrevistas estarão disponíveis em arquivo digital e podem ser salvas em CD ou enviadas através de *e-mails* reduzindo os custos com materiais de consumo.

As entrevistas realizadas com aparelho de MP3 possibilitaram maior flexibilidade à técnica de coleta de dados, pois, ao contrário de um questionário *survey*, as respostas não estão pré-definidas. O pesquisador somente terá que administrar a entrevista a partir de um roteiro de temas, que podem ser sugeridos durante a conversa com o entrevistado. Porém, as entrevistas gravadas devem ser transcritas, o que poderia aumentar o

¹⁴ Tocador de música digital e rádio, *pen drive* e gravador de som/voz.

período de organização dos dados. A alternativa para esse problema foi elaborar um banco de dados que fosse possível encontrar nas gravações o tema desejado para análise.

O programa *Excel* (item do pacote *Microsoft Office*) facilitou a consulta e a interpretação dos dados, através de planilhas contendo colunas, linhas e *células* dinâmicas. A escolha desse programa, como banco de dados, teve como critérios: facilitar a manipulação, visualização e comparação dos dados a partir de um grande painel dinâmico. Além disso, alguns recursos do programa *Excel* possibilitaram maior agilidade no trabalho de análise.

Para o programa *Excel* ficar no formato de um banco de dados que receba informações qualitativas foi necessário uma *Configuração* adequada. A planilha eletrônica deve ser formatada para receber textos. Para isso, deve-se selecionar toda a planilha e clicar o botão *Formatar – Célula – Alinhamento* para encontrar o alinhamento do texto para posição horizontal (selecionar *Justificar*) e na posição vertical (selecionar *Superior*). Com estes comandos o texto fica adequado para visualização na *célula*. Podendo também ser aumentado o tamanho da coluna e linha para melhor preenchimento do texto na *célula*.

Nas colunas localizadas na primeira linha da planilha eletrônica deverão ser colocados os nomes das variáveis em cada *célula*. É importante nomear a *célula* A1 como código, pois auxilia o registro dos dados. Após isso, as *células* devem ser nomeadas com variáveis mais específicas da pessoa que foi entrevistada, como local da entrevista, data, horário, sexo, profissão, idade, religião, etc. Para melhor visualização, as células devem ser configuradas com cores distintas. Nas próximas células, onde os temas da pesquisa serão abordados, novamente terá o código de registro, mas agora com a função de localizar o trecho da entrevista gravada no programa *Media Player*. Além disso, podemos citar algumas vantagens do procedimento de tratamento de dados a partir das seguintes configurações:

- a) *hyperlink* - No banco de dados foi criado um código de registro que indica a localização exata (tempo de gravação) das entrevistas sobre o tema de interesse. Com o auxílio do recurso *Hyperlink*, o código de registro acessava o arquivo digital de áudio, abrindo automaticamente quando clicado, isto é, o programa *Media Player*¹⁵ (este programa reproduzia as entrevistas que tinham sido gravadas e salvas no computador). Assim foi possível ouvir as entrevistas e registrar o tempo da gravação, nas *células* do *Excel*, com o tema de interesse. Isso facilitou muito o trabalho de tratamento dos dados porque não foi necessária a transcrição total das entrevistas, que estavam disponíveis para serem escutadas integralmente ou parcialmente novamente quando necessário;
- b) *“fichas” de análise* - No *Excel* também foi possível elaborar “fichas” de análise de dados qualitativos a partir das *células*. Na técnica tradicional, as anotações eram realizadas em blocos de papel e guardadas num fichário. O que acabava dando mais trabalho para organizar e achar a ficha desejada. Outro recurso interessante do programa *Excel* é o botão filtro (*Menu Dados – Filtrar – Auto Filtro*). Com este recurso foi possível agrupar frases e palavras chaves para melhor análise de conteúdo (ver FREITAS, et al, 2000);

¹⁵ Para comodidade do pesquisador, o fone de ouvido melhora a qualidade do som e aumenta a percepção da análise da entrevista. Ruídos externos deixam de atrapalhar a concentração.

Tempo registro	Tema 4	Observação
4min30seg	(Tudo) (10 Primeiros...) (Personaliza...)	não é só f na dívida. t
09min25seg	a jóias tem muito a simbologia do status A procura pelo empréstimo penhor compra jóias em leilão	experiênci
06min38seg	Eu ganhava um X e tenho um padrão d eu não tenho medo de colocar as jóias r eu não uso mais jóias financeiras juros leilão	quanto ma
04min50seg	mudança com a geração muito importante ganhar jóias dos namo nada substituiu a opinião do avaliador não usa outras formas de crédito Não uso cartão de crédito, não tenho, r nunca perdi as jóias em leilão o penhor é o crédito mais fácil	

Figura 1 - Banco de dados no programa Excel
Fonte: O autor (2007)

- c) *posição estratégia de visualização* - Para melhor visualização dos programas, adotou-se a estratégia de posicioná-los, a partir do botão restaurar abaixo da barra de título, um em cima e outra logo abaixo. Com os programas posicionados dessa maneira na área de trabalho do computador foi possível usar o botão do *mouse* para pausar/voltar/ir à frente na reprodução da gravação das entrevistas. Com os aparelhos de gravação de VHS, se perdia muito tempo em “rebobinar” a fita K7 até localizar o trecho da entrevista que lhe interessava, um vai e vem acabava com a paciência do investigador. A gravação digital possibilita a busca do trecho de interesse de uma forma mais rápida. Além disso, também foi possível usar o teclado para digitar os texto, ou a análise do tema desejado da entrevista. Para facilitar ainda mais, foi registrada a posição (tempo da gravação) da entrevista desejada, com essa indicação é possível escutar apenas o trecho de interesse da gravação. Mas existe a limitação da tecnologia, o *hyperlink* não vai diretamente na posição onde se deseja, para chegar até o ponto de gravação desejável deve-se usar o *mouse* para “arrastar” a barra até a localização desejada;

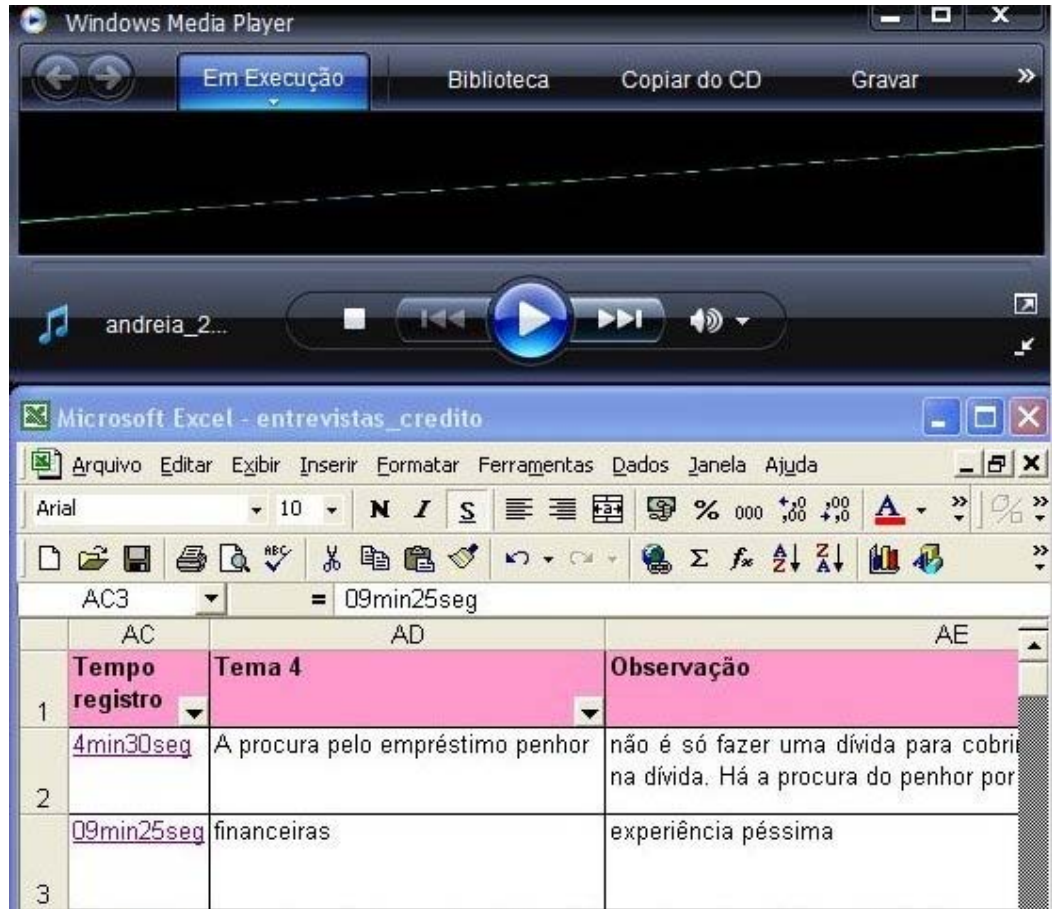


Figura 2 - Banco de dados no programa Excel e acima o Programa Média Player (posição estratégica)

Fonte: O autor (2007)

- d) *congelar painéis* - Outro recurso interessante do Excel é o botão congelar painéis (*Menu Janela – Congelar Painéis*). Com este recurso fica mais simples aproximar linha ou coluna (horizontal ou vertical) sem perder a variável de referência. E com os recursos de formatação das células, as linhas/colunas podem ser configuradas com cores distintas, e isso facilita muito na organização dos dados;
- e) *praticidade e flexibilidade* - Por ser simples a organização e tratamento dos dados na planilha dinâmica, não requerer muito conhecimento avançado no programa Excel. Pela flexibilidade na disposição dos dados em células da planilha eletrônica é possível configurar “fichas” para classificação e categorização a partir de palavras chaves ou frases que permitem análise lexical. Podendo usar os recursos de edição, como copiar, colar e recortar textos. Essas “fichas” também são capazes de agregar dados levantados nas anotações do *Diário de Campo*, podendo inserir uma nova categoria de observações/análises nas colunas da planilha eletrônica, tantos quantos necessários para compreensão do dado. Possibilitando assim maior sistematização na organização dos dados.

Ao definir palavra chaves, essas se transformam em categorias ou variáveis que podem ser quantificadas a partir do botão *função* que oferece uma variedade de fórmulas ou acionar no botão *Assistente gráfico*. Também podemos gerar gráficos com o recurso do *relatório de tabelas e gráficos dinâmicos* (clique no botão *Dados - relatório de tabelas e gráficos dinâmicos*). Além disso, os dados “brutos”, entrevistas gravadas em arquivo áudio digital, possibilitam serem analisados por outras metodologias, gerando outras interpretações sobre o fenômeno;

- f) *minimização dos problemas de interpretação* - A partir dessa técnica foi possível minimizar os problemas da transcrição, isto é, existe uma diferença em interpretar um depoimento gravado e um texto escrito. Essa diferença aumenta quando a transcrição para texto segue as regras formais da língua culta, implicando em perda real do significado, que podem conter um depoimento gravado, rico em giras, palavras com ambigüidade e expressões. A própria entonação da voz dos entrevistados, registrada na gravação, faz o pesquisador reavaliar algumas análises. Portanto, preservar a gravação, é uma forma de arquivar o dado "bruto" e consultá-lo quando necessário.

HASSEN (1999, p. 34) trata de algumas considerações acerca dos procedimentos de entrevistas na sua pesquisa realizada com os presos trabalhadores no Presídio Central de Porto Alegre. No momento da transcrição das entrevistas, a pesquisadora preferiu conservar depoimentos de alguns presidiários em sua totalidade, pois possuíam uma riqueza de argumentos que não poderiam ser perdidos, cortados no momento da seleção para a análise mais específica. Além disso, a autora cita Macedo (1985) no sentido de mostrar os riscos que possui a transcrição de entrevistas gravadas para o texto formal.

As declarações dos entrevistados, se bem que respeitadas em suas características, foram transcritas na linguagem formal. Tal fato se deve, em primeiro lugar, à dificuldade de detectar o linguajar em toda a sua pureza e, em segundo lugar, porque, confrontada com o discurso típico de um relato de caráter científico, distante muitas vezes do linguajar colocaria os entrevistados numa situação de desnecessária desvantagem, resvalando eventualmente para o caricatural. Foram, assim, feitas as concordâncias as corretas e a devida pontuação. (MACEDO, 1985, citado por HASSEN, 1999, p. 33)

Segundo ORLANDI (2000), ao abordar a técnica *Análise de Discurso*, faz referência a linguagem como algo fundado de ideologia, crença, interesses, estilo de vida e percepções do mundo de um determinado contexto histórico da realidade.

Na linguagem estão as maneiras como o indivíduo descreve e pensa a realidade. As palavras, quando usadas, revelam um discurso que é dotado da simbologia. Ou seja, a linguagem é a reflexão do pensamento dos sujeitos. Em suma, no momento da transcrição de gravações de entrevistas para o texto formal se corre o risco de alterar as falas e perder o verdadeiro sentido.

Ferramentas e métodos utilizados

O estudo sobre o penhor foi realizado a partir de uma abordagem etnográfica, propondo-se a construir aquilo que GEERTZ (1989) denomina de *Descrição Densa*. Algumas considerações sobre o método interpretativo podem ser encontradas na obra *A interpretação das Culturas*. Para esse autor, a antropologia deve realizar interpretações da sociedade, como um estudo de uma obra literária. Essa analogia significa que a investigação da sociedade deve ser encarada como uma leitura de um texto cheio de significados. Cabe ao antropólogo entender a textualidade da sociedade.

Conforme OLIVEIRA (1996), o olhar e o ouvir etnográficos cumprem uma função fundamental na pesquisa empírica e, assim como o escrever, são atos de interpretação. É a partir desses "atos cognitivos" que se pode construir o conhecimento antropológico. O olhar disciplinado pela teoria social é fundamental para que o pesquisador entenda as lógicas dos sistemas simbólicos e das estruturas sociais. O ouvir não se reduz ao ato de fazer entrevistas, mas, sim, tentar compreender os sentidos da ação dos sujeitos. Saber ouvir é apreender os "idiomas culturais", próprios do nativo e, assim, ser capaz de dialogar com os "informantes" sobre o contexto da observação. Assim, o pesquisador integra-se e participa na vida de um grupo para compreender o sentido êmico, o que se constitui numa observação participante. Entretanto, o pesquisador deve sempre manter certa distância para tornar possível o estranhamento. Já o ato de escrever se configura na análise do olhar e do ouvir. Ao escrever, o antropólogo estará refletindo sobre as diferentes informações recolhidas no campo e dialogando com as diferentes explicações teóricas. Escrever é o trabalho final, a *descrição densa*.

Para MAGNANI (2002, p. 12):

(...) o método etnográfico não se confunde nem se reduz a uma técnica; pode usar ou servir-se de várias, conforme as circunstâncias de cada pesquisa; ele é antes um modo de acercamento e apreensão do que um conjunto de procedimentos. Ademais, não é a obsessão pelos detalhes que caracteriza a etnografia, mas a atenção que se lhes dá: em algum momento, os fragmentos podem arranjar-se num todo que oferece a pista para um novo entendimento.

Em suma: a natureza da explicação pela via etnográfica tem como base um *insight* que permite reorganizar dados percebidos como fragmentários, informações ainda dispersas, indícios soltos, num novo arranjo que não é mais o arranjo nativo (mas que parte dele, leva-o em conta, foi suscitado por ele) nem aquele com o qual o pesquisador iniciou a pesquisa. Este novo arranjo carrega as marcas de ambos: mais geral do que a explicação nativa, presa às particularidades de seu contexto, pode ser aplicada a outras ocorrências; no entanto, é mais denso que o esquema teórico inicial do pesquisador, pois tem agora como referente o 'concreto vivido'.

Tipos de dados coletados

Observações, como ouvir e descrever certo contexto, em que o foco se centra em perceber as intenções, opiniões, sentimento, valores, vivência, interesses e crenças dos pesquisados, dados essenciais que reforçam as análises do pesquisador a partir da técnica de etnográfica.

Em antropologia, não lidamos com o conceito de 'amostra', que pressupõe um número mínimo de indivíduos a serem pesquisados para que se possa inferir ou defender uma tese. Trabalha-se com a qualidade do dado e menos com a quantidade de dados. Assim, utilizamos o conceito de 'universo' de pesquisa e sabemos que esse universo é suficiente quanto há recorrência de fatos, informações que, repetidas, vão se acumulando e sinalizam, assim, que não é preciso procurar mais pessoas a pesquisar sobre o tema que nos interessa. Por isso, é fundamental que o objeto de pesquisa esteja bem construído e delimitado, sob pena de, em sendo esse muito vago, nunca podemos *fechar* o grupo que compõe o universo. Muitas pesquisas têm este triste fim: de tão abertos, nunca terminam ou recebem um fecho arbitrário (não confessado) de um antropólogo extenuado com o volume de temas e informações coletadas. (HASSEN, 1999, p. 34)

Planejamento e etapas da realização

Para a realização da etnografia foi necessário entrar em contato com a instituição financeira Caixa Econômica Federal (CAIXA), pois é ela que detém a exclusividade deste serviço financeiro. As observações foram autorizadas em duas agências.

A partir de 2007, foi possível realizar as seguintes atividades:

- a) *informações e dados coletados* - Foi realizado um levantamento de fontes e de informações referentes ao tema da pesquisa, as formas de crédito que são oferecidas aos grupos populares. Com o objetivo de procurar referências bibliográficas e reportagens sobre os temas: família e classe popular; crédito, consumo, financiamento, empréstimo, inclusão financeira, crédito pré-aprovados, micro-crédito, economia doméstica, crédito para aposentados, penhor, pensionistas, crédito para militares e funcionários públicos, créditos em lojas, bancos, financeiras, etc.;
- b) *consulta em documentos fornecidos pela instituição* – A CAIXA forneceu alguns dados referentes à situação do penhor no Brasil. A maioria desses dados é referente a uma pesquisa sobre o perfil dos clientes do penhor, que a CAIXA levantou em todas as regiões do Brasil no ano de 2006. Esses dados foram analisados e contribuíram para o levantamento de algumas hipóteses da pesquisa;
- c) *observações* – As observações seguiram um cronograma de visitas às agências autorizadas. No período de maio a julho de 2007, foram realizadas dez observações. Para conseguir aproveitar o melhor possível dessas observações, adotou-se a estratégia de visitar agências em horários e dias da semana com maior atendimento ao público. Durante as observações, nas agências da CAIXA, foram coletados cerca de quarenta depoimentos de clientes. Os depoimentos eram realizados na sala de espera dos caixas do penhor e duravam entre cinco e dez minutos cada;
- a) *entrevistas* – Algumas entrevistas foram realizadas fora das agências. Ao todo, foram realizadas seis entrevistas com pessoas que utilizavam o penhor. Essas pessoas foram indicadas por conhecidos, amigos, parentes, vizinhos e colegas próximos a mim. Todas as entrevistas foram agendadas e realizadas na residência das pessoas ou no seu local de trabalho.
 - i. Já as entrevistas com funcionários do penhor, ocorreram no momento das observações nas agências, de forma que não prejudicasse as atividades do setor. Foram entrevistados quatro avaliadores de jóias.

- ii. Tanto as entrevistas com o público quanto com os funcionários do penhor foram realizadas segundo um roteiro de temas que envolviam o crédito, permitindo assim o desenvolvimento de uma conversa livre;
- b) *tratamento dos dados* - Após as entrevistas, foi construído um banco de dados no programa *Excel* com a estratégia de análise de dados em áudio digital. O banco de dados foi construído a partir temas abordados durante as entrevistas;
- c) na etapa final, o resultado da análise da pesquisa gerou uma monografia. A pesquisa durou cerca de seis meses.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A pesquisa resultou em um trabalho de conclusão de curso (Ciências Sociais) e um *paper* sobre a temática, os quais foram apresentados em eventos acadêmicos:

- a) participação do Seminário Temático *Sociologia Econômica*, com a exposição do trabalho “*Vão-se os anéis: uma abordagem etnográfica do penhor*”, no 31º Encontro Anual da ANPOCS, realizado entre 22 a 26 de outubro de 2007 em Caxambu, Minas Gerais;
- b) *XIX Salão de Iniciação Científica da UFRGS*, que ocorreu em 21 a 26 de outubro de 2007 e foi promovido pela Pró-Reitoria de Pesquisa (PROSPEQ) na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. O trabalho foi destaque da sessão Políticas Públicas e Dinâmicas Sociais B;
- c) *IX Salão de Iniciação Científica da PUCRS* - Promovido pela Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG) na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, no período de 20 A 25 de outubro de 2007.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Com a utilização do aparelho MP3 foi possível aperfeiçoar a técnica de entrevista e sofisticar a observação. Principalmente quando a coleta de dados é realizada em espaços dentro de organizações. Dando maior comodidade ao entrevistador e o entrevistado.

A partir de um banco de dados baseado na flexibilidade no tratamento das informações, o NEEO, sempre que necessário, poderá realizar uma releitura das informações da pesquisa, pois os dados “brutos” estão preservados. Ou seja, o banco de dados permite uma nova classificação das categorias, interpretado pelo pesquisador, sendo possível quantificá-las.

Com as análises do estudo sobre o penhor, o projeto *Me dá um dinheiro aí? Crédito e inclusão financeira sob a ótica de grupos populares* do NEEO/FFCH/PUCRS poderá orientar a realização de outras pesquisas no âmbito do crédito.

Referências

- ABRAMOVAY, Ricardo (Org.). *Laços financeiros na luta contra a pobreza*. São Paulo, Annablum; Fapesp; ADS-CUT; Sebrae, 2004.
- FREITAS, Henrique e JANISSEK, Raquel. **Análise Léxica e Análise de Conteúdo**: Técnicas complementares, seqüenciais e recorrentes para exploração de dados qualitativos. Distribuição: *Sphinx*, 2000.
- GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: ZAHAR Editores, 1989.
- _____. **O saber local**: novos ensaios em antropologia interpretativa. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.
- HASSEN, Maria de Nazareth Agra. **O trabalho e os dias**: ensaio antropológico sobre trabalho, crime e prisão. Porto Alegre: Tomo Editorial, 1999.
- MAGNANI, José Guilherme Cantor. De perto e de dentro: notas para uma etnografia urbana. *Revista brasileira de Ciências Sociais*, jun. 2002, vol. 17, nº 49, p. 11-29. ISSN 0102-6909. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69092002000200002&lng=pt&nrm=isso>. Acessado em: 30 de jul. 2007.
- MÜLLER, Lúcia Helena Alves. Projeto de pesquisa *Me dá um dinheiro aí? Crédito e inclusão financeira sob a ótica de grupos populares*. CNPq. 2006.
- OLIVEIRA, Roberto Cardoso. O trabalho do Antropólogo: Olhar, Ouvir, Escrever. *Revista de Antropologia*. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, 1996vol. 39, nº 1, p. 13-37.
- ORLANDI, E.P. **Análise de Discurso - Princípios e Procedimentos**. Campinas: Pontes, 2000.

STALLYBRASS, Peter. **O casaco de Marx**: roupas, memórias e dor. 2ª ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

WEBER, Florence. Práticas econômicas e formas ordinárias de cálculo. *Mana*, out. 2002, vol. 8, n.2, p.151-182.

Dados de identificação

- Instituição: Núcleo de Estudos de Organizações e Empresas (NEEO), do Departamento de Ciências Sociais, FFCH/PUCRS
- Atividades da instituição: Pesquisa
- Endereço da Instituição: Av. Ipiranga, n° . 6681, prédio 5, sala 518, Bairro Partenon, Porto Alegre/RS
- Telefone: (051) 3266-4935 Celular: (051) 9198-4395
- Nome: Décio Soares Vicente
- Cargo: Estagiário em 2007
- Endereço residencial: Rua Diomário Moojen, n° 90, ap 307, Porto Alegre/RS. Cep: 90820-030
- E-mail: decio569@hotmail.com
- Site: <http://www.pucrs.br/ffch/>

PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO E TÉCNICO-GERENCIAL DE DISCENTES: UMA FONTE DE ORIENTAÇÃO E MONITORAMENTO ESTRATÉGICOS DO PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR?¹⁶

Magnus Luiz Emmendoerfer – UFV – magnus@ufv.br
Joab de Oliveira Lima – UFMG/UNI-BH/CEMIG – joab_oliveira@yahoo.com.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: Este caso pretende analisar se a graduação em administração de uma Instituição de Ensino Superior (IES) Privada, que detém em seu projeto pedagógico a premissa de estimular competências empreendedoras em seus egressos, desenvolve competências técnico-gerenciais em seus discentes, que criaram empreendimentos antes e durante o curso, para minimizar as barreiras em seus negócios. Assim, em termos metodológicos e para fins deste caso, foram utilizados dados primários e secundários, os quais foram tratados com técnicas estatísticas de análise (univariada, bivariada e de correspondência) fazendo uso do aplicativo *SPSS (Statistic Package for Social Sciences)*. Como principal resultado desta pesquisa, identificou-se que informações acerca do perfil sócio-econômico e técnico-gerencial dos discentes podem auxiliar na orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico dos cursos de graduação em IES's.

Contexto geral e problema

Este caso advém da pesquisa “competências empreendedoras e gestão de negócios: onde estão as evidências empíricas do curso de administração?” desenvolvida nos anos de 2005 e 2006 em uma Instituição de Ensino Superior Privada em Belo Horizonte - MG.

Desde a década de 80, o desenvolvimento das competências empreendedoras vem sendo alvo de debates nos cursos de administração no Brasil. A partir da década de 90, esses cursos sob o prisma da concepção de projeto pedagógico e com vistas para o atual cenário sócio-econômico começaram a inserir disciplinas, conteúdos e laboratórios para desenvolver o espírito e competências empreendedoras em seus discentes. Mas, o que efetivamente as disciplinas existentes no curso de administração têm contribuído para que os discentes, que são empreendedores, possam melhor gerenciar seus negócios? Técnicas ensinadas em sala de aula têm possibilitado aos discentes, que abriram negócios durante o curso, minimizar as barreiras na criação e manutenção de suas empresas? Estudos sobre essas questões têm sido realizadas em sua maioria em IES's do exterior (GARAVAN; O' CINNEIDE, 1994).

Acredita-se que as discussões sobre “ensino da administração e competências empreendedoras” possibilita aos agentes envolvidos (instituições de ensino, docentes, discentes e órgãos de classe) contribuírem para a construção e a ampliação deste debate dentro da área de administração, a qual se encontra com poucos estudos rigorosamente estruturados (DOLLINGER, 1995). Neste caso, pressupõe-se que o curso de graduação em administração contribui com competências técnico-gerenciais para reduzir a taxa de mortalidade empresarial e permitir uma gestão orientada para resultados de alunos que empreenderam com abertura de negócios antes e durante o referido curso. Nesta pesquisa, a taxa de mortalidade empresarial pode ser consequência de uma ou mais barreiras de origens endógenas ou exógenas, com diferentes naturezas (estratégica, mercadológica, produtiva, recursos humanos, legal, financeiro-contábil) que afetam o cotidiano dos negócios.

E as IES no Brasil? Entende-se que esforços têm sido realizados, mas pressupõe-se que pouco se tem documentado e analisado com métodos científicos sobre o contexto nacional. Eis um espaço de pesquisa oportuno na área de administração que possibilita analisar até que ponto as disciplinas deste curso têm contribuído para que seus alunos, que se lançaram empreendedores antes e durante a faculdade, possam manter, aperfeiçoar e, talvez, criarem novos negócios. Assim, a formação educacional especializada em negócios e atitudes empreendedoras pode contribuir para a geração de emprego e renda para a região na qual o empreendedor está inserido. Nota-se que a educação é um importante componente do perfil empreendedor que reflete na gestão dos negócios, não só pelo nível educacional, mas também pelo auxílio “a lidar com os problemas que os empreendedores enfrentam” (HISRIC; PETERS, 2004, p. 80) neles. Assim, nota-se que o contexto apresentado evoca o debate da avaliação da qualidade e da efetividade dos projetos pedagógicos dos

¹⁶ Este trabalho contou com o apoio da FAPEMIG - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais.

cursos de administração no que tange as suas diretrizes, neste caso, o estímulo ao empreendedorismo e o desenvolvimento de aptidões para a gestão de negócios. Assim, coloca-se a seguinte questão: “*Quais informações acerca do perfil sócio-econômico e técnico-gerencial dos discentes podem auxiliar na orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico dos cursos de graduação em Instituições de Ensino Superior?*”. Tal problema será respondido com base no caso do empreendedorismo de alguns alunos do curso de Administração na IES em estudo.

Objetivo do projeto

Objetivo strictu: analisar se a graduação em administração de uma IES Privada, que detém em seu projeto pedagógico a premissa de estimular competências empreendedoras em seus egressos, desenvolve em seus discentes, que criaram empreendimentos antes e durante o curso, competências técnico-gerenciais para minimizar as barreiras em seus negócios.

Objetivo lato: demonstrar que as informações acerca do perfil sócio-econômico e técnico-gerencial dos discentes podem auxiliar na orientação e monitoramento estratégicos do projeto pedagógico dos cursos de graduação em Instituições de Ensino Superior.

Equipe envolvida

Formada por dois professores do curso de bacharelado em Administração, um administrador e outro estatístico, e dois alunos bolsistas de iniciação científica financiados pela própria IES Privada, na qual se realizou esta pesquisa.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Sob o entendimento de que eles são os meios “para transformar os insumos organizacionais em resultados” (DAFT, 2008, p.610) foram utilizados a partir do manuseio do computador: o *sistema informatizado de registro escolar da IES* (base de dados interna), *formulário impresso elaborado no editor de textos Microsoft Word e o aplicativo SPSS versão 11* (ambos permitiram coletar e analisar os dados expressamente para atender a finalidade deste caso).

Tipo de dados coletados

Foram variáveis qualitativas categóricas de dois tipos - nominal e ordinal – as quais estavam presentes no formulário impresso aplicados aos discentes.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

A concepção desta pesquisa foi delineada como uma avaliação formativa acerca da adequação da matriz curricular de um curso superior à realidade do corpo discente existente na IES. Fez-se uso de pesquisa do tipo exploratório-descritiva (ROESCH et al, 1999) sobre o “perfil sócio-econômico e técnico-gerencial de discentes”, aplicado em forma de estudo de caso (YIN, 2005) no curso de bacharelado em administração de uma IES privada em Belo Horizonte - MG. Vale ressaltar que a dimensão econômica do perfil do aluno inclui dados sobre o seu empreendimento em si, as barreiras enfrentadas na gestão deste empreendimento e os recursos aprendidos no curso de administração que foram empregados para minimizar tais barreiras.

Foi definido intencionalmente por curiosidade e interesse da equipe de pesquisadores que seria feito um censo. A partir do conhecimento obtido com o *sistema informatizado de registro escolar da IES* sobre a quantidade de discentes matriculados no ano de 2005, especificamente, do curso de bacharelado em administração que atendessem a seguinte condição: ter criado um empreendimento antes ou durante o referido curso. Por ser uma pesquisa considerada um “projeto-piloto”, os pressupostos que orientaram a escolha desse tipo de aluno foram: (a) experiência profissional na criação e manutenção de empreendimentos; (b) sensibilidade crítica no uso de conhecimentos e tecnologias de gestão. Assim, para fins desta pesquisa esses alunos selecionados que compuseram nosso universo foram denominados de “alunos empreendedores”. Nota-se que o enfoque dado para exposição deste caso foi relacionado às competências empreendedoras desenvolvidas no curso de bacharelado em administração e a capacidade dos alunos empreendedores em minimizar as barreiras que eles enfrentam no cotidiano de seus empreendimentos ou negócios.

Planejamento e etapas da realização

Durante o ano de 2005 – horizonte temporal da pesquisa neste caso - o período de fevereiro a julho foi dedicado: (i) ao levantamento de dados secundários de natureza teórico-conceitual em livros e revistas impressas e on-line sobre: ensino da administração, educação empreendedora, competências empreendedoras, e barreiras aos negócios; (ii) ao levantamento dos dados secundários de natureza empírica dos alunos matriculados no curso de administração no sistema informatizado de registro escolar da IES para definição do universo da pesquisa, bem como dados do projeto pedagógico do curso em questão sobre matriz curricular, ementas e planos de ensino das disciplinas; (iii) a partir desses levantamentos, foi elaborado no editor de textos *Microsoft Word* o principal instrumento de coleta de dados desta pesquisa, no caso o formulário para a coleta de dados primários sobre o perfil sócio-econômico e técnico-gerencial dos alunos empreendedores; (iv) aplicação do pré-teste do formulário. Já nos meses de agosto a dezembro: (v) a coleta de dados realizou-se com a aplicação do formulário junto ao público-alvo (alunos empreendedores do curso); (vi) organização e tabulação e formação de um banco com os dados coletados com o formulário; (vii) análise dos dados por meio do aplicativo SPSS.

Ferramentas e métodos utilizados

O formulário foi aplicado face-a-face pelos bolsistas da pesquisa aos alunos do 1º ao 8º períodos (matutino e noturno) que eram donos antes de ingressarem no curso ou que, após ingressarem no curso, abriram ou assumiram cargos executivos em seus empreendimentos, considerando o ano de 2005. Como não se sabia previamente quantos alunos compunham o universo (alunos empreendedores do curso de bacharelado em Administração da IES em estudo), resolveu-se implementar um pré-teste informal com o intuito de estimar a quantidade total de discentes pertencentes à população. Dessa investigação inicial, projetou-se uma população total de, aproximadamente, 50 alunos (respectivamente 15% do alunado deste curso). A partir dessa análise, aplicou-se uma amostragem intencional por turno e por período, inclusive, vislumbrando a meta de realização de um censo. No entanto, devido, em parte, à falta de comprometimento de alguns alunos, bem como a inexistência de um grupo de apoio de trabalho de campo até o início de maio de 2005, obteve-se uma amostra de 27 questionários respondidos, o que representa uma proporção amostral de 54%. A proporção amostral foi calculada a partir da divisão do tamanho da amostra (n) pelo tamanho do universo (N).

A preparação e análise de dados foi estatística (BARBETTA, 2007), fazendo uso do aplicativo SPSS versão 11. Foram empregadas técnicas de análise univariada, bivariada e de correspondência. O formulário contemplava um total de quatorze questões, sendo doze sobre o perfil do aluno empreendedor do curso de administração, e duas divididas em seis blocos de acordo com as áreas de qualquer negócio (cada uma dessas seis áreas/blocos era composta por barreiras particulares e potenciais disciplinas do curso que mais poderiam minimizar com potenciais soluções as barreiras levantadas).

Análise de Correspondência é um método de análise fatorial para variáveis categóricas (GREENACRE, 1993). Foi primeiramente utilizada, por Fisher (1940) para a análise de tabelas de contingência e a seguir foi difundida na França por Benzecri (1992). Nessa análise, uma decomposição dos dados é obtida para se estudar a estrutura dos dados sem que um modelo seja hipotetizado ou que uma distribuição de probabilidade tenha sido assumida. O objetivo principal é a representação ótima da estrutura dos dados observados por meio de gráficos de preferências. É também, um meio de criar configurações representando as linhas da tabela por pontos no espaço, tal que a distância Euclidiana entre os pontos na configuração seja igual à distância qui-quadrado calculadas entre as linhas da tabela. Um detalhe importante nas tabelas que seguirão a título de ilustração é a coluna “CÓDIGO” presente no formulário impresso aplicado aos discentes que indica as classes das barreiras em cada bloco. Tais códigos aparecerão nos gráficos de correspondência e serão imprescindíveis para a sua compreensão.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A técnica estatística de análise utilizada via o emprego do aplicativo SPSS neste caso, permitiu estabelecer correspondências de respostas de um conjunto de dados multivariado caracterizado pelo perfil dos alunos empreendedores – em especial sobre a sua dimensão econômica e as principais barreiras encontradas pelos mesmos em suas atividades empresariais por área/bloco de gestão. Isso possibilitou construir gráficos de preferência sobre a relação entre o contexto organizacional do empreendimento desses alunos [caracterizado pelo (i) tempo de existência do empreendimento, (ii) faturamento médio mensal em reais, e (iii) quantidade de

funcionários] e as barreiras enfrentadas na gestão de seus empreendimentos. Vale ressaltar que a análise bivariada dos dados permitiu apontar as principais disciplinas da matriz curricular do curso de administração que vem contribuindo ou esperam que elas contribuam para a minimização das barreiras apontadas pelos alunos empreendedores em seus respectivos negócios.

A título de ilustração serão apresentados as tabelas e gráficos dos principais resultados encontrados na pesquisa. Convém ressaltar que uma melhor interpretação sempre é mais plausível quando se analisam os valores percentuais e não os valores absolutos. A apresentação dos dados foi realizada em duas subseções que permitiu compor o perfil dos alunos empreendedores desta pesquisa: (1) Características Sócio-Econômicas e (2) Características Técnico-Gerenciais. Esta última é representada pelas barreiras que os alunos empreendedores enfrentam em seus negócios, bem como as potenciais soluções oferecidas pelo curso de administração enxergadas por eles. Contudo, considerando a restrição de espaço para exposição dos dados, optou-se em apresentar uma das análises de correspondência realizadas, relacionando as barreiras enfrentadas e o faturamento médio mensal das empresas dos alunos empreendedores.

Características sócio-econômicas dos alunos empreendedores

De acordo com eles, mais de 80% das empresas estão atuando no setor de comércio e/ou serviços, e os demais no setor industrial e de agronegócio. As empresas dos alunos empreendedores, em sua grande maioria (65,39%), já estão consolidadas no mercado há mais de cinco anos, com faturamento médio mensal que varia entre 20 e 100 mil reais em quase 47% das empresas, como mostra os dados da Tabela 1. Em contrapartida, 66,67% das empresas detêm em seu quadro de funcionários no máximo 10 pessoas, revelando empresas ainda pequenas. As demais empresas dos alunos empreendedores possuem entre 10 a 100 funcionários.

FATURAMENTO MÉDIO MENSAL (R\$) DA EMPRESA	Freq.	%
ATÉ 20 MIL	9	34,62
MAIS DE 20 E ATÉ 100	12	46,15
MAIS DE 100 E ATÉ 1 MILHÃO	5	19,23
Total	26	100,00

Tabela 1 - Distribuição da amostra segundo o faturamento médio mensal da empresa.

Fonte: Elaboração própria.

Quando se trata do perfil do entrevistado, observou-se que 81,48% dos empreendedores são homens, em grande parte (66,67%) solteiros, com idade média entre 21 e 25 anos e com renda média familiar entre R\$ 2240,00 e R\$ 17920,00. Um olhar mais detalhado sobre as variáveis sócio-econômicas revela que, diferente daquilo que se prega no mercado, as mulheres, proporcionalmente, possui uma renda média familiar superior à categoria do sexo oposto (Tabela 2). Além disso, os solteiros estão na faixa de 21-25 anos, enquanto os casados têm acima de 40 anos (Tabela 3).

RENDA MÉDIA FAMILIAR (EM REAIS)	SEXO				Total	
	MASCULINO		FEMININO		Freq.	%
	Freq.	%	Freq.	%		
ATÉ 1120	1	4,55	0	0,00	1	3,70
ACIMA DE 1120 E ATÉ 2240	4	18,18	0	0,00	4	14,81
ACIMA DE 2240 E ATÉ 4480	5	22,73	1	20,00	6	22,22
ACIMA DE 4480 E ATÉ 8960	6	27,27	2	40,00	8	29,63
ACIMA DE 8960 E ATÉ 17920	4	18,18	2	40,00	6	22,22
ACIMA DE 17920	2	9,09	0	0,00	2	7,41
Total	22	100,00	5	100,00	27	100,00

Tabela 2 - Distribuição da amostra segundo o sexo e a renda familiar média

Fonte: Elaboração própria

FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)	ESTADO CIVIL								Total	
	SOLTEIRO(A)		CASADO(A)		AMASIADO(A)		DIVORCIADO(A)		Freq.	%
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%		
ATÉ 20	1	5,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	3,70
DE 21 A 25	15	83,33	0	0,00	2	100,00	0	0,00	17	62,96
DE 26 A 30	2	11,11	1	16,67	0	0,00	1	100,00	4	14,81
DE 31 A 35	0	0,00	2	33,33	0	0,00	0	0,00	2	7,41
ACIMA DE 40	0	0,00	3	50,00	0	0,00	0	0,00	3	11,11
Total	18	100,00	6	100,00	2	100,00	1	100,00	27	100,00

Tabela 3 - Distribuição da amostra segundo o estado civil e a faixa etária

Fonte: Elaboração própria

Características técnico-gerenciais dos alunos empreendedores

Aqueles que participaram foram bem distribuídos com relação à partição do universo segundo o turno, sendo que 51,85% estão estudando pela manhã. Além disso, a grande maioria (74,07%) já comandava ou tinham suas próprias empresas antes de ingressarem na faculdade, justificando, talvez, o interesse antecipado pelo curso de Administração da IES estudada no que tange, principalmente, à qualificação profissional e a busca por um crescimento financeiro em horizontes de curto e médio prazos. Para os alunos empreendedores, essa idéia de que a formação na área administrativa propiciará uma carreira sólida é tão clara que 96,30% deles afirmaram que o curso tem ajudado a minimizar e/ou eliminar as principais barreiras que dificultam o desenvolvimento e permanência de suas empresas no mercado, sendo que 19,23% desse público sempre utilizam as informações técnicas do curso, segundo mostra a Tabela 4.

FREQUENCIA COM QUE O CURSO AJUDA NA ELIMINAÇÃO DAS BARREIRAS	Freq.	%
ÀS VEZES	13	50,00
GERALMENTE	8	30,77
SEMPRE	5	19,23
Total	26	100,00

Tabela 4 - Distribuição da amostra segundo a frequência com que o curso de administração contribui na minimização ou eliminação das barreiras

Fonte: Elaboração própria.

As principais barreiras encontradas pelos alunos em suas atividades empresariais por bloco de atuação podem ser observadas a partir da tabela 5 nas análises de correspondência. Em síntese, notou-se que mais de 50% dos empecilhos do bloco Estratégico se relacionam com a *inexistência ou inadequada orientação estratégica e/ou definições de metas* e a *inexistência ou baixo estudo de tendência e/ou oportunidades*. Já para o bloco mercadológico, destacam em mais de 60% dos casos, a *inexistência ou baixa definição de estratégias mercadológicas e concorrência*. Verifica-se, além do mais, que a *inexistência ou baixo controle do estoque* e a *falta de parcerias e/ou exclusividade com fornecedores* são as principais adversidades do bloco produtivo em, no mínimo, 50% das respostas. Adicionalmente, as *falhas no processo de comunicação interna* e a *falta ou baixa delegação de tarefas* representam mais de 1/3 das reclamações dos alunos com relação às barreiras do bloco de recursos humanos, enquanto que os *altos impostos e encargos tributários*, bem como a *falta ou baixo conhecimento da legislação específica do setor* retratam 63,66% dos principais entraves ao desenvolvimento das empresas dentro do bloco legal. A *falta ou inadequado dimensionamento/controle dos custos e de despesas* e a *falta ou dificuldades de acesso ao crédito/capital* contribuem para 25,85% dos obstáculos encontrados pelos empreendedores no bloco financeiro-contábil.

Em se tratando de conhecimento técnico-gerencial, os alunos indicaram também nessa pesquisa as disciplinas que mais colaboram para a minimização e/ou eliminação das barreiras são: as disciplinas de *Planejamento das organizações* e *Marketing estratégico* são as ferramentas essenciais, com 25,37% da

preferência, na solução dos problemas do bloco estratégico. Novamente, *Marketing estratégico* e *Marketing básico* se destacam nos assuntos relacionados mercadológicos com 30, 60% da preferência dos entrevistados. Por outro lado, as disciplinas de *Gestão de produtos, distribuições e preços*, assim como *Administração da produção* representam mais de 26% das indicações dentro do bloco produtivo. Enquanto que no bloco de recursos humanos, as disciplinas de *Administração de recursos humanos I e II* dominam com mais de 50% da preferência dos alunos quando o objetivo é resolver os problemas de relacionamentos e tratamento de pessoal. Da mesma forma, as cadeiras de *Direito empresarial* e *Contabilidade*, na opinião de, aproximadamente, 32% dos empreendedores, ajudam na resolução de problemas enfrentados na área legal e, finalmente, *Administração financeira e orçamentária I e II*, para quase 40% dos inquiridos, sanam os entraves vividos na área financeiro-contábil.

CÓDIGO	BLOCO ESTRATÉGICO	FATURAMENTO MÉDIO MENSAL (R\$) DA EMPRESA						Total	
		ATÉ 20 MIL		MAIS DE 20 E ATÉ 100		MAIS DE 100 E ATÉ 1 MILHÃO		Resp.	%
		Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%		
1	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADA ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA E/OU DEFINIÇÃO DE METAS	6	33,33	6	25,00	4	40,00	16	30,77
2	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADAS PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	1	5,56	1	4,17	1	10,00	3	5,77
3	INEXISTÊNCIA OU BAIXO ESTUDO DE TENDÊNCIAS E/OU OPORTUNIDADE	4	22,22	5	20,83	1	10,00	10	19,23
4	INEXISTÊNCIA OU BAIXA DEFINIÇÃO DO FOCO DE ATUAÇÃO EMPRESARIAL	0	0,00	2	8,33	1	10,00	3	5,77
5	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADO PLANEJAMENTO NAS NEGOCIAÇÕES	3	16,67	1	4,17	2	20,00	6	11,54
6	INEFICIÊNCIA NA IMPLANTAÇÃO E/OU USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3	16,67	5	20,83	1	10,00	9	17,31
7	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADA GESTÃO DA IMAGEM EMPRESARIAL	1	5,56	4	16,67	0	0,00	5	9,62
Total		18	100,00	24	100,00	10	100,00	52	100,00

Tabela 5 - Principais barreiras do bloco estratégico versus o faturamento médio mensal

Fonte: Elaboração própria.

CÓDIGO	BLOCO MERCADOLÓGICO	FATURAMENTO MÉDIO MENSAL (R\$) DA EMPRESA						Total	
		ATÉ 20 MIL		MAIS DE 20 E ATÉ 100		MAIS DE 100 E ATÉ 1 MILHÃO		Resp.	%
		Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%		
1	BAIXO DIMENSIONAMENTO E/OU PROSPECÇÃO DE CLIENTES	1	5,56	2	8,70	0	0,00	3	5,88
2	CONCORRÊNCIA	4	22,22	5	21,74	4	40,00	13	25,49
3	SAZONALIDADE	2	11,11	2	8,70	2	20,00	6	11,76
4	FALTA DE FAMILIARIDADE COM O MERCADO	0	0,00	1	4,35	0	0,00	1	1,96
5	INEXISTÊNCIA OU BAIXA DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIAS MERCADOLÓGICAS	8	44,44	6	26,09	3	30,00	17	33,33
6	FALTA DE CLAREZA NAS VANTAGENS COMPETITIVAS DA EMPRESA	1	5,56	4	17,39	1	10,00	6	11,76
7	INEXISTÊNCIA OU SISTEMA INADEQUADO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	2	11,11	3	13,04	0	0,00	5	9,80
Total		18	100,00	23	100,00	10	100,00	51	100,00

Tabela 6 - Principais barreiras do bloco mercadológico versus o faturamento médio mensal

Fonte: Elaboração própria.

CÓDIGO	BLOCO PRODUTIVO	FATURAMENTO MÉDIO MENSAL (R\$) DA EMPRESA						Total	
		ATÉ 20 MIL		MAIS DE 20 E ATÉ 100		MAIS DE 100 E ATÉ 1 MILHÃO		Resp.	%
		Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%		
1	INEXISTÊNCIA OU BAIXO CONTROLE DO ESTOQUE	3	17,65	7	31,82	2	20,00	12	24,49
2	FALTA OU INSUFICIÊNCIA DE MÁQUINAS/FERRAMENTAS ADEQUADAS PARA PRODUÇÃO	1	5,88	1	4,55	0	0,00	2	4,08
3	FALTA OU INSUFICIÊNCIA DE HABILIDADES TÉCNICAS PARA A PRODUÇÃO	2	11,76	3	13,64	1	10,00	6	12,24
4	BAIXO CONHECIMENTO DO CICLO DE VIDA DO PRODUTO	1	5,88	5	22,73	1	10,00	7	14,29
5	FALTA DE ESTUDO OU INADEQUAÇÃO DA LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA	0	0,00	1	4,55	0	0,00	1	2,04
6	FALTA DE PARCERIAS E/OU EXCLUSIVIDADE COM FORNECEDORES	6	35,29	4	18,18	3	30,00	13	26,53
7	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADO SISTEMA DE QUALIDADE	4	23,53	1	4,55	3	30,00	8	16,33
Total		17	100,00	22	100,00	10	100,00	49	100,00

Tabela 7 - Principais barreiras do bloco produtivo versus o faturamento médio mensal

Fonte: Elaboração própria.

CÓDIGO	BLOCO DE RECURSOS HUMANOS	FATURAMENTO MÉDIO MENSAL (R\$) DA EMPRESA						Total	
		ATÉ 20 MIL		MAIS DE 20 E ATÉ 100		MAIS DE 100 E ATÉ 1 MILHÃO		Resp.	%
		Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%		
1	DESENTENDIMENTOS E CONFLITOS PARTICULARES OU COM SÓCIOS	3	16,67	0	0,00	1	10,00	4	7,69
2	FALHAS NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA	1	5,56	6	25,00	1	10,00	8	15,38
3	PRESSÃO DO TEMPO DEVIDO A NECESSIDADE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS	1	5,56	2	8,33	2	20,00	5	9,62
4	FALTA OU BAIXA DELEGAÇÃO DE TAREFAS	5	27,78	3	12,50	1	10,00	9	17,31
5	FALTA DE CLAREZA NA DELIMITAÇÃO DOS CARGOS E RESPONSABILIDADES	1	5,56	4	16,67	3	30,00	8	15,38
6	FALTA OU INADEQUADO GERENCIAMENTO DE EQUIPES	2	11,11	3	12,50	0	0,00	5	9,62
7	FALTA OU INADEQUADO PLANO DE REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS FUNCIONAIS	1	5,56	2	8,33	0	0,00	3	5,77
8	ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS	1	5,56	1	4,17	0	0,00	2	3,85
9	FALTA OU INADEQUADO PLANEJAMENTO DE TREINAMENTO E DE CARREIRA	3	16,67	3	12,50	2	20,00	8	15,38
Total		18	100,00	24	100,00	10	100,00	52	100,00

Tabela 8 - Principais barreiras do bloco de recursos humanos versus o faturamento médio mensal

Fonte: Elaboração própria.

CÓDIGO	BLOCO LEGAL	FATURAMENTO MÉDIO MENSAL (R\$) DA EMPRESA						Total	
		ATÉ 20 MIL		MAIS DE 20 E ATÉ 100		MAIS DE 100 E ATÉ 1 MILHÃO		Resp.	%
		Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%		
1	ALTOS IMPOSTOS E ENCARGOS TRIBUTÁRIOS	7	41,18	10	41,67	5	55,56	22	44,00
2	FALTA OU INADEQUADO REGISTRO E CONTROLE DE DOCUMENTOS LEGAIS	1	5,88	0	0,00	0	0,00	1	2,00
3	LENTIDÃO NO PROCESSO DE ABERTURA E REGULARIZAÇÃO DA EMPRESA	1	5,88	3	12,50	1	11,11	5	10,00
4	LENTIDÃO NO PROCESSO DE CONCESSÃO E/OU PROTECIONISMO PARA USO DE PATENTES	1	5,88	2	8,33	0	0,00	3	6,00
5	MOROSIDADE (LENTIDÃO) NO PROCESSO DE LICITAÇÕES PÚBLICAS	0	0,00	0	0,00	1	11,11	1	2,00
6	FALTA OU BAIXO CONHECIMENTO DA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA DO SETOR	5	29,41	5	20,83	0	0,00	10	20,00
7	LEI DO CONSUMIDOR	2	11,76	4	16,67	2	22,22	8	16,00
Total		17	100,00	24	100,00	9	100,00	50	100,00

Tabela 9 - Principais barreiras do bloco legal versus o faturamento médio mensal

Fonte: Elaboração própria.

CÓDIGO	BLOCO FINANCEIRO-CONTÁBIL	FATURAMENTO MÉDIO MENSAL (R\$) DA EMPRESA						Total	
		ATÉ 20 MIL		MAIS DE 20 E ATÉ 100		MAIS DE 100 E ATÉ 1 MILHÃO		Resp.	%
		Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%		
1	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADO CONTROLE DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS	2	11,76	0	0,00	0	0,00	2	3,92
2	FALTA OU DIFICULDADE DE ACESSO AO CRÉDITO/CAPITAL	3	17,65	4	16,67	0	0,00	7	13,73
3	FALTA OU INADEQUADO DIMENSIONAMENTO/CONTROLE DOS CUSTOS E DESPESAS	4	23,53	5	20,83	2	20,00	11	21,57
4	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADA POLÍTICA DE CRÉDITO	0	0,00	6	25,00	0	0,00	6	11,76
5	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADO DIMENSIONAMENTO DO CAPITAL DE GIRO	1	5,88	1	4,17	0	0,00	2	3,92
6	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADO SISTEMA DE CONTROLE DE FLUXO DE CAIXA	2	11,76	0	0,00	1	10,00	3	5,88
7	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADO PLANEJAMENTO E CONTROLE ORÇAMENTÁRIO	1	5,88	1	4,17	2	20,00	4	7,84
8	EXCESSO DE RETIRADA DE CAPITAL DOS SÓCIOS E/OU FAMILIARES	1	5,88	1	4,17	2	20,00	4	7,84
9	FALTA OU INADEQUADA POLÍTICA DE PREÇOS	2	11,76	2	8,33	0	0,00	4	7,84
10	INEXISTÊNCIA OU INADEQUADA DISTINÇÃO DO CAPITAL DE PESSOA FÍSICA E DE PESSOA JURÍDICA	1	5,88	1	4,17	1	10,00	3	5,88
11	JUROS ALTOS	0	0,00	2	8,33	1	10,00	3	5,88
12	VARIAÇÃO CAMBIAL	0	0,00	1	4,17	1	10,00	2	3,92
Total		17	100,00	24	100,00	10	100,00	51	100,00

Tabela 10 - Principais barreiras do bloco financeiro-contábil versus o faturamento médio mensal

Fonte: Elaboração própria.

Ao cruzar as barreiras com as informações de faturamento médio mensal, observa-se, segundo o Gráfico 1, que no *Bloco Estratégico* o ineficiente uso da tecnologia da informação é um entrave enfrentado pelas empresas com faturamento entre 20 e 100 mil reais, e as inadequadas práticas de responsabilidade social estão relacionadas com as pequenas empresas (faturamento entre 100 mil e 1 milhão de reais). O *Bloco Mercadológico* enfatiza as baixas definições nas estratégias mercadológicas como problemas enfrentados pelas empresas com faturamento inferior a 20 mil reais; a relação de empresas com faturamento entre 20 e 100 mil reais e a falta de clareza nas vantagens competitivas é explícita no Gráfico 1, além de eventos de concorrência e sazonalidade relacionados às pequenas empresas.

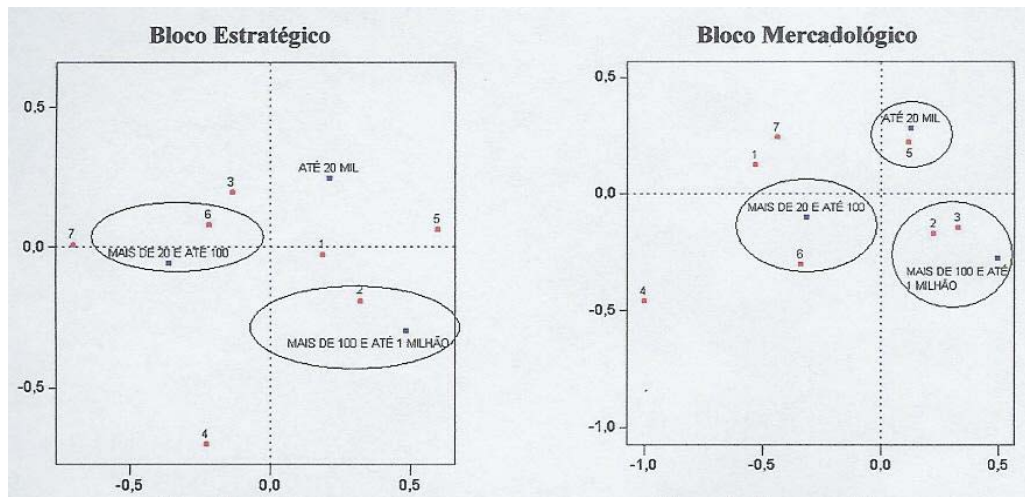


Gráfico 1 - Análise de correspondência (proximidade) das barreiras dos blocos estratégico e mercadológico com o faturamento médio mensal da empresa
 Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 2, o *Bloco Produtivo* destaca a relação entre a falta de parcerias e as empresas com faturamento de até 20 mil reais; e entre o baixo controle de estoque, falta de habilidades técnicas para a produção e desconhecimento do ciclo de vida do produto e as empresas com faturamento entre 20 e 100 mil reais. No *Bloco de Recursos Humanos*, duas informações são importantes: falta de delegação de tarefas dentro de empresas com faturamento de até 20 mil reais e a falha no processo de comunicação dentro de empresas com faturamento entre 20 e 100 mil reais.

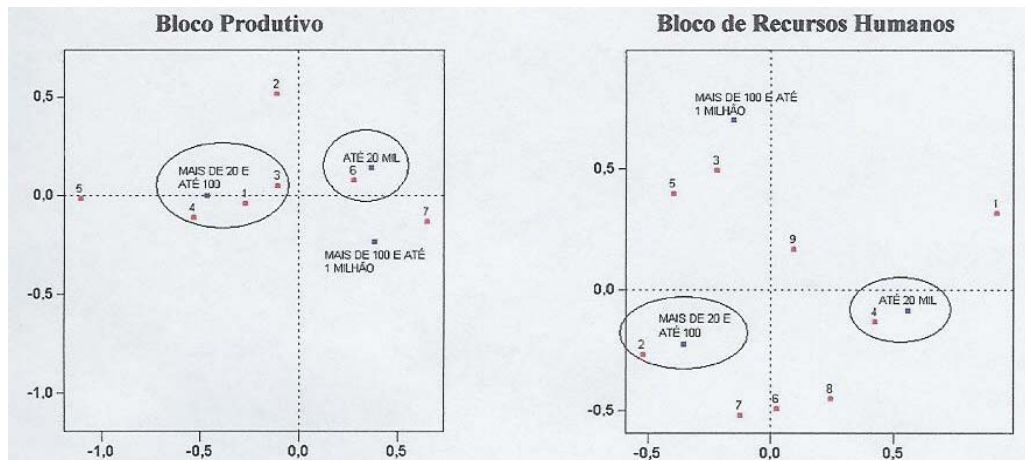


Gráfico 2 - Análise de correspondência (proximidade) das barreiras dos blocos produtivo e recursos humanos com o faturamento médio mensal da empresa.
 Fonte: Elaboração própria.

No Gráfico 3, o *Bloco Legal*, apresenta que o baixo conhecimento da legislação específica do setor relaciona-se, geralmente, com empresas de menores ganhos, enquanto que os altos impostos, a lentidão no processo de abertura e regularização de empresas e concessão de patentes representam as maiores barreiras para as empresas com faturamento entre 20 e 100 mil reais. E no *Bloco Financeiro-Contábil*, o excesso de retirada capital e o inadequado planejamento e controle orçamentário retratam as principais dificuldades encontradas nas empresas com faturamento entre 100 mil e 1 milhão de reais.



Gráfico 3 - Análise de correspondência (proximidade) das barreiras dos blocos legal e financeiro-contábil humanos com o faturamento médio mensal da empresa.

Fonte: Elaboração própria.

Com as análises de correspondência apresentadas, notou-se o potencial de relacionamento e discussão em sala de aula que os docentes responsáveis por disciplinas da área de finanças e contabilidade podem realizar ao discutirem as principais barreiras enfrentadas nos negócios e o faturamento das empresas, de modo bem aplicado, ao considerar a realidade dos alunos empreendedores existentes no curso. Além disso, é possível também vislumbrar esta possibilidade de trabalho em disciplinas que tratam de análise organizacional – como, por exemplo, ciclo de vida nas organizações – e de gestão de pessoas, respectivamente, ao relacionar as barreiras enfrentadas nos negócios com o tempo de existência da empresa e a sua quantidade de funcionários.

Como benefício para o curso da IES em estudo, percebeu-se que as informações difundidas com as análises bivariadas e de correspondência possibilitaram a disseminação da aplicação do conhecimento científico nas práticas de gestão do curso. Assim, o corpo docente não somente pode verificar a contribuição efetiva das disciplinas da matriz curricular para a gestão de negócios e desenvolvimento do empreendedorismo de seus alunos, mas também na orientação e monitoramento estratégicos do seu projeto pedagógico de curso por meio da: (i) reflexão e (re)definição dos conteúdos programáticos de suas disciplinas; (ii) argumentação e justificativa do uso de determinados conteúdos em suas disciplinas; (iii) própria avaliação global das disciplinas; (iv) oferta de disciplinas optativas ou de cursos de extensão; (v) oportunidades de projetos de consultoria para empresa júnior do curso; (vi) realização de pesquisas nas organizações de seus alunos como espaço de prática técnico-gerencial das disciplinas, possibilitando assim uma compreensão potencialmente mais enriquecedora do curso de administração; (vii) análise da evolução empreendedora-empresarial-profissional de seus alunos; e (viii) eficácia das disciplinas e do próprio curso em resolver problemas cotidianos inerentes aos negócios, campo de estudo e aplicação do curso de administração. De modo mais amplo, potenciais benefícios este caso pode oferecer como uma forma de buscar minimizar a taxa de mortalidade das empresas – pelo menos de seus alunos - por meio do (re)conhecimento técnico-gerencial.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Uma delas foram os potenciais sinais sobre o desempenho das disciplinas do curso de administração e sua relativa contribuição para lidar com as barreiras a gestão de negócios. As disciplinas do curso da IES pesquisada podem favorecer a gestão de negócios por meio de potenciais soluções na visão de seus alunos empreendedores. Assim, este estudo possibilita revelar as disciplinas mais valorizadas pelos alunos na condução de seus negócios, bem como expectativas sobre potenciais soluções que essas disciplinas possam vir oferecer na minimização de barreiras aos seus negócios. Isso pode servir de sinalizador para a gestão da qualidade do curso de administração, bem como um sistema complementar de suporte e avaliação de projetos pedagógicos de cursos que possuam como uma de suas diretrizes o estímulo e a prática de ações voltadas ao empreendedorismo. A outra grande contribuição é a possibilidade da construção de um verdadeiro guia de barreiras com suas possíveis soluções levantadas na pesquisa. Isso tornará o documento final uma potencial referência no auxílio nas tomadas de decisão dos alunos empreendedores e empresários da região.

A principal limitação do caso foi o tamanho da amostra, contudo isso não invalida o potencial deste referencial metodológico e analítico para futuras pesquisas sobre o tema. Neste sentido, sugere-se nos próximos estudos, a possibilidade de fazer uso de um banco de dados sobre atividades docentes relacionadas a este objeto de estudo, com a possibilidade de confrontar a expectativa do professor com a percepção dos alunos sobre o conteúdo da disciplina e a sua formação profissional e empreendedora. Somado a isso, entende-se que esta pesquisa, mereça ser realizada com outras turmas (caráter periódico) do curso de administração, em outros cursos e IES's (caráter diversificado) para se ter um monitoramento das possíveis variações do perfil dos alunos. Por fim, existem perspectivas de uso de formulário eletrônico, atrelado as avaliações de disciplinas, por semestre, com alunos empreendedores, bem como funcionários públicos e privados.

Referências

- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 7. ed. rev. Florianópolis: UFSC, 2007.
- BENZECRI, Jean P. **Correspondence analysis handbook**. New York: Marcel Dekker, 1992.
- DAFT, Richard L. **Organizações: teoria e projetos**. 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- DOLLINGER, Marc J. **Entrepreneurship: strategies and resources**. Boston, Irwin, 1995.
- FISHER, Ronald A. The precision of discriminant functions. **Annals of Eugenics**, 10, p.422-49, 1940.
- GARAVAN, Thomas N.; O'CONNOR, Barra. Entrepreneurship education and training programmes. **Journal of European Industrial Training**, 18 (8/9). p. 3-21, 1994.
- GREENACRE, Michael J. **Correspondence analysis in practice**. London: Academic Press, 1993.
- HISRICH, Robert D.; PETERS, Michael. **Empreendedorismo**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo; BECKER, Grace Vieira; MELLO, Maria Ivone de. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Dados de identificação:

- Instituição: Universidade Federal de Viçosa - UFV
- Atividades da instituição: educação
- Nome: Magnus Luis Emmendoerfer
- Cargo: professor
- Endereço: Rua Afonso Pena, 23, Centro, Viçosa – MG – CEP 36570-000
- Telefone: 31 3899-1614 / 8454-7299
- E-mail: magnus@ufv.br
- Site web: <http://lattes.cnpq.br/0919407313173824>

- Instituição/empresa: Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) – Centro Universitário de Belo Horizonte (UNI-BH) e Companhia Energética de Minas Gerais S/A (CEMIG)
- Atividades da instituição/empresa: educação / energia

- Nome: Joab de Oliveira Lima
- Cargo: doutorando / professor / consultor
- Endereço: Av. Prof. Mário Werneck, 1685 – Estoril - 30455-610 - Belo Horizonte, MG
- Telefone: (031) 33788870
- E-mail: joab_oliveira@yahoo.com.br
- Site web: <http://lattes.cnpq.br/2784672437641195>

IDENTIDADE E IMAGEM: UMA PERSPECTIVA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Luciana Hoppe – Centro Universitário Feevale – lhoppe@feevale.br
Cássia Rebello Hofstätter – Centro Universitário Feevale – casiah@feevale.br
Daniela Müller de Quevedo – Centro Universitário Feevale – danielamq@feevale.br
Suzel Lisiane Jansen – Centro Universitário Feevale – suzel@feevale.br

Área temática: Inteligência na decisão

Resumo: Levando-se em consideração que a imagem e a identidade estão relacionadas à forma que uma Instituição se posiciona e é percebida, este estudo focou-se na verificação de como tais dimensões estão aproximadas ou distanciadas, no contexto de uma Instituição de Ensino Superior. Realizou-se uma pesquisa em quatro etapas: (1) exploratória, (2) descritiva, (3) documental, (4) comparativa, baseando-se no Método de Configuração da Imagem. Os resultados apontam aproximações entre identidade e imagem da Instituição, mostrando, entretanto, pontos de melhorias.

Contexto geral e problema

A imagem é a forma como as pessoas enxergam algo, com base em percepções sobre um determinado objeto. É um conjunto de idéias que um indivíduo tem ou assimila a respeito de um objeto, seja ele um fato, uma pessoa ou uma Instituição. Nesse sentido, Czincota (2001) aponta que a imagem de uma marca pode ser pensada em tipos de associações que vem à mente do consumidor quando ele a contempla, ao afirma que: “Uma associação de marca é constituída pelos pensamentos ou imagens que um consumidor tem a respeito da mesma” (p. 368). Essa associação pode ser em termos de seu tipo (atributos e benefícios), favorabilidade, força e singularidade.

A imagem também possui funções específicas. Krusser (2006) apresenta quatro funções: (1) a informativa, (2) a simbólica, (3) a comunicativa, e (4) a cognitiva. A função informativa traz informações visuais da organização, já a simbólica acontece quando a empresa usa um símbolo que é associado à imagem da organização. A comunicativa facilita a comunicação da empresa com seu público-alvo e entre indivíduos da empresa. A cognitiva representa a comunicação visual que provoca uma reflexão contribuindo para o reconhecimento e fortalecimento de uma identidade.

Deve-se considerar que em uma Instituição, existem três tipos de imagem: a da corporação que é como os públicos a enxergam; a do produto ou serviço que é como estes são vistos pelos clientes e a da marca é como os clientes percebem a marca da empresa (BARICH; KOTLER, 1991). Cabe reforçar que: “A imagem de qualquer organização é uma função de como os diferentes públicos percebem esta organização com base em todas as mensagens que ela envia em nomes e logomarcas e através de auto-apresentações, incluindo expressões de sua visão corporativa” (ARGENTI, 2006, p. 95).

Sobre o processo de formação de imagem, Schüler (2005) comenta que os públicos que interagem com uma organização formam suas imagens através da sua percepção e das informações que obtém da empresa, sendo que estes dados são recebidos das variadas fontes. Conseqüentemente, os públicos formam seus modelos mentais conforme seus estilos de processamento. Dobni e Zinkahn (1991) apud Toni e Schüler (2003) por sua vez apontam que existem duas linhas de formação de imagem. Uma argumenta que a criação das imagens tem como característica a psique do indivíduo e a outra que as imagens são projetadas pelos administradores de marketing.

Deve-se considerar que imagem e identidade são questões diferentes em uma organização. Kunsch (1997) ilustra que a identidade refere-se à maneira como a empresa deseja ser percebida, por outro lado, a imagem relaciona à forma como a organização é percebida pelos seus públicos. Farias (2006) reforça que há uma relação entre estas duas questões, sendo a imagem um resultado da identidade organizacional expressa nas mensagens emitidas de uma empresa aos seus públicos.

Para uma organização a imagem é considerada uma ferramenta estratégica que tem como objetivo criar e fixar na memória do público aspectos positivos, motivadores e duradouros. É necessário reforçar estes valores por meio de serviços e comunicações (COSTA apud FARIAS, 2006). Farias (2006) enfatiza que a imagem pode funcionar como a tradução psicológica da identidade de uma organização, ou seja, a visão externa da empresa.

Além da percepção do público externo, a imagem pode ser percebida pelo público interno e pelos seus dirigentes.

Sob o ponto de vista de Roberts e Love (1999), a identidade empresarial é uma rede interligada de percepções dos clientes e considerada um ativo empresarial significativo que inclui alguns aspectos como imagem e reputação da empresa ou da marca na mente do público; postura e missão definidas pela organização para produzir uma percepção positiva e o modo da empresa se diferenciar da concorrência através de logotipo, embalagens, papel timbrado e cartões de visita.

Para criar uma identidade é necessário analisar os elementos que constituem a sua estrutura como as marcas, os símbolos e logotipos, as instalações, os produtos e embalagens, as vitrinas e stands, entre outros. Estes elementos são chamados de mensagens visuais que têm a função de projetar para o público interno e de comunicar para o público externo os objetivos, cultura e personalidade de sua empresa (PINHO, 1996). Já Argenti (2006) ressalta que um dos aspectos mais importantes na identidade corporativa é uma visão que abranja os principais valores, filosofias, padrões e objetivos da empresa, ou seja, define a identidade de uma forma mais abrangente.

Ollins (1990) apud Pinho (1996) relata que a identidade corporativa mantém uma relação com quatro áreas principais de atividade, tais como, os produtos e serviços que são fabricados ou vendidos, o ambiente onde são produzidos ou vendidos, a comunicação da empresa e dos seus produtos e serviços, o comportamento das pessoas em sua interação no interior da organização e delas com os públicos externos.

Dado este cenário, a pesquisa realizada baseou-se na questão-problema: a percepção de imagem que a comunidade interna e externa tem da Feevale reflete a identidade da Instituição? Deve se considerar que a Feevale está ligada a diversos públicos, que contribuem na formação de sua imagem institucional. Trata-se de uma Instituição de Ensino Superior, atuante desde 1970, localizada em Novo Hamburgo/RS, no Vale dos Sinos. Possui mais de 18.000 alunos, em diversos níveis de ensino. A partir de 1999, a Feevale conquistou autonomia Universitária e atualmente passa por um processo para tornar-se Universidade. A instituição é mantida e administrada pela Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo – ASPEUR, uma entidade de caráter comunitário e sem fins lucrativos, fundada em 1969. A Feevale tem como compromisso social a produção, desenvolvimento e difusão do conhecimento, traduzidas em sua missão. Visa consolidar-se como uma universidade inovadora como foco no desenvolvimento regional. Tem como princípios e valores a universalidade, a ética, a excelência, a inserção, a flexibilidade, a integralidade, a autonomia e a diversidade. (FEEVALE, 2008).

Objetivo do projeto

Com base na perspectiva anteriormente apresentada, o estudo teve como objetivo geral verificar se a percepção de imagem que a comunidade interna e externa da Feevale tem reflete a identidade da Instituição. Para atendê-lo, foram elencados os objetivos específicos: levantar os atributos relacionados à identidade da Instituição com base em seus documentos; verificar o atributo central da identidade da Instituição; levantar os atributos relacionados à imagem da Instituição na percepção da comunidade interna e externa; verificar o atributo central da imagem da Instituição; verificar o grau de importância e satisfação que dos públicos quanto aos atributos mais relevantes relacionados à imagem; e comparar a imagem percebida com a identidade institucional.

Equipe envolvida

Esta pesquisa contou com a participação do Centro de Pesquisa e Planejamento (CPP) da Feevale e representantes da Comissão de Auto-Avaliação. Atuaram nesta pesquisa a coordenadora do CPP, uma consultora de Pesquisa e Marketing, duas professoras da área de Metodologia de Pesquisa e Análise Estatística, entrevistadores, digitadores, tabuladores e revisores.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Dentre os recursos tecnológicos utilizados no projeto destacam-se: estúdio para gravação de entrevistas em profundidade por telefone, recursos para gravação e transcrição das entrevistas em profundidade, hardware e software para tabulação, como Excel, SPSS e Word. Utilizou-se na fase descritiva um sistema on-line de coleta de dados que gera a base de dados automaticamente.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

Nesta pesquisa realizaram-se quatro etapas: exploratória, descritiva, análise documental e comparativa. No que diz respeito ao período do estudo, as etapas ocorreram entre janeiro e maio de 2008. Para que fossem atingidos os objetivos, foi utilizado o MCI – Método de Configuração da Imagem. Conforme Schüller (2005), o MCI permite a avaliação da imagem que uma organização conseguiu projetar para um determinado público, sobre si mesma, de uma ou do conjunto de suas marcas, ou de um produto. A autora afirma que tal método baseia-se em distintos pensamentos e utiliza a contribuição de instrumentos metodológicos já desenvolvidos e testados, como: Customer Window (APDG apud SCHÜLLER, 2005), A Framework for Marketing Image Management (Barich; Kotler, 1991) e métodos desenvolvidos por pesquisadores europeus (ABRIC, 1984; MINAYO, 1997; MOSCOVICI, 1978, 1984, 1987, 1988, 1997; SÁ, 1993, 1996, 1998 apud SCHÜLLER, 2005).

Planejamento e etapas da realização

Etapa exploratória

Para a realização da primeira etapa do MCI realizou-se uma pesquisa exploratória que segundo Malhotra (2001), tem como objetivo levantar informações que permitam compreender o problema pesquisado e é usada quando se busca definir um problema com maior precisão e obter dados para se desenvolver uma abordagem. Foi utilizado como universo os 21.066 indivíduos que compõem o público de funcionários, gestores, professores, alunos, fornecedores e comunidade externa dos municípios de Novo Hamburgo, São Leopoldo, Dois Irmãos, Ivoti e Sapiranga. Devido às características do estudo foi desenvolvida uma amostragem não-probabilística por julgamento, sendo que em cada público foram entrevistados formadores de opinião.

Após a definição do público-alvo, foram realizadas 48 entrevistas em profundidade para levantar atributos relacionados à imagem da Feevale, segundo a percepção dos mesmos. Foi utilizado um roteiro com questões semi-estruturadas, e a coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas pessoais. Para a estruturação desse instrumento foi seguido o critério do MCI, que consiste em estruturar as questões considerando as dimensões da imagem classificadas como racionais, emocionais, sensoriais e simbólicas, e que estão diretamente relacionadas à imagem (Schüller 2005). O Quadro 1 ilustra essas dimensões e as questões que foram abordadas:

Dimensões da Imagem	Questões
Funcional, cognitiva, emocional, sensorial e simbólica	1. Quando eu digo (TERMO INDUTOR) qual a primeira coisa que lhe vem à mente?
	2. Que outras idéias lhe vêm à mente sobre o (TERMO INDUTOR)?
Cognitiva	3. Como você descreve o (TERMO INDUTOR)?
Sensorial	4. Quais sensações o (TERMO INDUTOR) lembra você?
Simbólica	5. Qual o significado que o (TERMO INDUTOR) tem para você?
Emocional	6. Quais os sentimentos que lhe vêm à mente quando eu digo o (TERMO INDUTOR)?
Funcional	7. Quais os benefícios que o (TERMO INDUTOR) traz para você?

Quadro 1: Entrevista estruturada para a configuração de conteúdo da imagem

Fonte: SCHÜLLER (2005, p.17).

Essas questões mencionadas e as dimensões têm como foco incitar o respondente a revelar os vários atributos que compõem a sua imagem mental em relação ao objeto que foi pesquisado. Schüller (2005) explica que, assim, as questões permitem que o entrevistador identifique aspectos relacionados ao objeto avaliado, chamado de termo indutor. Dessa forma, as questões do roteiro são focadas nas dimensões de imagem em relação ao termo indutor, que neste caso é a Feevale.

Etapa descritiva

Já a segunda etapa do MCI é a pesquisa descritiva. Nesse sentido, Malhotra (2001) aborda que este tipo de pesquisa conclusiva tem como principal objetivo descrever algo, como características ou funções de mercado. Esta etapa teve como objetivo medir os atributos mais salientes levantados na etapa exploratória. Para a escolha dos atributos a serem medidos na etapa descritiva foi utilizado como critério os atributos que obtiveram maior valor de somatório de ordem e de frequência na etapa exploratória, considerando todos os públicos

estudados. De acordo com Schüller (2005), a mensuração da importância dos atributos é uma maneira de obter maiores informações sobre os dados que vão compor a imagem pesquisada. Já a mensuração da satisfação percebida nos atributos avaliados permite verificar com a organização, marca ou produto como estes são idealizados pelos respondentes e como são realmente vistos pelos mesmos.

Schüller (2005) ainda aponta que a etapa descritiva é relevante, pois esta permite verificar quais atributos o consumidor considera importante e se ele está os recebendo da organização. Uma média de importância maior do que a média de satisfação indica que a organização não está correspondendo às expectativas do seu público. Já se a média de importância for equivalente à média de satisfação, significa que a empresa está atendendo o que o público espera. Em contrapartida, se a média de importância for menor do que a média de satisfação indica que a empresa está excedendo as expectativas do público.

Nesta etapa, o universo foi novamente composto pelos 21.066 indivíduos que compõem os públicos da Feevale, o mesmo da etapa exploratória. Entre o público de egressos e comunidade externa, a coleta de dados foi realizada através de entrevistas telefônicas, totalizando uma amostra de 335 indivíduos pesquisados e caracterizando uma amostragem não-probabilística por quotas. Já em relação aos públicos professores, funcionários, alunos a coleta de dados foi realizada pelo autopreenchimento, através de formulário on-line, totalizando uma amostra de 286 indivíduos, caracterizando uma amostragem não-probabilística por conveniência. O Quadro 2 ilustra o universo e a amostra por público-alvo:

Público	Universo	Amostra	Público	Universo	Amostra
INTERNO			EXTERNO		
Alunos	15570	89	Empresas da Região	399	133
Egressos	3416	79	Fornecedores	157	56
Funcionários	714	67	ONG's	113	26
Professores	574	130	Entidades de Classe	40	14
Gestores	68	22	Prefeituras	15	5
TOTAL	20342	387	TOTAL	724	234

Quadro 2 – Universo e Amostra

Fonte: Elaborado pelo autor

Para atender os objetivos propostos foi aplicado um questionário contendo sete questões medindo grau de importância e satisfação dos atributos levantados na fase exploratória utilizando escala do tipo Likert. Malhotra (2001) comenta que a Likert é uma escala de classificação que exige que os entrevistados indiquem um grau de concordância ou discordância, de satisfação ou insatisfação ou ainda de importância ou sem importância em relação a afirmações sobre algo. Esta escala caracteriza-se por ter cinco categorias de resposta, que variam do grau menor ao grau maior.

Análise documental

Nessa etapa foi realizada uma análise detalhada acerca de documentos estratégicos da Feevale, como: Plano de Desenvolvimento Institucional, Planejamento Estratégico, Declaração da Missão e Políticas dos Institutos, Declaração dos Objetivos e Metas. Aplicou-se o MCI em tais documentos, que foram tratados neste trabalho como "Identidade Institucional".

Comparativo

Nesta etapa foi feito um comparativo da imagem definida pela Instituição através do PDI e a imagem percebida pelos públicos. Para esta análise – de cunho qualitativo – utilizaram-se as informações oriundas de todas as fases anteriores da pesquisa.

Ferramentas e métodos utilizados

A partir das entrevistas com os públicos da Feevale foi desenvolvida a análise dos atributos levantados em relação à imagem. Após esta análise, agruparam-se os quesitos repetidos e os organizou a partir de sua ordem de aparição em cada entrevista. Foram atribuídos pesos para os cinco atributos mais citados, sendo que os aqueles mencionados em primeiro lugar receberam peso 5, os citados em segundo lugar receberam 4, os citados em terceiro lugar obtiveram 3, em quarto lugar receberam 2 e em quinto lugar foi atribuído peso 1. Essa

ordenação de pesos foi feita para cada uma das 48 entrevistas realizadas. Esses atributos também foram classificados quanto à frequência de citação, ou seja, pelo número de vezes que foram citados nas entrevistas.

Schüller (2005) ressalta que após essa definição é necessário fazer um somatório simples dos valores atribuídos aos atributos em relação à ordem e à frequência de citação, sendo que estes são colocados em duas colunas diferentes. É feito um somatório dos valores das duas colunas, ou seja, dos valores totais de ordem e de frequência, gerando um valor total. Este somatório total dos valores tem como objetivo distinguir os grupos de atributos menos ou mais fortemente ligados ao termo indutor. De acordo com Schüller (2005), os atributos que apresentam os valores totais altos formam a imagem central do objeto pesquisado. Para verificar se um valor é alto, concluído o somatório, o maior valor total é dividido por quatro, formando quartis. Assim, geram-se zonas periféricas com os atributos considerados pertinentes à imagem central. Essas zonas são classificadas como imagem central, primeira periferia, segunda periferia e periferia; e são estruturadas em uma disposição gráfica. Este gráfico permite a visualização dos atributos relacionados à imagem central (Schüller, 2005). A Figura 1 exemplifica esta divisão:

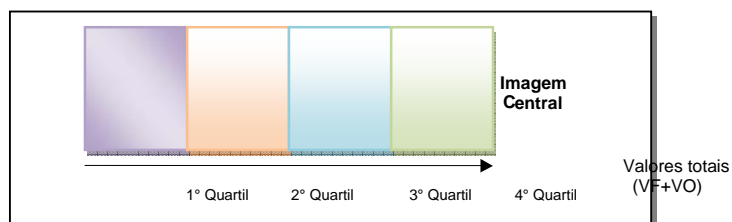


Figura 1: Geração das áreas de proximidade dos atributos da imagem com o seu termo indutor
 Fonte: SCHÜLLER (2005, p. 20)

Na etapa descritiva, foi criada uma base de dados em Excel com os dados coletados, que foi importada para o software estatístico Sphinx, gerando as médias de importância e satisfação. Já na análise documental, aplicou-se novamente o MCI, gerando-se um Mapa de Configuração de Identidade. Este mapa e suas dimensões foram comparados com o Mapa de Configuração de Imagem, buscando identificar aproximações e distanciamentos. Optou-se por buscar as referências da identidade em documentos da Instituição por estes serem os mecanismos formais de planejamento da Feevale, através dos quais a mesma formaliza seu posicionamento institucional. Esses materiais foram tratados de maneira semelhante ao proposto no Método da Configuração de Imagem, para tentar aproximar a visualização dos resultados de ambas as etapas.

Tipo de dados coletados

Os dados coletados são de natureza primária e secundária. No que tange o levantamento de dados em fontes primárias, estes são tanto quantitativos e qualitativos. Já no caso dos dados secundários, qualitativos, foram coletados nos documentos pesquisados.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A pesquisa teve como principal benefício a possibilidade de perceber as aproximações e distanciamentos entre a Identidade e a Imagem de uma Instituição de Ensino Superior. Com este tipo de informações é possível alinhar as estratégias de posicionamento, buscando uma maior justaposição na forma como a Instituição se posiciona e na maneira como é percebida. Potencialmente as informações têm um impacto na forma de gerir as estratégias de posicionamento, traduzidas em ações mercadológicas, principalmente as de comunicação.

Mapa de configuração da identidade institucional

A partir do levantamento das características relacionadas à Feevale nos seus mecanismos de planejamento, elaborou-se um Mapa de Configuração de Identidade. Essas características abrangem questões referentes a diversos pontos da Instituição, normatizando o seu foco e conduta. Com base na análise dos dados documentados, levando em consideração a ordem e frequência das informações, estipulou-se o intervalo a ser estudado. Neste caso o maior valor foi de 25, estando relacionado à Produção e Difusão do Conhecimento. Este

valor foi dividido por quatro, formando os quartis da identidade da Instituição, conforme ilustrado no quadro 3:

MAIOR VALOR TOTAL	VALOR DO QUARTIL	ZONAS PERIFÉRICAS
25	De 0 a 6,25	(1° quartil) Periferia
	De 6,26 a 12,5	(2° quartil) Segunda Periferia
	De 12,6 a 18,75	(3° quartil) Primeira Periferia
	De 18,76 a 25	(4° quartil) Atributo Central

Quadro 3 – Quartis da identidade da Instituição
 Fonte: Elaborado pelo autor

Pode-se perceber que apenas um atributo obteve o maior somatório e este indica a identidade da Feevale, que é a Produção e Difusão do Conhecimento (25). Nas outras periferias, apresentam-se pontos que complementam o atributo central. Nota-se que Feevale tem uma identidade focada principalmente em atributos cognitivos e funcionais. Posiciona-se como uma Instituição inovadora, orientada para a produção do conhecimento em várias áreas e em sua difusão. Busca a liberdade acadêmica e consolidar-se como uma Universidade, contribuindo para o desenvolvimento dos indivíduos, através de um processo transparente e coletivo.

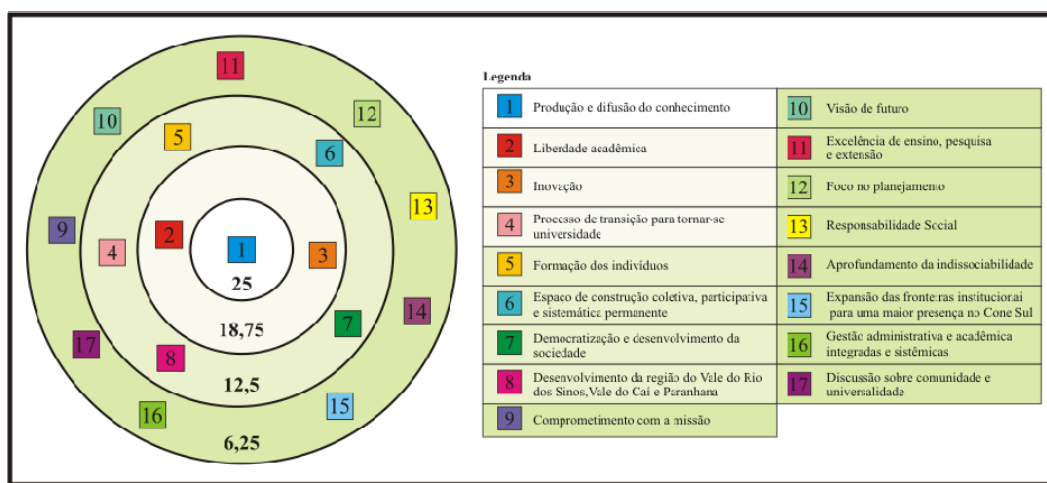


Figura 2: Mapa de configuração de identidade Institucional
 Fonte: Elaborado pelo autor

Mapa de configuração de imagem institucional

Buscou-se verificar os atributos relacionados à Feevale na opinião diversos públicos da Instituição. Para tanto, os entrevistados foram instigados a responder questões relativas a aspectos cognitivos, funcionais, emocionais, sensoriais e simbólicos. As repostas a estas questões foram tratadas seguindo o MCI. Foi possível notar que os atributos levantados abrangem questões atinentes a várias particularidades da Instituição, desde pontos ligados à estrutura até sentimentos despertados pela Feevale. A partir da análise das informações levantadas, com base na ordem e frequência das repostas, estipulou-se o intervalo a ser estudado. O maior valor foi de 82, estando relacionado ao Ensino de qualidade. Este valor foi dividido por quatro, formando os quartis da imagem da Instituição, conforme apresentado no quadro 4:

MAIOR VALOR TOTAL	VALOR DO QUARTIL	ZONAS PERIFÉRICAS
82	De 0 a 20,5	(1° quartil) Periferia
	De 20,6 a 41	(2° quartil) Segunda Periferia
	De 42 a 61,5	(3° quartil) Primeira Periferia
	De 61,6 a 82	(4° quartil) Atributo Central

Quadro 4 - Quartis da imagem da Instituição
Fonte: Elaborado pelo autor

É possível notar que dois atributos tiveram o maior somatório, e estes representam a imagem que os públicos em geral têm da Feevale. São eles, Ensino de Qualidade (82); Amadurecimento/Crescimento/Desenvolvimento da Feevale (77); Foco na região (72); e Ambiente agradável (62), que são considerados os atributos centrais da imagem da Instituição. Os públicos da Instituição, então, têm uma imagem da Feevale focada em atributos de todas as ordens: cognitivos, funcionais, emocionais, sensoriais e simbólicos. Desta forma, a Feevale é percebida como um local de ensino de qualidade, através dos quais os indivíduos podem amadurecer e se desenvolver. Desenvolvimento este que é refletido na região na qual a Instituição está inserida e promovido em ambiente agradável. Completam esta imagem a questão da inovação e as relações com a comunidade, que completam o senso de desenvolvimento e regionalidade.

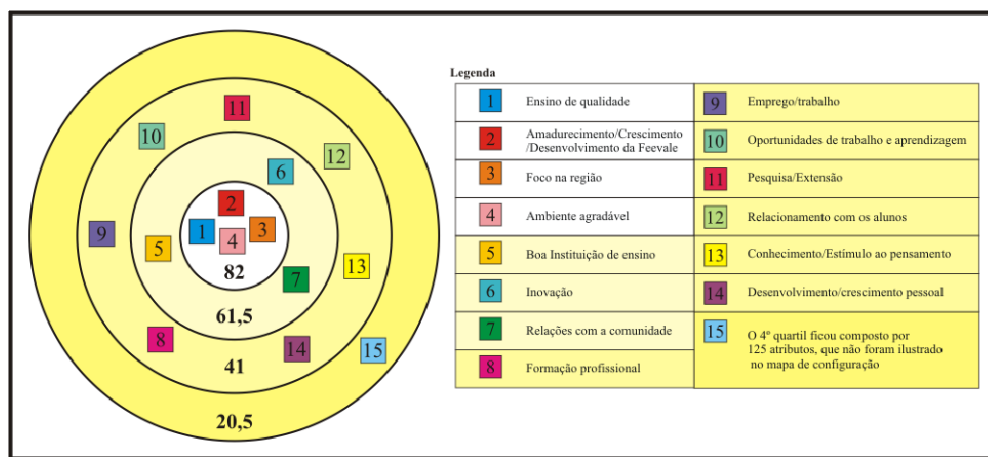


Figura 3: Mapa de configuração de imagem Institucional
Fonte: Elaborado pelo autor

Resultados da fase descritiva

Em relação aos graus de importância e satisfação, levando-se em conta os resultados dos conjuntos de atributos estudados, nota-se que a maior média de importância foi atribuída aos blocos de Ensino, Pesquisa e Extensão e de Relacionamentos Interpessoais e com a Instituição (4,65). A maior média de satisfação também se refere ao bloco de Relacionamentos Interpessoais e com a Instituição (4,35). A Instituição está se posicionando de acordo com as expectativas de seus públicos, podendo, entretanto melhorar em alguns aspectos, já que as médias de satisfação não superam em nenhum momento as de importância.

Conjunto de atributos	Importância	Satisfação
Quanto à infra-estrutura e ambiente	4,55	4,33
Quanto ao ensino, pesquisa e extensão	4,65	4,14
Quanto ao mercado de trabalho	4,59	4,13
Quanto ao desenvolvimento regional	4,50	4,26
Quanto aos relacionamentos interpessoais e com a instituição	4,65	4,35
Quanto às relações com a comunidade	4,52	4,27
Conjunto	4,59	4,23

Quadro 5 – Médias de Importância e Satisfação
Fonte: elaborado pelo autor

Comparativo

A pesquisa realizada trouxe à tona atributos relacionados à Feevale, o que possibilitou configurar tanto o Mapa de Identidade como de Imagem, para comparar essas dimensões. Buscou-se verificar aproximações e distanciamentos, a fim de estabelecer estratégias e ações para alinhá-las. O quadro a seguir aponta relações entre a identidade e imagem da Instituição, com base nos quartis.

Identidade	Quartil	Imagem	Quartil
Produção e difusão do conhecimento	Central	Ensino de qualidade	Central
		Oportunidades de trabalho e aprendizagem	2ª Periferia
		Conhecimento/estímulo ao pensamento	2ª Periferia
Liberdade acadêmica	1ª Periferia	Ambiente agradável	Central
Inovação	1ª Periferia	Relacionamento com os alunos	2ª Periferia
Processo de transição para tornar-se universidade	1ª Periferia	Inovação	1ª Periferia
Identidade (cont...)	Quartil	Imagem	Quartil
Formação dos indivíduos	2ª Periferia	Oportunidades de trabalho e aprendizagem	2ª Periferia
		Formação profissional	2ª Periferia
		Desenvolvimento/crescimento pessoal	2ª Periferia
Espaço de construção coletiva, participativa e sistemática permanente	2ª Periferia	Relacionamento com os alunos	2ª Periferia
		Amadurecimento/Crescimento/Desenvolvimento	Central
Democratização e desenvolvimento da sociedade	2ª Periferia	Relações com a comunidade	1ª Periferia
		Relacionamento com os alunos	2ª Periferia
Desenvolvimento da região do Vale do Rio dos Sinos, Vale do Cai e Paranhana	2ª Periferia	Foco na região	Central
Comprometimento com a missão	2ª Periferia		
Visão de futuro	Periferia		
Excelência de ensino, pesquisa e extensão	Periferia	Pesquisa e extensão	2ª Periferia
		Boa Instituição de ensino	1ª Periferia
Foco no planejamento	Periferia		
Responsabilidade Social	Periferia	Relações com a comunidade	1ª Periferia
		Emprego/Trabalho	2ª Periferia
Aprofundamento da indissociabilidade	Periferia		
Expansão das fronteiras institucionais para uma maior presença no Cone Sul	Periferia		
Gestão administrativa e acadêmica integradas e sistêmicas	Periferia		
Discussão sobre comunidade e universalidade	Periferia	Relações com a comunidade	1ª Periferia

Quadro 6 - Relação entre a identidade e imagem

Fonte: Elaborado pelo autor

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa

A partir desta pesquisa pode-se perceber que a Feevale, através de seus documentos estratégicos, se posiciona como uma instituição focada na produção e difusão do conhecimento. No que se refere à imagem, pode-se perceber algumas aproximações em relação à identidade central. Fazem parte dessa dimensão o ensino de qualidade, amadurecimento, crescimento e desenvolvimento, com foco na região. Também se integra a ela o ambiente agradável. Pode-se fazer uma leitura de que a difusão do conhecimento é percebida através do ensino de qualidade, que gera o desenvolvimento das pessoas inseridas na Instituição. Entretanto, alguns distanciamentos foram percebidos. A Feevale tem foco na região, altamente percebido na imagem central, mas que não compõe a identidade central da Instituição. Percebe-se aí uma oportunidade para buscar maior justaposição. Deve-se reforçar, por outro lado, que este atributo consta nas periferias da identidade, e assim, configura-se como fortemente a ela aderido.

Na primeira periferia da identidade nota-se foco da Feevale em se posicionar como uma instituição

inovadora, e este aspecto é percebido na primeira periferia da imagem, demonstrando alinhamento. Contempla esta dimensão da identidade a liberdade acadêmica, que facilita a produção e difusão do conhecimento em um sentido amplo e que se traduz em um ambiente agradável. A questão de a Feevale ser vista com uma boa instituição de ensino é classificada nesta dimensão, o que pode estar relacionado com a formação dos indivíduos em um contexto cooperativo. Além disso, nessa dimensão da imagem aparecem as relações com a comunidade, presente somente na segunda periferia da identidade. Novamente nota-se indícios da necessidade de aproximação desses aspectos, seja pelo alinhamento da postura da Instituição, seja pela conscientização dos públicos em relação a fatores importantes para a Feevale.

Na segunda periferia, nota-se que a busca para tornar-se Universidade é um aspecto presente na identidade. Chama a atenção que esta questão não foi refletida em nenhum momento na imagem. Integra ainda a segunda periferia da identidade a formação dos indivíduos, em um espaço de construção coletiva, participativa e sistemática permanente. Estes atributos têm reflexos em aspectos como formação profissional e desenvolvimento e crescimento pessoal, presentes na segunda periferia da imagem. Além disso, esta dimensão é composta por fatores como democratização e desenvolvimento da sociedade e o desenvolvimento da região do Vale do Rio dos Sinos, Cai e Paranhama. Cabe salientar que o foco na região é percebido na imagem central, o que aponta um distanciamento entre identidade e imagem. Ainda no que tange à segunda periferia da imagem, os públicos ainda percebem questões relativas às oportunidades de emprego e trabalho – incluindo aqueles que acontecem na Feevale – e o bom relacionamento com seus alunos. Estes fatores podem ser percebidos na identidade, estando relacionados à liberdade acadêmica, formação dos indivíduos, participação coletiva e democratização e desenvolvimento da sociedade.

Na periferia da identidade estão aspectos relacionados à responsabilidade social, que podem ser vinculadas à imagem percebida na primeira periferia no que tange às relações com a comunidade. A excelência no ensino, pesquisa e extensão também estão aí incluídas. Há uma aproximação com a segunda periferia da imagem, uma vez que os públicos percebem como fatores relacionados à Feevale as oportunidades de trabalho e aprendizagem, e o foco na pesquisa e extensão, complementadas ainda pelo conhecimento e estímulo ao pensamento, bem como a formação profissional. Deve-se, então, repensar a importância dada pela Instituição a estes fatores, já que são mais salientes na imagem do que na identidade.

Faz parte ainda da periferia da identidade o comprometimento com a missão institucional, traduzido com foco no planejamento, com visão de futuro. Embora não estejam explicitamente citados pelos públicos, pode-se perceber que esta organização e planejamento têm reflexos na imagem da Instituição, como na questão do crescimento – com foco no futuro – e nos aspectos referentes à qualidade e inovação, presentes em diversas dimensões da Imagem da Feevale. Esta dimensão da identidade inclui ainda o aprofundamento da indissociabilidade, extensão de fronteiras institucionais para uma maior presença no Conesul, gestão administrativa acadêmica integradas e sistêmicas, bem como discussões sobre comunidade e universidade. Estes aspectos não são refletidos na imagem da Instituição de maneira específica. Entretanto, fatores em relação à comunidade são relatados em algumas dimensões da imagem.

A fase descritiva realizada com os públicos da Feevale ajuda a compreender este cenário, quando se reforça a relevância do conhecimento e do crescimento, já destacados na fase exploratória e que estão ligados à sua identidade. Outro ponto interessante elucidado pela etapa descritiva foi que há distanciamentos entre a importância e a satisfação em relação aos atributos ligados à Feevale, muito embora os públicos da instituição estejam satisfeitos em todos eles. O que fica evidente é que em todos os atributos pesquisados, a importância tem médias maiores do que a satisfação. Assim, percebe-se que à Feevale tem espaço para incrementar a sua oferta, e assim melhorar a sua imagem junto a seus públicos de interesse, buscando assim, a excelência que prega em sua identidade.

É preciso ainda comentar que os resultados desta pesquisa servirão de base para decisões da Instituição, uma vez que preenche uma lacuna de informação importante, permitindo entender aspectos subjetivos ligados à imagem, normalmente complicados de serem mensurados, pois se baseiam na percepção dos públicos. Dada à relevância da contribuição do estudo, pretende-se sistematizá-lo a fim de realizar a pesquisa ao longo do tempo, o que possibilitará visualizar se a Instituição está atingindo os alinhamentos pretendidos.

Pode-se por fim afirmar que pluralidade dos públicos da Feevale foi um dos fatores desafiadores deste projeto, pois foi crucial ouvir representantes de todos eles. Isto fez com que a fase exploratória se entendesse, tornando a análise exaustiva e complexa. Como sugestões para novas pesquisas estão a aplicação deste

método em outros cenários e o desenvolvimento de estratégias de pesquisa que permitam uma comparação estatística das duas dimensões estudadas.

Referências bibliográficas

- ARGENTI, Paul A. Tradução: Adriana Rieche. **Comunicação empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação**. Rio de Janeiro: Campus, 2006.
- BARICH & KOTLER. **A framework for marketing image management**. Sloan Management Review. Winter, p. 94-104, 1991.
- CZINCOTA, Michael R. **Marketing: as melhores práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2001. 559p.
- FARIAS, Luiz Alberto Beserra de. **Comunicação organizacional: identidade e imagem corporativas fortalecendo marca e produto**. Disponível em: <<http://www.comunicacaoempresarial.com.br/artigo/luizalbertocomunicacaoorganizacional.htm>>.
- FEEVALE – Site institucional – disponível em www.feevale.br
- KRUSSER, Renata. **CEAD/UDESC: Um processo de identidade visual**. Disponível em: <www.ceadudesc.com.br>.
- KUNSCH, Margarida Krohling. **Obtendo resultados com relações públicas**. São Paulo: Pioneira, 1997.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing – Uma orientação Aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- PINHO, J. B. **O poder das marcas**. São Paulo: Summus, 1996.
- ROBERTS; Kenneth J.; LOVE, Kenneth D. **Como mudar de identidade: Cinco passos para a criação de uma nova imagem para sua empresa e tudo mais que pode influenciá-la**. Revista HSM Management. 17 de novembro-dezembro 1999.
- SCHÜLLER, Maria. **Manual do curso e workshop de administração da imagem**. Porto Alegre, 2005.
- TONI, Deonir De; SCHULER, Maria. **Imagem de produto e comportamento do consumidor: explorando o processo de formação de imagens**. ENANPAD. São Paulo, 2003.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
 - Nome: Luciana Hoppe
 - Cargo: Consultora de Marketing do CPP. Professora.
 - Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo/RS, CEP 93352-000
 - Telefone: 3586-8800
 - E-mail: lhoppe@feevale.br
 - Site web: www.feevale.br
-
- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
 - Nome: Cássia Rebello Hofstätter
 - Cargo: Coordenadora do Centro de Pesquisa e Planejamento - CPP
 - Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo - RS CEP 93352-000
 - Telefone: 3586-8800
 - E-mail: casiah@feevale.br
 - Site web: www.feevale.br
-
- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale

- Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
- Nome: Daniela Müller de Quevedo
- Cargo: Consultora de Estatística do CPP. Professora.
- Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo/RS, CEP 93352-000
- Telefone: 3586-8800
- E-mail: danielamq@feevale.br
- Site web: www.feevale.br

- Empresa/Instituição: Centro Universitário Feevale
- Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
- Nome: Suzel Lisiane Jansen
- Cargo: Consultora de Estatística do CPP. Professora.
- Endereço: RS-239, 2755, Novo Hamburgo/RS, CEP 93352-000
- Telefone: 3586-8800
- E-mail: suzel@feevale.br
- Site web: www.feevale.br

ESPECTROECONOMIA

Jorge Henrique Brognoli – Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE - brognoli@netuno.com.br

Área temática: Soluções inovadoras e aplicativos customizados

Resumo: Este trabalho tem origem em tese do autor (BROGNOLI, 2005) que apresenta distintos ângulos à dinâmica do conhecimento da economia de uma cidade, como uma função organizada de inteligência que denominamos Espectroeconomia. A metodologia aplicada na pesquisa permitiu criar uma ferramenta para ser utilizada no âmbito dos sistemas de inteligência do poder público, além da descoberta de fontes de dados primárias e secundárias, importantes na elaboração de dados estatísticos e relevantes para o município de Jaraguá do Sul (SC) ou outro qualquer. Oferece condições de se quantificar e qualificar a análise das atividades econômicas, identificando tendências e a existência de aglomerados de atividades de ramos correlatos permitindo maior conhecimento para a tomada de decisões ou atendimento da demanda de informações sobre as atividades econômicas do município.

Descrição do caso

Onde não existe um conhecimento representativo das forças que atuam em determinado local, a dispersão dos atores institucionais não poderá ser aproveitada para a ativação de mecanismos orientados para planos projetuais e operativos de desenvolvimento.

O que motivou a formular um modelo de análise das atividades econômico-empresariais do município de Jaraguá do Sul – SC foi a comprovação de que essas atividades estavam apresentadas de forma inadequada à sua realidade, contribuindo para a redução da capacidade de decisão dos empresários e do poder público diante das incertezas, desafios e oportunidades do mercado.

Tudo começa a partir da idéia de desenvolver um projeto de pesquisa para tese doutoral, cujo objetivo seria comprovar a competitividade da indústria jaraguense de confecções em função de uma possível concentração industrial, tipo cluster, além da quantificação e qualificação do mesmo.

No momento em que fomos a campo para os primeiros contatos para fundamentação da pesquisa, nos deparamos com um problema, o desconhecimento sistematizado e científico dos aspectos relativos às atividades empresariais do município.

Em contato mantido com o então Secretário do Desenvolvimento do Município, Sr. Dieter Jansen, nos dizia de sua vergonha em não ter dados da atividade econômica que pudesse ser manifestada aos demandantes de informações sobre o município, principalmente para investidores.

Tudo o que podia apresentar eram dados macroeconômicos relativos à produção e valor adicionado gerado, além de um registro de número de empresas por atividade elaborada em 1991, totalmente defasada e irreal.

Em contato com o presidente da ACIJS – Associação Comercial e Industrial de Jaraguá do Sul, Sr. Paulo de Mattos, o quadro era o mesmo, pois eram os fornecedores dos dados utilizados pela prefeitura a que se referiu o dito secretário, conforme quadro 1.

Em contato com o presidente do Sindicato do Vestuário, Sr. Gildo Alves, houve a disponibilização de uma lista de associados, que pouco acrescentou, pois havia um grande número de empresas não associadas existentes e ausentes da lista.

GRUPO	INDÚSTRIAS	N °	%	
A	TÊXTIL	44	7,64	
	VESTUÁRIO, ARTEFATOS DE TECIDOS DE VIAGEM	195	33,85	
B	HOLDING CONTROLADOR	1	0,18	
	MATERIAL ELÉTRICO / COMUNICAÇÃO	17	2,95	
	MECÂNICA	29	5,03	
	METALÚRGICA	42	7,29	
C	EMBALAGENS	5	0,87	
	MADEIRA	47	8,16	
	MOBILIÁRIO	37	6,42	
D	BEBIDAS	3	0,52	
	CALÇADOS	4	0,69	
	DIVERSAS	15	2,6	
	EDITORIAL / GRÁFICA	9	1,56	
	FUMO	1	0,18	
	PRODUTOS ALIMENTÍCIOS	73	12,67	
	AGROPECUÁRIA	3	0,52	
E	BORRACHA	3	0,52	
	CONSTRUÇÃO CIVIL	7	1,22	
	COOPERATIVAS	1	0,18	
	COURO, PELES e ASSEMELHADOS	3	0,52	
	DEP. PRODUTOS MINERAIS NÃO METÁLICOS	21	3,65	
	MATERIAL TRANSPORTE	5	0,87	
	PRODUTOS DE MATERIAIS PLÁSTICOS	3	0,52	
	QUÍMICA	8	1,39	
	T O T A I S		576	100

Quadro 1: Número de indústrias por ramo.

Fonte: ACIJS/Jaraguá em Dados (1991).

Nestes contatos, nos deparamos efetivamente, com a inexistência de informações e conhecimento sobre as atividades econômicas de Jaraguá do Sul, principalmente no tocante as atividades empresariais.

Percebeu-se, portanto, a oportuna necessidade de criar um modelo com referenciais rigorosos e úteis para o conhecimento das atividades empresariais do município, que efetivamente transpusesse a lacuna entre a teoria e a prática, através de um referencial sistematizado para o conhecimento das estruturas setoriais, bem como transcorrem suas transformações no tempo e suas possíveis implicações.

Desta percepção, passou-se a uma profunda investigação e descoberta de uma base de dados que não vinha sendo utilizada para esse propósito, junto a AMVALI – Associação dos Municípios do Vale do Itapocú. Em contato com a Secretária Executiva, Dra. Maria Tereza Nora, expomos nosso objetivo de formular um modelo de análise que possibilitasse o desenvolvimento de referenciais rigorosos e úteis para o conhecimento das atividades empresariais da cidade e até mesmo da região que a associação representava.

Com a descoberta, estávamos diante da possibilidade de estabelecer a diferença entre um fato real e o ideal existente, pois até então os dados conhecidos sobre as atividades empresariais do município de Jaraguá do Sul eram de pesquisa de campo, os quais deixavam grande margem de dúvida. Os outros municípios participantes não possuíam estas informações, ficando totalmente prejudicados.

A possibilidade da criação de um modelo de análise que desse a conhecer a realidade, simplesmente possibilitaria estudos reflexivos e críticos a cerca da natureza, limites e valor de todo o espectro das atividades empresariais jaraguense e de outras cidades, possibilitando uma visão regional.

Objetivo do projeto

Desenvolver um sistema de informações destinado a facilitar a identificação e mapeamento das atividades econômicas de Jaraguá do Sul (SC), de forma a permitir a sua mais ampla quantificação e qualificação no espectro econômico.

Equipe envolvida

- a) Jorge H. Brognoli: Coordenador do projeto;
- b) Daniel Alécio Danna: Aluno do curso de administração de empresas;
- c) Kelly Custódio da Costa: Economista;

- d) Dra. Maria Tereza de Amorim Nora: Secretária Executiva da Associação dos Municípios do Vale do Itapocú – AMVALI.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Os recursos tecnológicos utilizados no projeto foram compostos de: três computadores, duas impressoras e um Scanner. O sistema operacional foi utilizado o Windows 98 e o conjunto de componentes do Microsoft Office 2000.

Descrição do estudo

Utilizando uma metáfora denominada espectroeconomia como palavra e recurso lingüístico em sentido figurado para expressar uma realidade, que mostra semelhança ou conaturalidade com a significação natural dessa palavra, procuramos estabelecer uma analogia que demonstrasse o comportamento sócio-econômico referente ao panorama adquirido pela movimentação das atividades de Jaraguá do Sul. Acabou-se, também, por fazer um neologismo¹⁷ com a intenção de tornar a linguagem mais expressiva.

A espectroeconomia, portanto, é um neologismo criado como mais um entre tantos sistemas didáticos existentes em economia, que se integra aos diferentes *insights* das várias escolas (teorias).

A proposta é apresentada através de um modelo que compreende as várias dimensões (ondas) das diferentes atividades econômicas relacionadas, respectivamente, a uma faixa que se dedica a um aspecto específico das partes que se apresentam sobre a produção da riqueza total.

Cada uma dessas atividades aponta para um estado de conhecimento que se caracteriza por possuir distintos sentidos de concordância, participação e valor, indo da pequena identidade restrita à maior – com todo o espaço econômico definido.

Sabe-se que o universo é banhado por um imenso oceano de luzes, porém, somente se consegue captar uma pequeníssima fração que se chama de luz visível ou simplesmente luz. Por conseguinte, seu conjunto chama-se radiação¹⁸ eletromagnética¹⁹, considerada uma forma de energia sem a qual, simplesmente, não haveria vida na Terra.

A radiação visível que se consegue perceber corresponde a uma estreita faixa do espectro²⁰ eletromagnético, onde cada cor está associada um número denominado comprimento de onda, conforme aponta a figura 1:



Figura 1: Demonstração do comprimento de onda.

Fonte: <http://www.las.inpe.br>.

A luz visível, portanto, é emitido em comprimentos de onda que podem ser percebidos a olho nu, por isso, o ser humano nota esta radiação com cores que variam desde o vermelho ao violeta, assim como no espectro do arco-íris.

Nesta explicação, o espectro, longe de ser apenas um tema isolado da Física, pode ser global e utilizado de forma interdisciplinar, significa que a definição articulada no pressuposto mostra que é possível o uso de forma figurada no modelo econômico.

¹⁷ Neologismo é considerado o emprego de palavras novas ou de novas acepções, assim como admissão de doutrinas muito recentes (BUENO, 2000, p. 537).

¹⁸ Radiação é aquilo que é irradiado por alguma coisa. Pode ser aplicados às várias formas de luz ou a feixes de partículas atômicas. (Fonte: <http://www.las.inpe.br/~cesar/Infrared/conceitos.htm>. Acesso em 23 set. 2004).

¹⁹ Radiação eletromagnética é uma forma de energia, de caráter ondulatório, isto é, a radiação eletromagnética é constituída de ondas eletromagnéticas. (Fonte: <http://www.las.inpe.br/~cesar/Infrared/conceitos.htm>. Acesso em: 23 set. 2004)

²⁰ Imagem alongada e corada resultante da decomposição da luz (natural ou artificial) através de um prisma; fantasma, assombração. Disposição das frequências de uma radiação em ordem crescente (BUENO, 2000).

A metáfora proporciona e forma uma idéia de como uma pessoa, ou até mesmo uma organização percebem o potencial econômico de uma localidade ou região onde a pessoa está inserida. Os conjuntos das atividades percebidos são os comprimentos de ondas que se tornam facilmente visíveis e identificáveis conforme proposto na figura. Porém, há todo um conjunto de várias outras atividades importantes no todo, que não são visíveis, que somadas permitirão o cálculo da produção de riqueza.

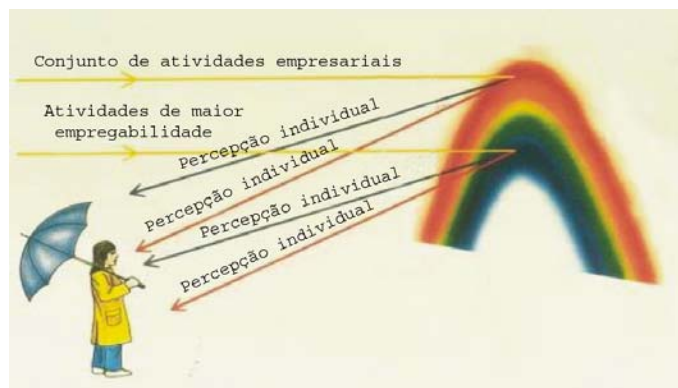


Figura 2: Percepção do espectro visível das atividades econômicas.

Fonte: Brognoli, (2005)

Em Economia, atividade econômica é tudo aquilo que pode gerar riqueza (energia) e da mesma maneira pode ter um caráter ondulatório pelo fato de poder subir (crescimento econômico) ou descer (depressão econômica), significando que existe uma energia associada à onda (atividade econômica).

A compreensão mental sobre a estrutura econômica de uma cidade ou região pode ser representada pelas atividades empresariais mais perceptíveis pelo tamanho ou concentração de ações correlatas, ou ainda pela percepção do setor de maior empregabilidade. Estas movimentações econômicas seriam mais bem entendidas, se além do conhecimento baseado na circulação destas atividades, houvesse a publicação de dados estatísticos realistas e fidedignos fornecidos pelos órgãos que deveriam ser responsáveis da divulgação das informações.

Assim, o padrão proposto acaba por se transformar em uma boa maneira de diferenciar a micro da macroeconomia, pois se propõe a estudar, descrever, compreender e explicar o funcionamento do sistema, podendo também auxiliar a prever os movimentos que demarcarão o futuro desenvolvimento da cidade de Jaraguá do Sul.

No extremo oposto, da polarização entre abordagem teórica e aplicada, o modelo tem o caráter eminentemente prático, como demonstra a figura 3, onde uma pessoa pode não só ver o espectro visível das atividades econômicas do município, mas conhecer todas as outras e seu grau de participação.

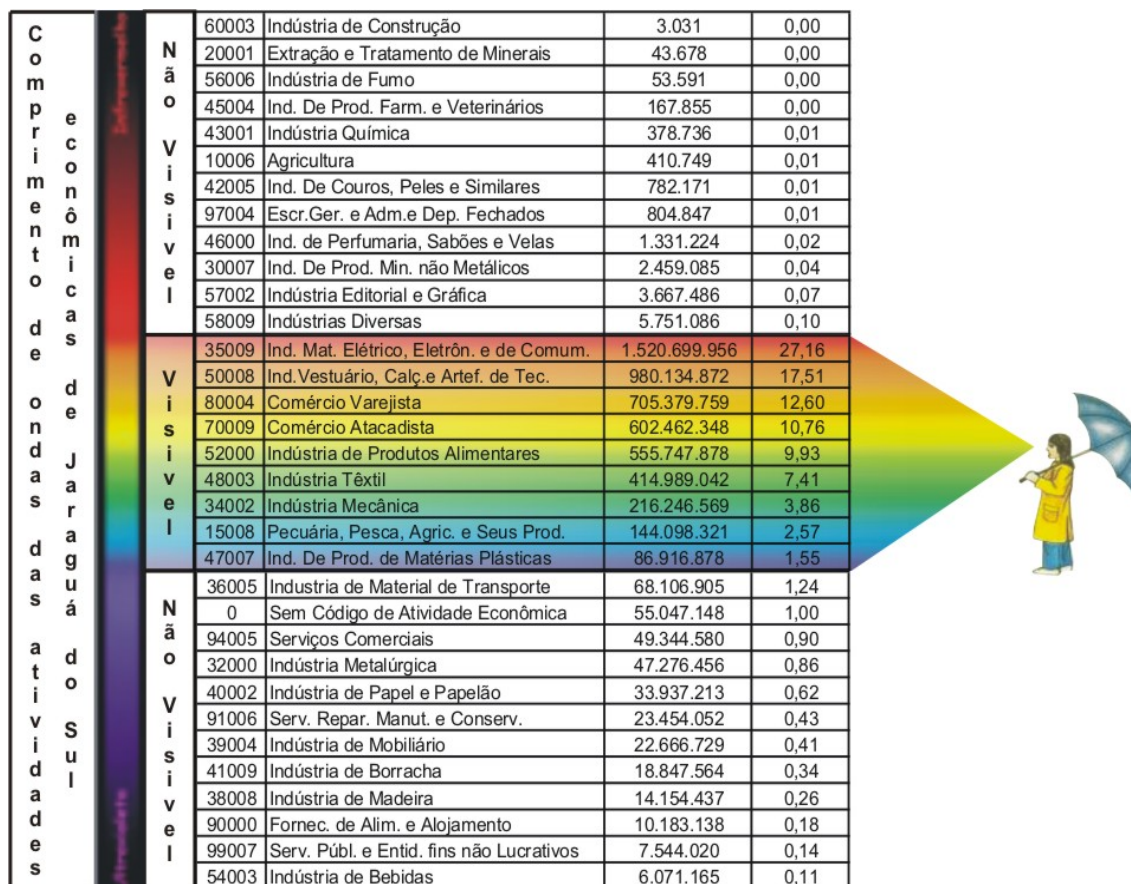


Figura 3: O espectro das atividades econômicas de Jaraguá do Sul
 Fonte: Brognoli, (2005)

Na figura, tendo sido colocadas todas as atividades empresariais da cidade de Jaraguá do Sul de um determinado período (resultante da pesquisa), se observa que as pessoas percebem apenas as grandes atividades. É o espectro visível da economia, porque está presente a contribuição de grandes indústrias ou um aglomerado de empresas de grande participação dos fatores de produção, porém, todas as outras atividades ficam dentro do espectro invisível.

O modelo, portanto, permitirá o conhecimento do espectro econômico na sua totalidade, onde se vê todos os comprimentos de ondas, neste caso substituído pelo valor da participação percentual medido e tornado visível. Não significa apenas saber que eles existem, mas também qual sua qualificação e quantificação.

Planejamento e etapas da realização

A base de dados para posterior formatação das planilhas foi construída com plataforma Microsoft Excel por se tratar de um software de fácil acesso e manuseio possibilitando o processamento, localização e extração de informações de maneira customizada, propiciando ainda a elaboração de resumos, quadros sinóticos, tabelas etc.

Os dados da AMVALI, após acordo de sigilo, foram fornecidos na forma de listagens, escaneados e transcritos para um banco de dados (planilha base), de onde foram efetuadas as diversas derivações possíveis, ficando aberto para outros modelos além dos propostos.

A análise reúne as entradas e saídas relativas às atividades das empresas e define a diferença entre ambas.

Os relatórios e planilhas resultantes têm como objetivo principal, possibilitar o conhecimento sintético e analítico dos dados, podendo a critério do usuário, ser alteradas, suprimidas ou adicionadas na determinação de outras informações que se façam necessário.

Quanto à qualidade, os dados são apresentados de forma científica e sistematizados, onde o volume (valor) de informações é criado de maneira exclusiva. O sistema gerado de informações possibilitará ao poder público fornecer e responder sobre questões relevantes da economia da cidade, permitindo a satisfação dos clientes solicitantes pela garantia da nova proposta.

A partir da organização, sistematizada, de informações adquiridas através da pesquisa, chega-se ao conjunto de dados apresentados na figura com o seu respectivo fluxo.

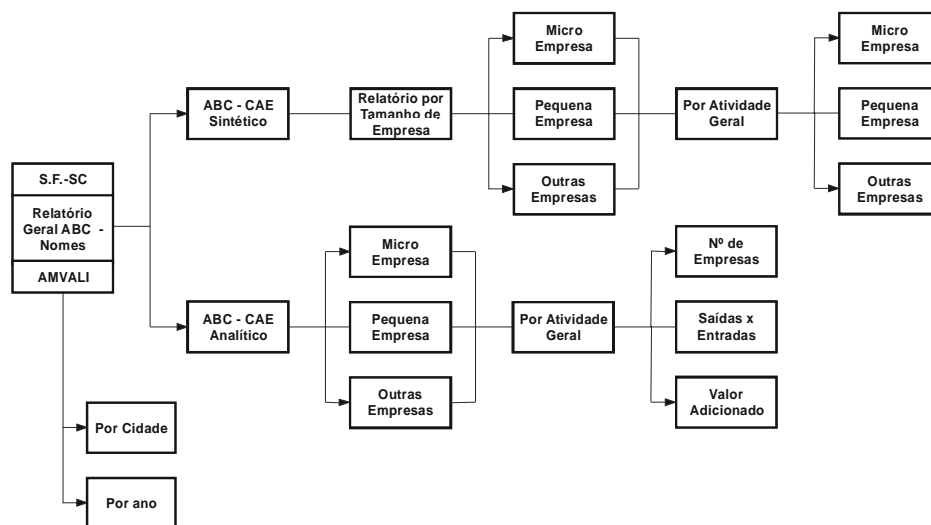


Figura 4: Divisão e organização da base de dados.
Fonte: Brognoli (2005)

O cálculo dos fluxos brutos totais das atividades empresariais de cada componente da base de dados é obtido a partir da reunião dos dados primários, tanto sobre a soma direta dos setores dos quais se tem a informação completa, através dos códigos de atividade empresarial.

Cria-se, portanto, um novo registro geral das empresas onde constam: (i) razão social da empresa; (ii) tipo de empresa; (iii) código de atividade econômica²¹; (iv) valor das saídas (receitas); (v) exclusão de saídas (devoluções); (vi) valor das entradas (insumos); (vii) devolução de insumos; e (viii) saldo final (valor adicionado). Também, utiliza-se um sistema comprovante quanto à exatidão dos valores (cruzamento entre dados SEF/SC e nova base de dados).

Ferramentas e métodos utilizados

O levantamento de dados primários foi efetuado através de contatos pessoais, entrevistas não-estruturadas com pessoas de vários setores de órgãos públicos, entidades de classes e empresários. Junto a Associação dos Municípios do Vale do Itapocú – AMVALI se obteve maior colaboração, acordo no projeto e obtenção de dados secundários.

Os dados secundários localizados foram fornecidos através de acordo de sigilo, uma vez que os dados não são abertos ao público, eliminando-se o nome das empresas preservando seu código de atividade empresarial e demais informações existentes nos relatórios obtidos.

Embora se tivesse obtido de todos os municípios que participam da AMVALI, delimitou-se a área de estudos ao Município de Jaraguá do Sul.

Tipos de dados coletados

²¹ Código de Atividade Empresarial: Conforme regulamento do ICMS/SC, existe uma aplicação específica da legislação onde consta uma tabela de Códigos de Atividades Econômicas – CAE.

Os registros das atividades econômicas cadastradas pelo modelo no município de Jaraguá do Sul foram obtidos através do escaneamento da listagem de empresas, formando uma base de dados através do Código de Atividade Empresarial, conforme regulamento do ICMS/SC com a seguinte dimensão:

- ano 1999: 3.369 empresas listadas com código de atividade, tamanho de empresa, valores de saídas, entradas e valor adicionado;
- ano 2000: 3.237 empresas listadas com código de atividade, tamanho de empresa, valores de saídas, entradas e valor adicionado;
- ano 2001: 3.262 empresas listadas com código de atividade, tamanho de empresa, valores de saídas, entradas e valor adicionado;
- ano 2002: 3.217 empresas listadas com código de atividade, tamanho de empresa, valores de saídas, entradas e valor adicionado.

Desta planilha base se tem a possibilidade de derivar em vários tipos de análises, considerando os relatórios com empresas somente da cidade (sem RA²²), e com RA, isto é, empresa sediada fora do domicílio, mas com contribuição para o movimento econômico da cidade, por exemplo, companhias de energia elétrica, telefone, transporte etc.

Ao se construir a base de dados, teve-se o cuidado de não se estabelecer proposições passíveis de erro, onde, usando-se os dados disponíveis manipularam-se métodos estatísticos para obter estimativas e objetivos como: (i) implementar um de banco de dados; (ii) construir uma tabela das atividades econômicas de um município e região; (iii) admitir o volume de entradas/saídas e valor adicionado por CAE (PIB total ou setorial); (iv) estabelecer correlações estatísticas das informações obtidas; (v) identificar a existência de aglomerados por atividades correlatas, quantidade e valor de participação; (vi) conhecer a realidade econômica para analisar riscos e oportunidades.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

O modelo permitiu obter a exata medida da economia da cidade de Jaraguá do Sul, demonstrando com total grau transparência, conforme demonstra a tabela, a quantidade de empresas e a atividade econômica correspondente:

RELATÓRIO - JARAGUÁ DO SUL							
TOTAL DOS SETORES EMPRESARIAIS POR N° DE EMPRESAS							
DADOS ANO BASE : 1999, 2000, 2001 e 2002							
ATIVIDADE ECONÔMICA	1999	2000	%	2001	%	2002	%
Sem Código de Atividade Econômica						369	#DIV/0!
Agricultura	4	4	0,00	7	75,00	5	-28,57
Pecuária, Pesca, Agric. e Seus Prod.	7	6	-14,29	5	-16,67	5	0,00
Extração e Tratamento de Minerais	4	3	-25,00	3	0,00	2	-33,33
Indústria	360	827	-3,84	847	2,42	743	-12,28
Comércio	2.196	2.096	-4,55	2.097	0,05	1.821	-13,16
Serviços	298	301	1,01	303	0,66	272	-10,23
TOTAL	3.369	3.237	-3,92	3.252	0,77	3.217	-1,38

Tabela 1: Setores por atividade econômica

Fonte: Brognoli, (2005).

Uma importante observação refere-se à discrepância entre os dados existentes das fontes em Jaraguá do Sul até então, conforme demonstra o quadro 2. Dados da ACIJS referem-se ao ano de 1991, os dados do Proder/SEBRAE aos anos de 2002/2003 e a quantidade apurada no modelo referindo-se ao ano de 2002.

Os dados da entidade AMVALI resultantes do modelo, são valores absolutos, pois são obtidos através das informações prestadas pelas empresas ao governo de Santa Catarina, mais especificamente, à Secretaria Estadual da Fazenda/SC (SEF/SC). Estes relatórios são encaminhados ao setor de tributos da entidade, sendo

²² RA significa resumo de rateio. Neste caso a empresa poderá estar domiciliada fora do município, mas com operações na cidade; deverá haver um cálculo destes valores em separado e acrescentado ao montante das empresas sediadas no município.

utilizado para averiguar erros de declaração e de cálculo do percentual de impostos que deverá ser devolvido ao município.

TOTAL DE INDÚSTRIAS				Qtde.	
FONTES	ACUS (1999)			576	
	PRODEN/SEBRAE (2002/2003)			428	
	ANUALI (2002)	Tamanho	C/ Mov.	S/ Mov	743
		Micro	192	49	
		EPP	136	2	
Outras		237	127		
Total	565	178			

Quadro 2: Discrepância dos dados
Fonte: Brognoli, (2005)

Além da definição do número exato de empresas jaraguenses inscritas na Secretaria Estadual da Fazenda de Santa Catarina, pode-se fazer a diferenciação e medição de quantas são microempresas, pequenas empresas e outras.

Para não haver dúvidas quanto ao montante de indústrias que estão ativas, o modelo também permite a identificação de quem e quantas são as empresas que apresentaram ou não declaração de informações econômico-fiscal a secretaria.

Quantidade de Indústrias de Jaraguá do Sul EPP, Micro e Outras Com Apresentação e Sem Apresentação de Atividade.									
TIPO	DESCRIÇÃO	ANOS							
		1999	%	2000	%	2001	%	2002	%
MICRO	Sem Movimento	199	45,13	93	18,15	61	20,00	49	20,33
	Com Movimento	231	54,87	239	41,85	244	80,00	192	79,67
	Sub-total	421		292		305		241	
EPP	Sem Movimento	12	28,57	3	3,09	6	5,04	2	1,45
	Com Movimento	30	71,43	91	56,91	113	94,96	136	98,55
	Sub-total	42		94		119		138	
OUTRAS	Sem Movimento	99	24,94	146	33,11	178	48,19	127	34,89
	Com Movimento	296	75,06	295	66,89	293	91,81	237	65,11
	Sub-total	397		441		471		364	
TOTAL	Sem Movimento	301	35,00	202	24,43	237	27,98	178	23,96
	Com Movimento	559	65,00	625	75,57	610	72,02	565	76,04
	Nº de Empresas	860		827		847		743	

Quadro 3: Indústrias com e sem apresentação de movimento econômico.
Fonte: Brognoli, (2005).

O modelo permite, em outros relatórios a identificação de quem são as empresas que não declararam movimento, para que no âmbito da secretaria da fazenda do município, se possa fazer uma análise da veracidade das informações prestadas ou deixadas de informar pelo contribuinte.

Procurando aprofundar ainda mais o modelo, se permite o conhecimento não somente de quantas são as indústrias, mas em que ramos estão classificadas, bem como, o valor gerado por saídas, entradas e o valor adicionado, propiciando assim conhecer a participação de cada segmento industrial no montante total.

Pode-se, portanto, através do modelo, conhecer o perfil industrial do município, o grau de importância de cada uma das atividades e sua evolução no decorrer dos anos. Estas são informações que até aquele momento, os dados e as informações disponibilizadas não alcançavam o grau de detalhamento proposto conforme demonstrado.

O volume total de atividades empresariais do ramo industrial, no ano de 2002 na cidade de Jaraguá do Sul, legalmente registradas, representava uma quantia de 743 indústrias, representando neste período, 87,40% da produção de riqueza do município.

RELATÓRIO SINTÉTICO - JARAGUÁ DO SUL									
TOTAL DAS INDÚSTRIAS POR CAE									
DADOS ANO BASE : 2002									
CÓDIGO	QT.	%	ATIVIDADE ECONÔMICA	SAÍDAS	%	ENTRADAS	%	VRADICIONADO	%
CAE 30007	19	2,42	Ind. De Prod. Máq. e Móveis	2.111.487	0,08	1.467.642	0,08	543.825	0,07
CAE 32000	72	9,89	Indústria Metalúrgica	35.884.891	1,15	20.951.532	1,14	14.913.159	1,15
CAE 34002	58	7,81	Indústria Mecânica	155.853.044	4,31	84.046.048	4,58	50.247.355	4,00
CAE 35009	34	4,58	Ind. Mat. Elétrico, Eletrôn. e de Comum.	1.228.274.781	39,23	656.401.412	35,80	571.873.369	44,07
CAE 38009	11	1,48	Indústria de Material de Transporte	47.538.794	1,33	31.813.719	1,72	18.223.079	1,29
CAE 38008	28	3,77	Indústria de Madeira	10.878.062	0,35	6.251.249	0,34	4.628.813	0,36
CAE 39004	44	6,02	Indústria de Móveis	28.012.028	0,81	12.182.047	0,72	8.561.682	0,68
CAE 40002	10	1,35	Indústria de Papel e Papelão	30.323.858	0,97	21.592.961	1,18	8.730.897	0,67
CAE 41009	14	1,88	Indústria de Borracha	13.200.837	0,42	8.010.563	0,37	8.267.884	0,65
CAE 42005	2	0,27	Ind. De Couros, Peles e Similares	780.030	0,02	290.880	0,02	483.760	0,04
CAE 43004	3	0,40	Indústria Química	370.738	0,01	58.362	0,01	280.344	0,02
CAE 45004	2	0,27	Ind. De Prod. Farm. e Veterinários	166.989	0,01	83.187	0,00	83.802	0,01
CAE 46000	5	0,67	Ind. de Perfumaria, Sabões e Velas	1.148.610	0,04	1.177.211	0,06	-50.601	0,00
CAE 47007	19	2,56	Ind. De Prod. de Matérias Plásticas	57.938.836	1,85	45.135.152	2,46	12.803.684	0,99
CAE 48003	33	4,41	Indústria Têxtil	308.349.597	9,38	188.708.132	10,30	120.480.409	9,28
CAE 50008	270	38,34	Ind. Vestuário, Calç. e Artef. de Tec.	893.112.074	22,14	372.428.715	20,31	320.683.359	24,71
CAE 62000	72	9,88	Indústria de Produtos Alimentares	688.118.287	18,08	287.328.608	20,08	182.280.788	12,61
CAE 54003	2	0,27	Indústria de Bebidas	4.570.777	0,15	6.531.044	0,38	-1.960.267	-0,15
CAE 58000	1	0,13	Indústria de Ferro	34.091	0,00	3.453	0,00	25.258	0,00
CAE 57002	21	2,83	Indústria Editorial e Gráfica	3.647.488	0,12	6.118.660	0,33	-2.471.174	-0,19
CAE 59009	15	2,50	Indústrias Diversas	5.323.098	0,17	2.724.171	0,15	2.598.918	0,20
CAE 60003	4	0,54	Indústria de Construção	3.031	0,00	24.599	0,00	-21.568	0,00
TOTAL	743			3.131.167.338		1.938.528.368		1.287.644.568	
Total de Empresas Jaraguá do Sul	3217		Atividades Econômica Total	5.599.162.569		4.252.340.158		1.484.772.563	
	23,10		Participação do Setor Industrial	55,92		43,12		87,40	

Quadro 4: Total das indústrias de Jaraguá do Sul

Fonte: Brognoli, (2005).

Embora com apenas 23,10% com relação ao total no número de empresas, representou neste período, 87,40% da produção de riqueza do município. Isto demonstra a vocação industrial da cidade.

As atividades de maior representação são as indústrias de materiais elétricos, eletrônicos e de comunicação; vestuário, calçado e artefatos de tecidos; produtos alimentares; têxtil e mecânico.

Dentro do ramo, as indústrias são ainda diferenciadas por tamanho como, microempresa, empresa de pequeno porte e outras, fornecendo ainda o grau de participação e importância de cada ramo de indústria nesta classificação.

Porém, diante das vicissitudes no que concerne a análise de oportunidades e ameaças que constantemente rondam as economias locais, o conhecimento de como se comporta determinados ramos da economia que são considerados estratégicos é de extrema importância para os planejadores de políticas públicas.

Dado ao sigilo que acompanha os dados sobre informações econômicas e fiscais de cada empresa cadastrada na SEF/SC, alguns setores da administração pública, como o poder executivo na pessoa do prefeito pode conhecer mais pormenorizadamente o contribuinte para avaliar pedidos ou propor melhorias de infraestrutura; a área fiscal poderia analisar informações e efetuar cruzamentos com relação ao contribuinte para estabelecer previsões de receita com menor margem de erro, e vários outros setores que possam necessitar de um maior acompanhamento do desempenho econômico das empresas, podendo ser feito com base no modelo proposto.

O modelo proposto também capacita o conhecimento microeconômico por setores e empresas. Como exemplo, utilizamos a WEG S/A que é um conglomerado de empresas do ramo de motores, acionamentos, automação e outras atividades. Sua participação na economia jaraguense vem crescendo de maneira constante, como poderá ser verificado na tabela, o que passa a ser de extrema importância o acompanhamento dos dados da mesma e sua participação no contexto da economia local, o que era desconhecido até então.

RELATÓRIO COMPARATIVO DE SAÍDAS - WEG												
JARAGUÁ DO SUL												
ATIVIDADES ECONÔMICAS												
Ano	1999			2000			2001			2002		
Descrição	Qtde.	Valor	%	Qtde.	Valor	%	Qtde.	Valor	%	Qtde.	Valor	%
GRUPO WEG	10	770.485.339		14	948.544.780		7	1.271.772.806		7	1.518.409.909	
INDÚSTRIAS DE JARAGUÁ DO SUL	860	2.358.983.259	30,11	827	2.373.107.984	39,97	847	2.853.052.265	44,58	743	3.157.767.833	48,49
ATIV. EMPRES. JARAGUÁ DO SUL	3.369	3.358.898.702	22,94	3.237	3.244.536.277	29,23	3.262	3.935.051.821	32,32	3.217	4.612.725.728	32,92

Tabela 2: Participação da WEG no movimento econômico de Jaraguá do Sul

Fonte: Brognoli, (2005).

Em termos comparativos a WEG saltou na relação somente do ramo industrial no ano de 1999 de 30,11% para 48,49% no ano de 2002. No relativo à sua participação quanto ao total das atividades econômicas, de 22,94% em 1998, passou para 32,92% em 2002. Tais números sinalizam que a participação do grupo WEG tende a crescer, e caso, as outras atividades econômicas não cresçam proporcionalmente, estas cifras podem sinalizar uma tendência ao aumento não só da importância, mas da dependência em termos de tributos do desempenho deste grupo de empresas.

O modelo não permite apenas conhecer a WEG, mas toda e qualquer empresa independente de tamanho e movimento que pertença ao município. Há possibilidade de se efetuar um ranqueamento em vários níveis, como receita total, valor adicionado gerado, etc.

O executivo municipal poderá ter detalhado o comportamento das atividades econômicas não somente no âmbito macroeconômico, mas também microeconômico.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

A dispersão e até mesmo ausência de dados estatísticos é um problema não só da Prefeitura de Jaraguá do Sul, como de tantas outras. O modelo atende a necessidade de um instrumento analítico operacional com uma ampla variedade de usos, calculando os efeitos das atividades econômicas do município, das mudanças no perfil das atividades empresariais de forma quantitativa e qualitativa, servindo como técnica para projeções e previsões de longo prazo.

A melhor maneira de uma organização pública capturar oportunidades de investimentos para o município é através da oferta de informações econômicas de amplo espectro, aperfeiçoando processos em andamento de busca e de pesquisas, que resulta em novos produtos, novas técnicas e novas formas de apresentação da organização empresarial do município.

Conclusão

A economia jaraguense e dos demais municípios pertencentes à região da AMVALI encontram-se frente a novos desafios, e isto obriga a uma reflexão acerca das possíveis alternativas que podem ser alcançadas pela economia jaraguense ou regional. A dispersão de dados estatísticos é um problema, além de não existirem feitos de forma sistematizada e científica.

Tal constatação passou a ser tratada como um compartimento vazio na administração pública, ficando patente a necessidade de um instrumento analítico operacional com uma ampla variedade de usos, calculando os efeitos sobre a atividade econômica do município, das mudanças no perfil das atividades econômicas de forma quantificada e qualificada.

Para o atendimento dessas necessidades, se propôs um neologismo para o modelo, denominado espectroeconomia, que permite o conhecimento integral de todo o potencial econômico de uma localidade ou região.

A espectroeconomia permitirá às organizações públicas e privadas terem o conhecimento do espectro econômico na sua totalidade, isto é, todos os ramos de atividades de uma cidade podem ser medidos e tornados visíveis, criando condições para o desenvolvimento de efetivas técnicas de planejamento.

Os dados, relatórios e planilhas que podem ser feitos e sem espaço para aqui serem apresentados, tiveram como objeto principal, possibilitar o conhecimento sintético e analítico dos dados, permitindo operacionalizar com mobilidade os vários tipos de relatórios que se tornarão em informações e conhecimento,

possibilitando análises de regressão e verificação do atual estágio e tendências das atividades econômicas do município de Jaraguá do Sul

O grau de detalhamento do modelo em sua dimensão, também permitiu a construção de uma matriz detalhada das atividades empresariais de Jaraguá do Sul, permitindo agregar e desagregar dados, além de possibilitar a verificação quanto à existência de aglomerados ou *clusters* de ramos correlatos, servindo de base para novos estudos.

Referências

BOSCHETTI, Cezar. **Conceitos fundamentais: radiação, energia e ondas**. INPE - Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais - Laboratório Associado de Sensores e Materiais (LAS) Disponível em: <<http://www.las.inpe.br/~cesar/Infrared/conceitos.htm>>. Acesso em: 23/09/2004.

BROGNOLI, Jorge H. **O modelo de inteligência pública estratégica e a espectroeconomia como instrumento no conhecimento da economia pelas organizações públicas**. Tese (Doutorado em Ciências Empresariais) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Empresariais, Universidade do Museu Social Argentino – UMSA, Buenos Aires, 2005. 280 p.

BUENO, S. **Mini dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: FTT, 2000.

INPE - Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais - Laboratório Associado de Sensores e Materiais (LAS): <http://www.las.inpe.br>. Acesso em 23 set. 2004

PREFEITURA MUNICIPAL DE JARAGUÁ DO SUL. Secretaria Municipal da Indústria, Comércio e Turismo. **Jaraguá em Dados**. Jaraguá do Sul/SC: PMJS, 1996, 2. ed., 43 p.

Dados de identificação

- Empresa/Instituição: UNIVILLE – Universidade da Região de Joinville
- Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior
- Nome: Jorge Henrique Brognoli
- Cargo: Professor
- Endereço: Campus Universitário, s/no. – Bairro Bom Retiro – Joinville/SC
- Telefone: (47) 3461-9000 – Fax: (47) 3473-0131
- Site web: <http://www.univille.br/>

OBSERVATÓRIO DE ANÁLISE CRIMINAL: DO PAPEL À REALIDADE.

Leonardo de Carvalho Silva – Instituto de Segurança Pública – leonardo@isp.rj.gov.br
Thatiane Christine Coelho Bittencourt - Instituto de Segurança Pública – thatibittencourt@pet.coppe.ufrj.br

Área temática: Inteligência na decisão.

Resumo: O uso do geoprocessamento em diversas áreas é hoje uma realidade, configurando-se como ferramenta capaz de incorporar o componente geográfico à análise de dados, sendo cada vez mais usado nas mais diversas áreas. Este trabalho tem por objetivo demonstrar o desenvolvimento de um projeto desenvolvido pelo Instituto de Segurança Pública – RJ para propiciar ao gestor de segurança a visualização geográfica de dados relativos ao tema. Pensado e concebido com o objetivo de propiciar aos tomadores de decisões, a situação da segurança pública, sempre considerando os preceitos teóricos e necessários para que tal visão seja fiel à realidade. A apresentação de uma tecnologia integradora e sistemática de captura, armazenamento consulta e análise de dados referentes à criminalidade urbana, é o principal objetivo deste trabalho, demonstrando o uso do Geoprocessamento como ferramenta para visualização de questões de segurança pública.

Contexto geral e problema

O Instituto de Segurança Pública (ISP) é uma autarquia criada em 1999, vinculada à secretaria de Segurança Pública do estado do Rio de Janeiro que desenvolve projetos em parceria, pesquisas e análise criminal. Uma de suas atribuições é a consolidação e divulgação de dados estatísticos na área de segurança pública do estado. Através do Núcleo de Pesquisa em Justiça Criminal e Segurança Pública (NUPESP), o ISP produz relatórios estatísticos sobre o sistema de segurança pública estadual e atende à solicitações de dados de diversos solicitantes, como imprensa, pesquisadores e os gestores de segurança pública. A divulgação mensal das estatísticas para a população e a transparência dos dados atribuem ao estado do Rio de Janeiro uma posição privilegiada quando estamos falando de consolidação e disponibilização de dados de relativos às ocorrências policiais.

Os dados são consolidados e divulgados segundo área de Delegacias de Polícia Civil e Batalhões de Polícia Militar. Em 1999 houve um trabalho de compatibilização da área de atuação das duas polícias, resultando na divisão do estado em Áreas Integradas de Segurança Pública (AISP), criadas por meio de resolução do secretário de segurança. Em todo o estado são 40 AISP²³, cada qual representada pelos comandantes dos batalhões da Polícia Militar e delegados titulares das delegacias distritais.

Com exceção da capital fluminense, que devido à sua grande população é dividida em 18 AISP, as demais Áreas são compostas por 1 ou mais municípios. Para a capital, as AISP são delimitadas pelos limites das DP, que por sua vez são formadas por delimitações que podem ou não respeitar os limites dos bairros. As figuras 1 e 2 demonstram a representação geográfica do estado segundo AISP:

²³ A lista completa de composição das AISP encontra-se em Anexo.

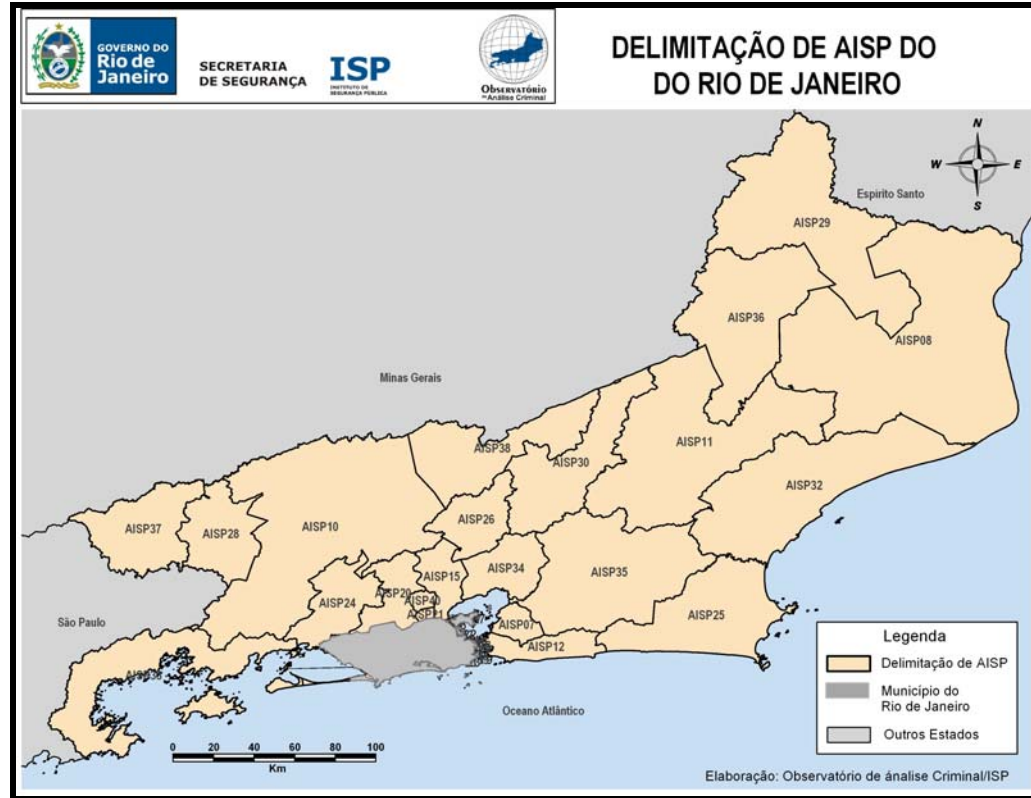


Figura 1: Estado do Rio de Janeiro segundo AISP
Fonte: Instituto de Segurança Pública



Figura 2: Estado do Rio de Janeiro segundo AISP
Fonte: Instituto de Segurança Pública

Objetivo do projeto

O principal objetivo desse Observatório é contribuir, com análises espaciais, na elaboração de diagnósticos dos fenômenos relativos à segurança pública, confeccionando mapas e relatórios especialmente para atender as demandas específicas dos diversos gestores da área, uma vez que as atividades das polícias, tanto a civil quanto a militar, demandam análises espaciais específicas.

Equipe envolvida

Estruturado com modernos computadores, softwares específicos de geoprocessamento e estatística, o Observatório de Análise Criminal conta hoje com uma equipe multidisciplinar de 06 (seis) bolsistas, coordenada por um funcionário do ISP. Fazem parte dessa equipe pessoas com diferentes formações, indo da estatística à ciência política, passando pela geografia e análise de sistemas. Como parte das atividades previstas, houve uma capacitação para que pessoas com diferentes formações se familiarizassem com conceitos toda a parte teórica que permeiam as análises espaciais, e com conceitos e leituras sobre Segurança Pública.

Nessa capacitação dos bolsistas foi apresentada a interface do software; os modos de conversão e leitura dos principais sistemas de bancos de dados disponíveis no mercado; apresentação e exercícios das principais ferramentas de análise do software. Também houve o treinamento com o software complementar a ser utilizado, durante este treinamento houve a apresentação dos modos de conversão dos mapas vetoriais em mapas matriciais, fazendo diferentes análises, em modelos digitais de terreno; apresentação e exercícios das principais ferramentas de análise do software complementar.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

O SIG - "Sistema de Informação Geográfica", é um conjunto de hardware (equipamentos em geral), software, informação espacial e procedimentos computacionais, que permite e facilita a análise, gestão ou representação do espaço e dos fenômenos que nele ocorrem. Abrangendo todo o escopo do termo sistema ele pode tornar-se tão complexo quanto às necessidades que tenha de suprir, podendo, capturar, analisar e exibir todas as formas de informações geograficamente referenciadas. Os objetos espaciais ou base de dados geográficos podem ser apresentados em um SIG como nós ou pontos, arcos ou linhas, redes, áreas, superfícies e volumes (BONHAM-CARTER, 1996) e informações tabulares na forma numérica e alfa-numérica.

De acordo com Martinelli (2008, p. 97): "Não podemos deixar de lado o inegável papel dos mapas no processo do conhecimento, na busca da própria essência, como também ele em si mesmo é um momento da própria essência". O uso dessa ferramenta para ilustrar os dados vem sendo uma prática cada vez mais comum nos relatórios e estudos publicados pelo ISP. Mesmo na divulgação mensal, onde o volume de dados é bem grande, faz-se presente um mapa ilustrativo onde ficam expostas todas as delimitações. Na figura 3, abaixo temos um exemplo de uma arquitetura de SIG, que demonstra o processo no qual se interam diferentes softwares, indo desde a parte de conectividade e gerenciamento de banco de dados, passando pela formação e gerência de banco de dados espaciais, indo até a disponibilização desses dados em ambiente de rede.

O recurso da visualização espacial dos dados ajudam os usuários e os tomadores de decisões a desenvolver e compartilhar experiências, que lhe possam ajudar a pensar e ser mais criativo e decisivo nos seus planejamentos e estratégias. MacEachren (1994 apud CARTWRIGHT; PETERSON, 1999) define a visualização cartográfica como sendo uma forma pessoal de uso dos mapas, cujo propósito é descobrir o desconhecido.

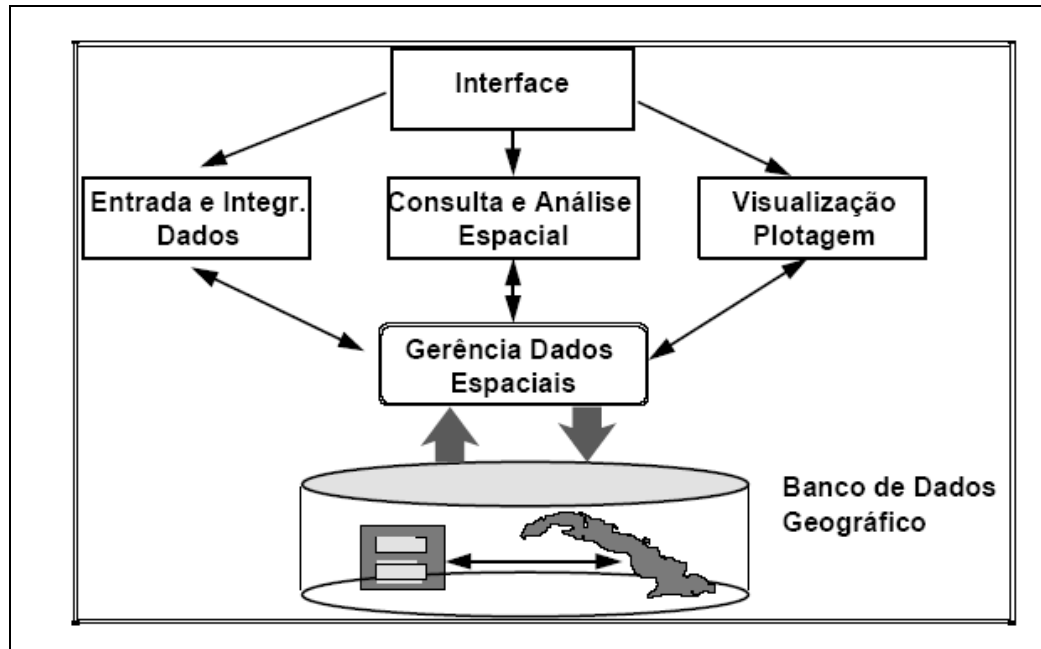


Figura 3: Arquitetura de sistemas de informação geográfica
 Fonte: (CÂMARA, Gilberto et al, 2004, p.8)

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

A partir do segundo semestre de 2007, começou a ser formulado um projeto para ampliação do uso do geoprocessamento, afim de possibilitar a visualização geográfica de dados, sobretudo para os planejadores de ações. Nas palavras de Câmara et al (2004, p.2): “a ênfase da Análise Espacial é mensurar propriedades e relacionamentos, levando em conta a localização espacial do fenômeno em estudo de forma explícita. Ou seja, a idéia central é incorporar o espaço à análise que se deseja fazer.

MOURA (1997, p. 1) corrobora essa idéia ao afirmar que “A representação de fenômenos espaciais é, hoje, ponto de partida para tomada de decisões e definições de estratégias de ação em vários campos...”. Temos assim a importância da idéia de espaço e da sua posição atualmente no campo de análises de fenômenos espaciais que abrange quase todas as áreas científicas.

Planejamento e etapas da realização

Desse projeto nasceu o Observatório de Análise Criminal, fazendo parte do Núcleo de Pesquisa em Justiça Criminal e Segurança Pública (NUPESP) do Instituto de Segurança Pública – ISP, que tem como objetivo disponibilizar aos gestores, informações na área de segurança pública dando ênfase à análise espacial das ocorrências geradas pela criminalidade. O surgimento desse centro foi possível devido à uma junção de fatores, pois parte de sua estrutura foi herdada do Pan-Americano Rio 2007, e parte foi obtida graças a um convênio com a Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ). Tal Observatório foi pensado de acordo com um cronograma de atividades, que abrangeu etapas de planejamento que foram da seleção dos bolsistas até a entrega e divulgação dos produtos elaborados para o público-alvo.

Ferramentas e métodos utilizados

Após o curso, foram iniciados os trabalhos, o que resultou na elaboração e apresentação dos primeiros mapas com as ocorrências registradas durante o período de carnaval e diversas ocorrências registradas durante o corrente mês de fevereiro de 2008, no Estado do Rio de Janeiro.

No período acima desenvolveu-se os mapas, espacializando as informações registradas pelo serviço “190” e atendidas pela PMERJ. Entre os mapas destacam-se:

- d) análise de “Buffer-Zone” de 300m da região do entorno da Rua Marques de Sapucaí;
- e) elaboração de “Hot-spot” dos registros de ocorrências no município do Rio de Janeiro;

- f) análise espacial dos Principais logradouros do município do Rio de Janeiro onde ocorreram roubo de autos;

O processo de geocodificação (*geocoding*) que o Observatório faz, se refere às atividades de georreferenciamento ou posicionamento geográfico de objetos (delitos) em relação a uma superfície de referência ou *grid*, através de seu endereço onde o fato ocorreu.

Esses mapas foram confeccionados e apresentados, com o objetivo de ilustrar e difundir as possibilidades de análises propiciadas pelo Observatório. Assim a partir do mês de fevereiro o observatório foi ocupando seu espaço dentro das Instituições públicas de segurança, conseguindo hoje ter diversos produtos que abrangem todas as áreas que trabalham com essas informações. Sendo o Observatório de Análise Criminal uma importante e quem sabe essencial ferramenta para o desenvolvimento de políticas públicas para a segurança.

Essa estrutura tem como público-alvo os diferentes gestores de segurança pública do estado, que englobam desde o governador secretário e sub-secretários, comandantes de batalhões e delegados de polícia, com mapas e análises espaciais que auxiliem no diagnóstico da segurança pública, de maneira clara, indo de uma visão macro até uma área em especial.

Tipo de dados coletados

Os dados utilizados para alimentar esse sistema são provenientes do Serviço 190, do Centro de Comando e Controle da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, excluindo os chamados identificados como trotes. Através de conexão direta com o banco de dados do referido serviço, o servidor do Observatório de Análise Criminal atualiza automaticamente a cada 30 (trinta) minutos os dados dos últimos 30 dias. Caso seja necessário utilizar dados de um período anterior a esse, os dados constam em nossos computadores. Atualmente a área de atuação deste serviço é a Região Metropolitana do Rio de Janeiro, com exceção dos bairros de Santa Cruz, Sepetiba e Paciência (no município do Rio de Janeiro), e o município de Itaguaí.

Os dados obtidos do Centro de Comando e Controle "190", estão diretamente relacionados com as ligação do solicitante, o rádio da polícia militar aciona a patrulha para comparecer ao local. Uma peculiaridade desse banco de dados é que através das informações passadas pelo solicitante, o atendente consegue identificar o local num mapa, gerando assim o as coordenadas das ocorrências; informações essas que possibilitam o georreferenciamento dos dados.

Buscando uma maneira simples e clara de disponibilizar aos gestores de segurança pública os dados coletados através do Serviço 190, o Observatório elaborou um web site disponível na rede interna da secretaria de Segurança Pública e Batalhões da PMERJ, acreditando ser essa a melhor maneira de tornar disponível a todo o público-alvo o trabalho desenvolvido. O acesso ao site é feito mediante senha, fornecidas através de solicitação, quando é dado ao usuário um Guia de Referência Básica, e uma palestra sobre o conteúdo e navegação do site. A figura 4 abaixo ilustra a interface do site mencionado:

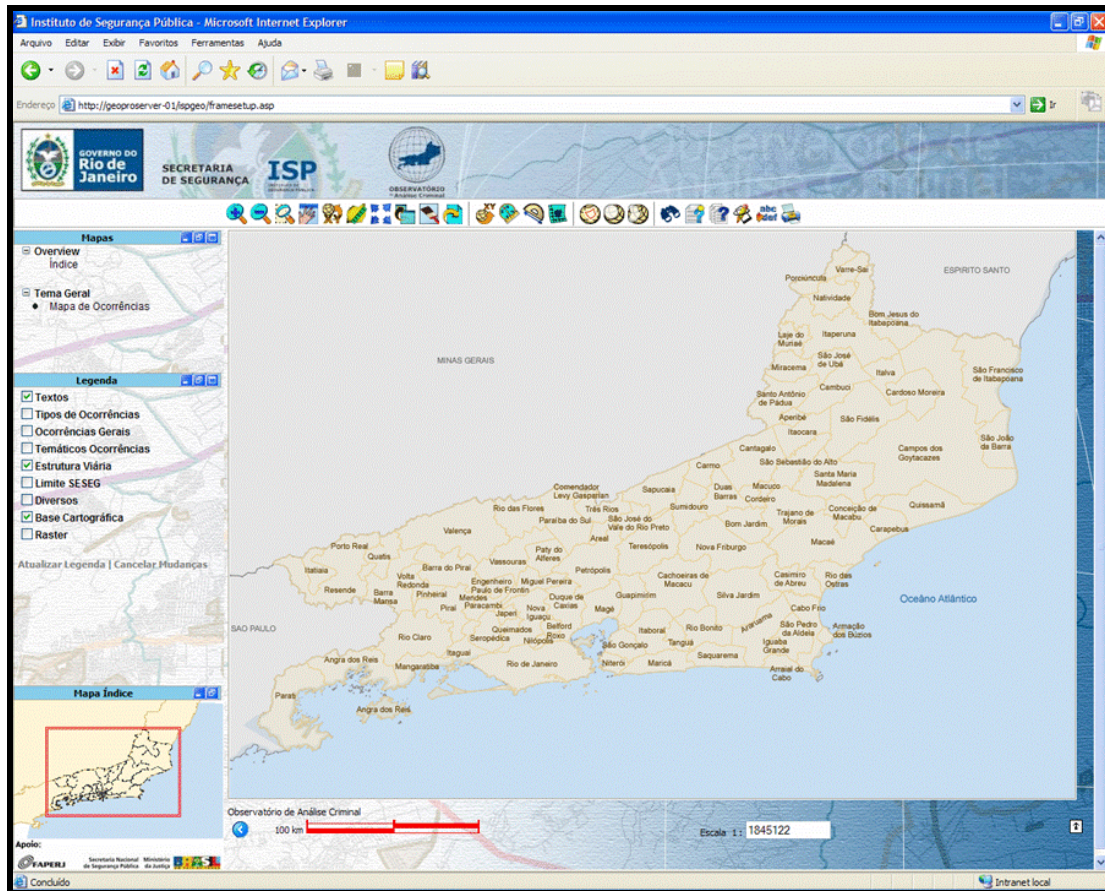


Figura 4: Interface do site elaborado pelo Observatório
 Fonte: Instituto de Segurança Pública.

Além do Serviço 190, o Observatório passou a utilizar como fonte de dados informações provenientes dos Registros de Ocorrência das Delegacias de Polícia. Diferente da primeira fonte de dados mencionada, estes registros contêm dados dos delitos que foram registrados em delegacias. Graças a um sistema denominado Delegacia Legal, o ISP tem condições de gerar diariamente um banco de dados com tudo o que fora registrado nas delegacias até o dia anterior.

Atualmente o estado do Rio de Janeiro possui 167 Delegacias de Polícia, entre delegacias distritais e especializadas, e desse total, 110 estão conectadas ao referido sistema. As informações elaboradas com essa fonte de dados necessitam de um outro tratamento e modelagem dos dados, sendo essa atualização feita de maneira manual, diferentemente dos dados provenientes do serviço 190, cuja atualização era automática.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A possibilidade da representação espacial das diversas fonte de dados no âmbito da Segurança Pública é o objetivo do Observatório de Análise Criminal, que trabalha de maneira direcionada para cada demandante de seus produtos, buscando aliar diversos elementos tecnológicos, como gerenciamento de bancos de dados, disponibilização de dados em ambientes de rede, além é claro do georreferenciamento de dados relativos à Segurança Pública.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Dentro das pesquisas que de alguma maneira abordam a temática da Segurança Pública, não identificamos nada que fosse similar ao projeto desenvolvido e neste trabalho exposto. Todas as etapas,

planejadas e executadas, mesmo as realizadas mesmo antes da formação do Observatório, como a captação de recursos e a seleção de pessoal, foram de suma importância para a atual situação da estrutura montada.

A sistematização de dados de diferentes fontes, o gerenciamento de diferentes softwares e a interação entre eles, como parte de um sistema para visualização georreferenciada de dados em ambiente de rede, indo até a apresentação do sistema ao público a ele destinado e mesmo a disseminação e utilização deste público representa outra importante etapa para que o Observatório de Análise Criminal do Instituto de Segurança Pública possa representar uma ferramenta de visualização sempre acessível para os gestores de segurança pública.

Todos os esforços despendidos na formulação e desenvolvimento desse projeto demonstram a sistematização e interação de diferentes dados e a solução dos problemas enfrentados, podendo ser visto então este estudo como uma contribuição no processo de pesquisa.

Referências

- BONHAM-CARTER, G. **Geographic information systems for geoscientists: modelling with GIS**. New York, Pergamon, 1994.
- CÂMARA, Gilberto et al. **Análise espacial de dados geográficos**. Brasília: Embrapa, 2004.
- ARTWRIGHT, W.; PETERSON, M. P. Multimedia Cartography. In: CARTWRIGHT, W.; PETERSON, M. P.; GARTNER, G. **Multimedia Cartography**. Berlin: Springer-Verlag, 1999, p.1-10.
- JUDSON, Brad H.; FORD, Christopher G. **Police geocoding standards**. CCJS – The Canadian Centre for Justice Statistics, Arquivo disponível em: <<http://www.geoinfosolutions.com/projects/CCJS.pdf>>. DATA Sidney: CCJS, 2001.
- MARTINELLI, Marcelo. **Mapas da geografia e cartografia temática**. São Paulo: Contexto, 2008.
- MACEACHREN, A. M. Some truth with maps: a primer on symbolization & design. Washington, D.C.:Association of American Geographers, 1994.
- MOURA, Ana Clara M. **Globalização e metodologias no uso do geoprocessamento: estudos de casos de diferentes abordagens espaciais**. In: XVIII Congresso Brasileiro de Cartografia, 1997, Rio de Janeiro. Anais do XVIII Congresso Brasileiro de Cartografia. Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Cartografia, 1997. v. 1. p. 50-57.

Anexo

AISP	BPM	Município
1	1ºBPM	Rio de Janeiro
2	2ºBPM	Rio de Janeiro
3	3ºBPM	Rio de Janeiro
4	4ºBPM	Rio de Janeiro
5	5ºBPM	Rio de Janeiro
6	6ºBPM	Rio de Janeiro
7	7ºBPM	São Gonçalo
8	8ºBPM	Campos de Goytacazes, São Francisco de Itabapoana, São Fidélis e São João da Barra
9	9ºBPM	Rio de Janeiro
10	10ºBPM	Barra do Pirai, Valença, Rio das Flores, Pirai, Vassouras, Miguel Pereira, Paty do Alferes, Mendes, Engenheiro Paulo de Frontin, Pinheiral e Rio Claro
11	11ºBPM	Nova Friburgo, Duas Barras, Cantagalo, Cordeiro, Macuco, Santa Maria Madalena, Trajano de Moraes e Bom Jardim
		Bom Jardim
12	12ºBPM	Niterói e Marica
13	13ºBPM	Rio de Janeiro
14	14ºBPM	Rio de Janeiro
15	15ºBPM	Duque de Caxias
16	16ºBPM	Rio de Janeiro
17	17ºBPM	Rio de Janeiro

18	18°BPM	Rio de Janeiro
19	19°BPM	Rio de Janeiro
20	20°BPM	Nova Iguaçu, Mesquita e Nilópolis
21	21°BPM	São João de Meriti
22	22°BPM	Rio de Janeiro
23	23°BPM	Rio de Janeiro
24	24°BPM	Seropédica, Itaguaí, Paracambi, Queimados e Japeri
25	25°BPM	Araruama, Saquarema, São Pedro da Aldeia, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Armação dos Búzios e Iguaba Grande
26	26°BPM	Petrópolis
27	27°BPM	Rio de Janeiro
28	28°BPM	Quatis, Barra Mansa, Volta Redonda e Porto Real
29	29°BPM	Laje do Muriaé, Porciúncula, Natividade, Varre-Sai, Cardoso Moreira, Italva, Itaperuna e Bom Jesus de Itabapoana
30	30°BPM	São José do Vale do Rio Preto, Teresópolis, Sumidouro e Carmo
31	31°BPM	Rio de Janeiro
32	32°BPM	Casimiro de Abreu, Conceição de Macabú, Carapebus, Macaé, Quissamã e Rio das Ostras
33	33°BPM	Mangaratiba, Angra dos Reis e Parati
34	34°BPM	Guapimirim e Magé
35	35°BPM	Itaboraí, Tanguá, Rio Bonito, Silva Jardim e Cachoeiras de Macacu
36	36°BPM	Itaocara, Santo Antônio de Pádua, Aperibé, Miracema, Cambuci, São José de Ubá e São Sebastião do Alto
37	37°BPM	Resende e Itatiaia
38	38°BPM	Paraíba do Sul, Comendador Levy Gasparian, Areal, Três Rios e Sapucaia
39	RCECS	Rio de Janeiro
40	39°BPM	Belford Roxo

Fonte: Instituto de Segurança Pública.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Instituto de Segurança Pública
 - Atividades da empresa/instituição: analista e gerente da parte de análise espacial
 - Nome: Leonardo de Carvalho Silva
 - Cargo: gerente
 - Endereço: Av. Pres. Vargas 817 – 16º andar
 - Telefone: 21-98044711
 - E-mail: leonardo@isp.rj.gov.br
 - Site web:
-
- Empresa/Instituição: Instituto de Segurança Pública/COPPE-UFRJ
 - Atividades da empresa/instituição: técnico de geoprocessamento (Bolsista FAPERJ)
 - Nome: Thatiane Christine Coelho Bittencourt.
 - Cargo: técnico em geoprocessamento.
 - Endereço: Av. Pres. Vargas 817 – 16º andar
 - Telefone: 21-91199074
 - E-mail: thatibittencourt@hotmail.com
 - Site web:

INTELIGÊNCIA NA PRÁTICA: TÉCNICAS DE PESQUISA DE MERCADO COMO FERRAMENTAS DE IC PARA A REALIZAÇÃO DE UM *BENCHMARKING* DO MERCADO DE TI BRASILEIRO.

Geisa Rodrigues – AG3 Consulting - geisa@ag3consulting.com.br

Área temática: Inteligência na decisão

Resumo: O presente texto demonstra como a inteligência competitiva pode ser posta em prática usando efetivamente as técnicas de pesquisa de mercado como ferramentas de *benchmarking* competitivo na coleta de informações estratégicas de empresas que atuam no mercado de TI brasileiro, especificamente no segmento de provedores de internet. As escolhas metodológicas para a coleta dos dados deste *benchmarking*²⁴ competitivo foram cautelosamente definidas, uma vez que se almejou a coleta de informações confidenciais sem, contudo, ultrapassar o limite ético da invasão da informação. Aliado a elas, a análise que gerou recomendações necessitou de capacidade apurada para gerar inteligência dosada para a tomada de decisão.

Contexto geral e problema

O mercado de telecomunicações no Brasil recentemente vem passando pela era da convergência da tríade dos seguintes serviços: internet, celular e linhas fixas. Como fruto desta tendência, uma das operadoras de celular atuantes no mercado brasileiro pretendia lançar novo produto que abraçasse a oferta da mobilidade da internet para o mercado nacional. Ou seja, seria possível utilizar de sua natureza “móvel” enquanto *core business* para também agregar um novo produto? Que estruturas seriam necessárias para adentrar no mercado da internet? Lançar-se em um novo empreendimento significou, portanto, conhecer este mercado não unicamente em termos de seu potencial de consumo, mas acima de tudo, do ponto de vista das possibilidades reais de competição no mesmo, em outras palavras, quais competências técnicas e humanas seriam necessárias para aventurar-se no novo negócio. Sobre essa última busca é que se baseia esse estudo.

Objetivos do projeto

Com o objetivo de organizar sua infra-estrutura interna para o lançamento de um novo produto; mapear quais recursos humanos seriam necessários lançar mão; que nível de competências dever-se-ia adquirir para ser além de operadora de celular, provedora de internet, bem como identificar os tipos de negociação possíveis entre um provedor de internet – que a partir daí o cliente passaria a ser – e uma operadora de telefonia fixa, a operadora solicitou uma pesquisa do tipo *Benchmarking* para mapear as atuais práticas de mercado em RH e infra-estrutura de negócios dos principais *players* já atuantes no mercado enquanto provedores de internet.

Segundo Washington Sorio (2008),

benchmarking é um processo contínuo de comparação dos produtos, serviços e práticas empresariais entre os mais fortes concorrentes ou empresas reconhecidas como líderes.

Um segundo objetivo do cliente era identificar os planos de negócios desses principais concorrentes, ou seja, de alguns provedores de internet já estabelecidos no Brasil. Em outras palavras, a operadora necessitava compreender sobre qual *core business*²⁵ seus futuros concorrentes desenhariam seus próximos passos e, com isso, analisar possíveis brechas no mercado para sua entrada.

Na prática, o propósito do estudo era gerar informação estratégica sobre as empresas provedoras de internet no Brasil com o objetivo de desenvolver seu próprio posicionamento de mercado neste novo negócio e ainda enfrentando o desafio de não oferecer um novo produto *commodity*²⁶, mas, do contrário, inovador e de valor agregado para os consumidores.

Dessa forma, o Benchmarking realizado deu subsídio para orientar o planejamento estratégico do novo negócio da operadora.

²⁴ Benchmarking é estudar as empresas com as melhores práticas, a fim de melhorar o próprio desempenho. (KOTLER, 1994).

²⁵ Negócio principal da empresa.

²⁶ Produto primário já utilizado por vários concorrentes, sem diferenciais necessariamente.

Enquanto Consultoria em Inteligência de Mercado, nosso principal desafio foi prover uma metodologia adequada e eficiente para, ao mesmo tempo, obter informações estratégicas, sem, por outro lado, ultrapassar o limite ético da coleta de dados.

A expectativa do cliente era alcançar a partir desse estudo, informações as mais precisas possíveis sobre a estrutura de RH dos atuais principais *players* do mercado de provedores de internet brasileiros bem como identificar o mais veridicamente possível seus planos de negócio. Para tanto, a lista de informações a serem coletadas abarcava desde encontrar o perfil profissional dos principais executivos dos futuros concorrentes, suas competências-chaves até a política de remuneração & *turnover*²⁷ da empresa bem como suas políticas de incentivo profissional.

Para atingir seu segundo *KIT* – *Key Intelligence Topic*²⁸, ou seja, seu segundo objetivo, a identificação dos planos de negócios dos provedores de internet, a lista de achados deveria compreender seu posicionamento de mercado, suas principais fontes de receita, seu portfólio de serviços, seus preços, dentre outros itens.

A utilização da técnica de *KIT* – *Key Intelligence Topic*, que é um método consagrado para iniciar qualquer projeto de Inteligência Competitiva foi utilizado para encontrar as necessidades de informações dos líderes empresarias que contrataram o projeto. Segundo Prescott (2001),

o objetivo em definir as requisições em IC é atender às expectativas dos líderes empresarias da organização ao mesmo tempo em que esse processo acontece através de esforços proativos, antecipatórios e estratégicos. Na realidade, os requerimentos de Inteligência devem ser definidos pelos tomadores de decisão de uma empresa, normalmente, gerentes seniores, pois o relatório final de um projeto de IC deverá responder as suas perguntas.

Dessa forma, o projeto objetivava, sobretudo, responder as perguntas imediatas dos tomadores de decisão.

Equipe envolvida

Para a condução deste estudo, foram utilizados profissionais especialistas em coleta de campo, em recrutamento de entrevistados com perfil seniores (executivos, CEOs²⁹, etc...) bem como analistas de inteligência de mercado. Ao todo, seis profissionais participaram do projeto, sendo: um gerente de projeto, responsável pelo desenho da metodologia, desenho do instrumento de coleta, orientação da etapa da coleta primária e secundária, direção das análises e contato constante com o cliente:

- a) um recrutador especialista em identificar e convencer os executivos entrevistados a participarem do estudo;
- b) três entrevistadores treinados para interação com executivos - entrevistas;
- c) um analista responsável pela análise de dados e coleta de informações secundárias, com treinamento em análise estatísticas.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Para coleta de dados secundários, o uso de buscadores de internet foi o principal recurso, utilizando palavras chaves específicas para o estudo.

Para a etapa de análise, foi utilizado o software de Data Mining, SPSS. Contudo, por não ser um estudo quantitativo, a utilização do software foi superficial, afinal, não havia quantidade de casos suficientes para uma análise quantitativa estatística. Sua aplicação básica neste projeto foi a utilização de gráficos *scatter plots* para definir o posicionamento dos provedores de internet em torno de indicadores criados para encontrar a disposição desses *players* a respeito das diferentes estratégias de mercado avaliadas no estudo.

A apresentação dos resultados, a pedido do cliente, aconteceu em Power Point.

²⁷ Rotatividade de mão-de-obra.

²⁸ Termo utilizado em Inteligência Competitiva, definido como “*identificar e priorizar os tópicos fundamentais de inteligência com base nas necessidades da alta administração*” (HERRING, 1999).

²⁹ *Chief Executive Officer*

Descrição do estudo

O estudo visou apresentar ao cliente um cenário sobre a atuação de alguns provedores de mercado no Brasil, cujas atividades de internet seriam, na seqüência ao estudo, almeçadas pelo cliente como um novo serviço a ser oferecido.

Para atingir a expectativa desse “retrato”, um estudo do tipo *Benchmarking* foi desenvolvido, onde, além da busca de dados secundários já publicados, o estudo contou com sua mais rica fonte de informações: executivos das empresas-alvo, entrevistados sobre assuntos inerentes à estrutura de recursos humanos de sua empresa e seus planos de negócio.

Como resultado, obteve-se um mapa significativamente fiel sobre a estrutura de RH necessária para entrar no negócio de internet bem como foi possível inferir quais passos os *players* deste mercado seguiriam, o que definiria o posicionamento de mercado do cliente contratante do estudo.

Planejamento e etapas da realização

Para atingir as metas necessárias, a primeira etapa do projeto foi o planejamento acerca da metodologia de coleta de informação, baseada em pesquisa secundária e pesquisa de primária de seis provedores. Os provedores foram escolhidos a partir da sua importância no mercado, porte e similaridade com o produto que o cliente viria potencialmente a lançar.

A segunda etapa, a da coleta dos dados, destacou-se pela necessidade de treinamento do analista buscador de informações secundárias, que viria a direcionar com seus achados a segunda etapa da pesquisa, a coleta primária.

A terceira necessidade de planejamento veio a ser o recrutamento dos entrevistados. Os entrevistados eram encontrados através de contatos telefônicos feitos à sua empresa e através de solicitação formal por e-mail requisitando sua participação no estudo. A abordagem a esses respondentes, seja por telefone ou por e-mail, apresentava os objetivos do estudo com os quais ele estaria contribuindo, caso participasse, bem como os benefícios que sua empresa teria com isso.

A quarta etapa do projeto foi o treinamento dos entrevistadores que receberam um resumo dos achados encontrados na pesquisa secundária que serviu como alicerce para que conhecessem previamente o assunto com o qual lidariam na coleta primária. Nessa etapa, também foi enfatizada a necessidade de uma abordagem investigativa na entrevista para que os resultados fossem atingidos satisfatoriamente.

A quinta e última etapa do projeto foi o planejamento da análise, que contou com o seguinte conteúdo:

- a) mapeamento das características individuais de cada empresa pesquisada;
- b) comparativo entre empresas;
- c) análise SWOT e de posicionamento de mercado;
- d) recomendações para o cliente.

Ferramentas e métodos utilizados

Coleta de Dados

Desenhamos uma metodologia de coleta de dados para este projeto baseada em dois pilares:

- c) desk research, pesquisa de dados secundários;
- d) coleta primária

A coleta secundária baseou-se principalmente na busca na internet por palavras chaves, relatórios divulgados no mercado e *websites* dos provedores pesquisados.

A coleta primária contou com um instrumento de pesquisa qualitativo, onde a técnica de entrevistas em profundidade foi utilizada. Quanto à amostra, foram escolhidas duas pessoas-chaves em cada um dos seis provedores de internet do Brasil, um representante da área de Recursos Humanos e outro da área de Engenharia e/ou Tecnologia da Informação.

O instrumento de coleta, que foi um roteiro semi-estruturado com duração média de 50 minutos, levou em conta a colocação das perguntas de maneira não-objetiva de forma a não ultrapassar o limite da invasão da privacidade da informação. Além do instrumento, os entrevistadores foram treinados para respeitar o fato dos respondentes darem-se ao direito de não replicar a todas as questões, aquelas que julgassem invasivas, por exemplo. Portanto, o instrumento não foi desenhado com o intuito de encontrar respostas exatas, fechadas e precisas, em especial porque se tratavam de perguntas sensíveis para o negócio do entrevistado. Dessa forma,

o instrumento e os entrevistados foram treinados para buscar respostas aproximadas, faixas de preços, faixas de valores e não respostas precisas, devido ao possível índice significativo de recusas. Com perguntas que geram respostas aproximadas, o entrevistado não julgava que o objetivo era a busca de informações estratégicas de sua empresa, afinal, quanto a essas, eles não estariam diretamente disponibilizando.

Em pesquisas de mercado intituladas “qualitativas”, instrumentos tais como o usado neste estudo costumemente são utilizados devido à necessidade de aprofundar o assunto pesquisado. Aclaramos que, para este projeto de benchmarking, a escolha do instrumento não se deveu à razão acima exposta, mas, do contrário, sobretudo pelo principal objetivo de não poder contar com respostas exatas devido ao seu nível de confidencialidade. Ou seja, se essas fossem informações publicamente divulgáveis, provavelmente ter-se-ia escolhido um instrumento mais estruturado, com escalas de respostas totalmente exatas e diretas.

Segundo Lash (2008), “pesquisa qualitativa geralmente é melhor para explorar, entender, e descobrir, enquanto a pesquisa quantitativa é geralmente melhor para confirmar e esclarecer”. Em concordância com essa afirmativa e buscando explorar informações sobre o mercado de provedores de internet no Brasil, porém acrescentado à técnica, um teor investigativo, a opção por um instrumento qualitativo melhor atendeu a necessidade deste projeto.

As perguntas desenvolvidas, no geral, seguiram o seguinte modelo: ao invés da questão ser diretamente formulada tal como: “Qual é o salário dos seus diretores?”, o roteiro, apesar de qualitativo, contava com faixas de valores de salários pré-estipulados em escalas fechadas - apesar de não diretas - como possíveis respostas, tais como se fosse um instrumento desenhado para um estudo quantitativo com perguntas fechadas. Com isso, foi garantido o sucesso em adquirir intervalos distintos de salários entre os diferentes cargos em cada empresa e a comparação entre esses achados para a análise foi capaz de inferir a política de remuneração profissional de cada provedor de internet de maneira quase que integralmente precisa, conforme mostra a Tabela 1 abaixo:

Cargo	Salário
1. Presidente	Acionista
2. Diretor	R\$ 20.000 a R\$ 30.000
3. Gerente	R\$ 15.000 a R\$ 20.000
4. Supervisor	terceirizado
5. Coordenador	R\$ 6.000 a R\$ 10.000
6. Consultor	R\$ 6.000 a R\$ 10.000
7. Analista	R\$ 1.200 a R\$ 4.000
8. Assistente	terceirizado
9. Atendente/Promotor	terceirizado
10. Estagiário	R\$ 700 a R\$ 1.200

Tabela 1: Remuneração dos Cargos

Fonte: Elaborado pelo autor

Da mesma maneira, o plano de negócios de cada empresa não teria sido possível de ser coletado unicamente a partir de pesquisa secundária, a não ser entrevistando alguns tomadores de decisão em cada empresa. Novamente, neste caso, a maior barreira seria adquirir informação com tal grau de confidencialidade, desafio este que foi superado a partir da maneira em que o instrumento de coleta dispôs suas perguntas (evitando perguntas diretamente invasivas). Na prática, a coleta anterior – *desk research* – aliada ao conhecimento do cliente contratante do estudo sobre o mercado estudado, foi capaz de pré-definir algumas possíveis respostas que fariam parte do instrumento de coleta. Sendo assim, conforme executado para coletar a remuneração dos cargos, ao invés de postular uma pergunta direta do tipo “qual o plano de negócios da empresa?”, optou-se por perguntas escalares, onde o entrevistado fazia escolhas entre as categorias “concorda totalmente”, “concorda parcialmente”, “nem concorda, nem discorda”, “discorda parcialmente” e “discorda totalmente” sobre cada afirmação postulada. Mais uma vez, não obtivamos a resposta direta e exata, porém o nível de concordância ou não com o assunto era o suficiente para inferir os próximos passos do provedor.

Diante de tal realidade, afirmamos que as escolhas metodológicas em conjunto com decisões bem planejadas sobre o instrumento de coleta são ferramentas sólidas e eficazes de pesquisa de mercado para a

coleta de informações primárias em um estudo de Inteligência Competitiva no segmento B2B³⁰. Sendo assim, os resultados de sucesso da coleta de dados somente podem ser alcançados se os itens mencionados acima forem gerenciados com precisão e cautela aliado a um treinamento prévio dos pesquisadores para adquirirem habilidades de inteligência humana. Em outras palavras, os pesquisadores devem ser, em certo grau, pensadores estratégicos seniores e profundamente conhecedores dos objetivos do projeto; em suma, eles devem ter um perfil de investigadores e não somente pesquisadores entrevistadores, em outras palavras, que consigam ultrapassar a barreira de serem “perguntadores”.

Apesar da importância crucial da escolha e desenvolvimento do instrumento, o sucesso da coleta primária neste tipo de estudo ultrapassa, contudo, a eficácia da metodologia e habilidade dos pesquisadores. Acima de tudo, é necessário contar com atitudes cooperativas dos entrevistados. Neste caso, em específico, as melhores soluções para conquistar a confiança dos respondentes se basearam em dois eixos:

(1) A oferta de um incentivo interessante para os entrevistados. Os respondentes receberam um relatório sumário dos principais achados do estudo. Esse tipo de incentivo tem o propósito de criar a impressão de que as empresas pesquisadas e o cliente que contratou o estudo (que não foi nomeado) dividem informações estratégicas. Se formadores de opinião tais como os respondentes recrutados para esse estudo não se sentem convencidos de que ao invés de somente eles estarem dando informações confidenciais e sendo abusivamente explorados, estão, na realidade, também recebendo novas informações como recompensa pela sua colaboração, então a contribuição não acontece. Para este tipo de estudo, um brinde em remuneração ou presente tem muito pouco valor quando comparado ao valor que a informação tem. Em outras palavras, a informação é, neste caso, a moeda mais valiosa;

(2) A abordagem ao entrevistado no que tange a respeito de explicar com detalhes os objetivos gerais do estudo, sem, no entanto, expor o cliente tampouco os objetivos específicos da pesquisa. Os respondentes foram informados que o estudo visava o mapeamento macroeconômico nacional do setor de internet no Brasil com o objetivo de realizar um benchmarking dos provedores atuantes no país. Por isso, sua participação para o estudo seria crucial.

Análise de Dados

Projetos de Inteligência Competitiva B2B cuja coleta se baseia em informações pronunciadas pelos próprios empregados e executivos de uma empresa precisam contar com a habilidade de um analista de IC³¹ competente para decifrar o “quebra-cabeça” de informações disponíveis e ajustá-las de maneira a proporcionar recomendações eficientes para o cliente. Em outras palavras, não somente a capacidade de definir a metodologia de coleta, mas principalmente de interpretar os dados, transformando informação em inteligência é capaz de prover dados confiáveis para tomadas de decisões sérias. Além disso, a experiência do analista não limitada a habilidades em *data mining*³², mas que ofereça histórico na indústria do cliente, neste caso, em telecomunicações, foi ferramenta definitiva para um estudo de credibilidade.

Utilizar de técnicas de análise de Mercado conhecidas e eficientes, tais como análise SWOT e posicionamento de mercado foi uma arma para apresentar ao cliente em que patamar seus futuros concorrentes se encontravam no cenário atual do mercado.

Como resultado das análises providas para subsidiar as recomendações para este estudo, encontramos que o posicionamento de mercado de alguns dos seis provedores pesquisados apresentou estratégias opostas, demonstrando um mapa e suas brechas que instruíam a penetração de um novo *player* como o cliente que contratou este estudo: enquanto algumas empresas demonstraram maior preocupação em manter ou expandir seu *market share*³³, outras, do contrário, buscavam posicionar-se na direção do *wallet share*³⁴. Em outras palavras, o estudo revelou que algumas empresas estão na disputa pela alta aquisição de quantidade de clientes (*market share*) enquanto outras baseiam suas ações para buscar as maiores margens de lucro (*wallet share*). Outras apresentaram maior equilíbrio entre esses dois eixos, demonstrando preocupação em buscar a liderança

³⁰ *Business to Business* – negócio de empresa para empresa

³¹ Inteligência Competitiva

³² *Data mining* (ou *mineração de dados*) é o processo de extrair informação válida, previamente desconhecida e de máxima abrangência a partir de grandes bases de dados, usando-as para efetuar decisões cruciais (MACORATTI, 2008)

³³ Participação no mercado

³⁴ Participação na receita, no orçamento.

de mercado pela quantidade de clientes, sem, contudo, deixar de lado o objetivo da aquisição de clientes de maior valor, os quais geram maior rentabilidade para a empresa. (gráfico 1)

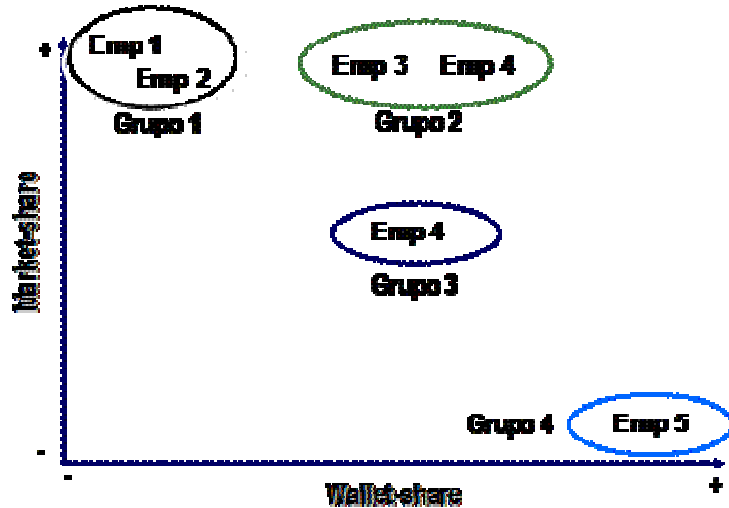
Gráfico 1 – Posicionamento das Empresas: Market Share versus Wallet Share

Grupo 1: Emp 1 e Emp 2 têm as estratégias mais agressivas para atingir maior fatia de mercado, competindo diretamente com posicionamento competitivo de pricing para aumentar penetração;

Grupo 2: Emp 3 e Emp 4 também lutam por fatia grande de mercado, mas parecem adotar posição mais cautelosa de pricing porque preocupam-se mais com a rentabilidade da empresa;

Grupo 3: Emp 5 adota posição intermediária entre todas as empresas;

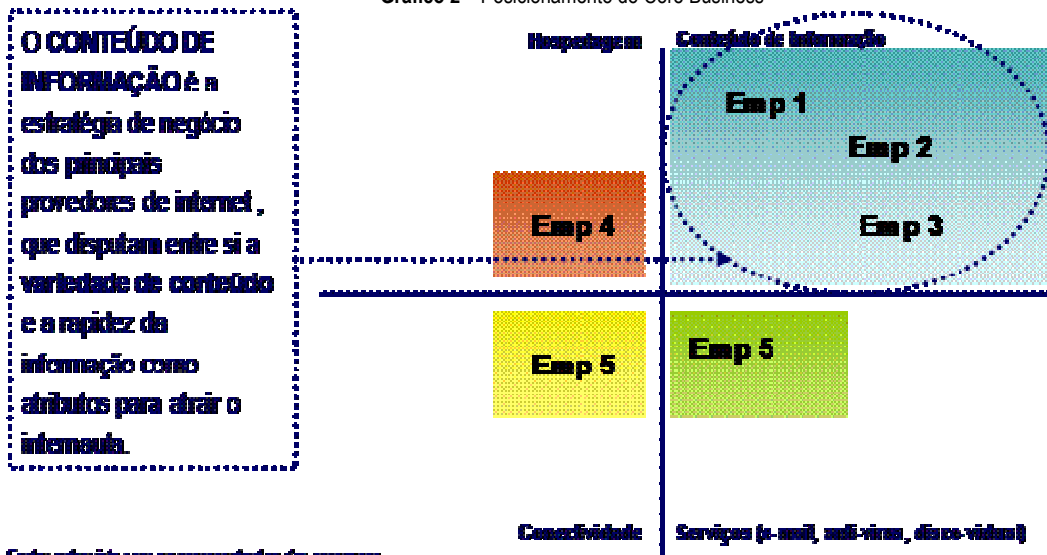
Grupo 4: Emp 6 é a mais preocupada com rentabilidade



Essa informação é baseada na opinião dos respondentes das empresas

Outro tipo de análise capaz de orientar o planejamento do novo negócio do cliente, mais uma vez baseada na opinião das pessoas-chaves entrevistadas, refere-se ao posicionamento do *core business* de cada empresa. Os achados encontraram, por exemplo, que o conteúdo de informação inserido nos portais dos provedores é a âncora do negócio para a maior parte das empresas. Por sua vez, oferecer ampla cobertura nacional é a principal estratégia utilizada para alcançar competitividade e a oferta de variedade de conteúdo é ferramenta buscada por todos. (gráfico 2)

Gráfico 2 – Posicionamento do Core Business



Tipo de dados coletados

Conforme mencionado nos parágrafos anteriores, os tipos de dados coletados foram informações estratégicas e, em certa medida, confidenciais sobre empresas provedoras de internet no Brasil.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

O estudo teve como principal resultado a possibilidade do cliente concretizar o lançamento de novos produtos a partir de um planejamento do negócio baseado em dados reais.

A pesquisa teve como impacto a distinção entre empresas e a certeza de que suas estruturas não são similares e que tal estrutura não tinha uma relação diretamente proporcional à quantidade de clientes que cada empresa possuía. Ou seja, não necessariamente a empresa que contava com uma equipe maior também tinha a maior quantidade de clientes. Com isso, o cliente pôde concluir que o sucesso do negócio não estaria em construir uma equipe grande, mas com competências-chaves pro negócio e que contasse com profissionais experientes no ramo para minimizar o desperdício de alto investimento em muitos colaboradores.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

O sucesso de projetos dessa estirpe está depositado na escolha do *mix* apropriado de técnicas de coleta de dados, em aplicar a correta capacidade de negociação com os respondentes, em treinar os entrevistadores para terem habilidade de coletar com sucesso informações estratégicas sem parecer tão invasivos bem como em contar com a aptidão na interpretação de dados primários e secundários.

Os itens mencionados acima são de extrema importância para todo o processo de um projeto de pesquisa de mercado do tipo *benchmarking* competitivo no mercado B2B a ser conduzido tanto por uma consultoria ou instituto de pesquisa de mercado bem como pelas próprias organizações que executam, sem auxílio de terceiros, suas próprias pesquisas. Caso as etapas não sejam bem cumpridas, a possibilidade de se conseguir baixo nível de informação e, logo, não atender as expectativas do cliente, é real. Na prática, a maior lição deste tipo de projeto é que o planejamento das fases é o sustentáculo para resultados eficientes.

Referências bibliográficas

- KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- LASH, Jeff. Entenda pesquisas qualitativas vs. quantitativas. **O Guia do Gerente de Produto**. fev. 2008. Disponível em: <<http://gerentedeprodutos.blogspot.com/2008/02/entenda-pesquisas-qualitativas-vs.html>>.
- MARCORATTI, José Carlos. Conceitos: data warehouse e datamining. **Marcoratti.net**. Disponível em: <http://www.marcoratti.net/dwh_dmn.htm>, 2008.
- PRESCOTT, John E. **Proven strategies in competitive intelligence: lessons from the trenches**. Hoboken: John Wiley & Sons Inc., 2001.
- SORIO, Washington II. O que é Benchmarking? set. 2008. Disponível em: <<http://www.washingtonsorio.com.br/>>.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: AG3 Consulting – Consultoria em Estratégias de Marketing Ltda
- Atividades da empresa/instituição: Consultoria em Marketing Estratégico, Pesquisa de Mercado e Inteligência Competitiva
- Nome: Geisa Rodrigues
- Cargo: Diretora
- Endereço: Rua Avaré, 125, fundos, unidade 76, Jardim Estela, Poá
- Telefone: (48) 33694567 ou (48) 96162060
- E-mail: geisa@ag3consulting.com.br
- Site web: www.ag3consulting.com.br

A CONCEPÇÃO DE MODELO DE GESTÃO DOS ACADÊMICOS DE ADMINISTRAÇÃO DAS UNIVERSIDADES DA SERRA E PLANALTO

João Lindomar Serafini da Silva – Universidade de Caxias do Sul – joao_serafini@ig.com.br

Oberdan Teles da Silva – Universidade de Caxias do Sul – oberdanteles@hotmail.com

Eric Dorion – UCS – edorion@ucs.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: O trabalho objetivou identificar junto aos acadêmicos de administração de empresas de duas instituições de ensino, uma situada na serra e outra no planalto gaúcho, a formação destes quanto ao tema controle e aprendizagem. Para identificar o modelo de gestão dos acadêmicos utilizou-se uma pesquisa quantitativa tendo como amostra acadêmicos dos campi de Lagoa Vermelha e Vacaria pertencentes às instituições. O estudo demonstrou que o controle, a autoridade e a supervisão burocrática baseadas nas abordagens racional e quantitativa não conduzem a competitividade organizacional. Demonstrado, contudo, desconhecimento da relevância da aprendizagem organizacional sistêmica e da viabilidade de combinação da gestão baseada no controle-supervisão e aprendizagem-descontrole.

Contexto geral e problema

A competitividade nos dias de hoje caracterizada pela busca constante de produtividade e rentabilidade demanda organizações que tenham gestores com capacidade de desenvolver estratégias baseadas na flexibilidade de produto e quantidade (BALLOU, 2006). A flexibilidade de quantidade está relacionada à capacidade da gestão fazer frente a economias de escala e curvas de aprendizagem típico dos conceitos referentes a Porter e da teoria da organização industrial, como forma de fazer frente as forças competitivas (PORTER, 1999). Contudo tem-se também a necessidade da organização em atuar por meio da flexibilidade de produto, isto é, diferenciação onde a competitividade se desenvolve por meio da abordagem qualitativa de gestão. Até a década de 90, portanto, presenciavam-se organizações competindo em determinados segmentos em custo ou diferenciação.

Com o acirramento da competitividade e necessidade da organização em obter assimetria competitiva tem-se a empresa flexível, criando a curva de rentabilidade, isto é, combinado competitividade baseada em custo e diferenciação, obtendo assim a customização em massa (FILHO, 2001). A partir da década de 90, portanto, presencia-se não mais a orientação para produção e vendas, típica das empresas do setor primário e secundário que atuavam nas premissas da administração clássica e moderna, mas sim a organização voltada para a orientação para o valor. Orientação esta, que é legitimada pela maximização de benefícios sejam estes funcionais, experimentais e sensoriais e pela redução de custo monetário, psicológico e comportamental (CHURCHILL E PETER, 2000). Esta abordagem enquadra-se na competitividade baseada nos conceitos da pós-modernidade onde as competências essenciais das organizações são complementadas em rede obtendo de tal forma a eficiência coletiva, típica das organizações de novo formato (VOLBERDA, 2004).

Barney (apud Hoffman, 2000), diz que: “uma empresa tem uma vantagem competitiva sustentável quando ela está implementando uma estratégia de criação de valor que não está sendo implementada simultaneamente por nenhum concorrente atual ou potencial e quando essas outras empresas estão impossibilitadas de reproduzir os benefícios dessa estratégia” (p.102). Esse conceito refere-se à relevância da competência essencial. Para Hitt, Ireland e Hoskisson, (2002) uma competência essencial tem valor quando esta se apresenta intangível e difere dos demais concorrentes, e também quando não consegue ser copiada. Assim as fontes da sustentabilidade envolvem valor, imobilidade e heterogeneidade. Nesse sentido as organizações precisam de gestores que focalizem não apenas o controle e a ação, mas a aprendizagem, o descontrole e o pensamento estratégico (MINTZBERG, AHLSTRAND E LAMPEL, 2000).

A administração clássica e científica

Tanto as correntes da administração clássica como a administração científica objetivam a maximização da eficiência e eficácia tendo como resultado a rentabilidade. As origens da administração clássica remontam as

conseqüências da revolução industrial, movimento que trouxe crescimento desorientado das organizações bem como a necessidade de aprimorar a eficiência das organizações vigentes (CHIAVENATTO, 1993). A administração clássica envolve a busca pela organização racional do trabalho, engenharia de eficiência, métodos científicos e burocracia (MAXIMIANO, 1997). Os pensamentos da administração clássica foram legitimados por Taylor, Ford, Mooney, Urwick, Fayol e Weber. Já a administração científica teve como teóricos Taylor, Gilbreth e Gantt. A teoria da burocracia, contudo, foi impulsionada por Weber, Blau e Etzioni. Cada corrente trouxe considerações acerca da mecanização.

A teoria de Fayol

Suas primeiras considerações surgiram em 1916 sob o título “*Administration Industrielle et Générale*”. Poucos exemplares foram traduzidos e postos a venda na Inglaterra. Nenhuma versão em inglês foi publicada nos Estados Unidos até 1949. No entanto, Lyndall Urwick examinou a obra de Fayol. As contribuições residem no apontamento das atividades que compõem o trabalho industrial, dividindo-os em seis grupos: técnico, comercial, financeiro, segurança, contabilidade e administrativo (KOONTZ E O'DONNELL, 1969). Ênfase foi dada também aos primeiros cinco elementos, que segundo ele eram conhecidos. Conforme os autores, Fayol elencou predicados necessários aos administradores sendo eles: físicos (saúde, vigor e destreza), mentais (compreensão, aprendizagem, vigor mental e adaptabilidade), morais (energia, firmeza, responsabilidade, lealdade, tato, iniciativa e dignidade), educação geral, conhecimento especializado e de experiência.

O modelo fordista

O modelo fordista de produção caracteriza-se por meio de uma configuração produtiva baseada na padronização de produtos, processos e distribuição. Segundo Uderman (2006) com vistas a atender a demanda da sociedade industrial em desenvolvimento era necessário uma hierarquia profissional baseada na utilização da organização burocrática racional. Esta organização tinha como conduta o status gerencial, a subordinação do empregado, a autoridade, disciplina e a centralização.

O controle e a racionalidade

O controle representa uma interligação com os demais elementos organizacionais e tem sido foco de estudos profundos na gestão organizacional. O controle sempre existirá aonde as pessoas, em um processo coletivo, reunirem esforços em prol da realização de determinado objetivo, pois um grupo promoverá o seu próprio interesse. Assim o controle relaciona-se com a capacidade de um indivíduo ou determinado grupo legitimar o comportamento social de outro ator ou equipe organizacional (MARTINS E BULGACOV, 2006). Drucker (2002) salienta que todo o processo para ser produtivo necessita de controle. Segundo ele o processo de produção, necessita dos seguintes elementos, conforme figura 1:

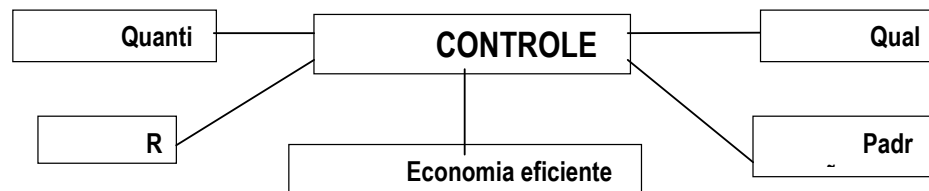


Figura 1: Elementos do controle
Fonte: Adaptado Drucker (2002)

Dessa forma o controle envolve rumo, gestão da qualidade e padrões, sejam estes de mecânica ou segurança. O sistema abrange ainda quantidade de produção com determinado conteúdo de atividade e ainda economia na produção com eficiência. Costa, Gonçalves e Serra (2006), abordando os conceitos de Wagner e Hollenbeck (2000) ressaltam três tipos de formalização: tipo cargo, tipo fluxo de trabalho e tipo regras. A primeira, formalização por cargo, é representada pela documentação, com a seqüência das etapas que devem ser seguidas para a execução do trabalho. A segunda, por sua vez, a formalização por fluxo de trabalho, refere-se ao registro das metas para o fluxo de trabalho. Já a formalização por regras, diz respeito a documentação de regras gerais que direcionam o comportamento dos atores.

Na concepção de Maximiano (1997), as empresas são sistemas de normas impessoais que regem o comportamento dos atores. Como as organizações buscam produtividade, eficácia e profissionalização, ocorre, então, a necessidade do argumento técnico e racional onde a racionalidade é delimitada por regras, padrões e regulamentos desconsiderando fatores pessoais envolvidos no processo (FARIA E SILVEIRA, 2006). Considerando tal afirmação pode-se afirmar que tanto a burocracia quanto o controle, objetivam obter uma previsibilidade comportamental.

Conforme os autores, contudo, há limitações humanas na execução da racionalidade imposta pelas organizações burocráticas. Estas limitações estão relacionadas ao ambiente psicológico, pois os indivíduos possuem uma visão limitada da situação considerando somente os fatores mais relevantes no processo de escolha. Segundo Loiola e Rocha (2002), abordando a complexidade da racionalidade, “em virtude dos limites da racionalidade decorrentes da incapacidade da mente humana de aplicar a uma decisão todos os aspectos de valor, conhecimento e comportamento que poderiam ter importância a decisão representa apenas a melhor solução encontrada naquelas circunstâncias”.

O Modelo burocrático

Chiavenato (2002), por sua vez, ressalta que o modelo burocrático, dentro da abordagem estruturalista da administração, caracteriza-se como uma invenção social aperfeiçoada na revolução industrial. Para ele a burocracia, segundo os preceitos de Weber, possui como características normas e regulamentos, comunicação formal, racionalidade e divisão do trabalho, profissionalização, padronização, rotinas, hierarquia, impessoalidade e meritocracia. Conforme Gonçalves, Filho e Neto (2006), o modelo burocrático defendido por Weber desenvolveu elementos da teoria das organizações que não foram tão destacadas: persistência, ação social e o ciclo apropriação-dominância-legitimação. Após definir o conceito de persistência, continuidade sistemática de certas linhas de ação social, explicou que tais elementos se reproduzem, no tempo, da relação entre apropriação, dominação e legitimação.

Formas emergentes de gestão

A competitividade vem sendo determinada, como a era da pós-modernidade onde os mercados são considerados voláteis (HITT, IRELAND, HOSKISSON 2002, ANSOFF, 1990). A abordagem clássica da estratégia definida pela racionalidade e linearidade perfeita dentro dos dogmas estabelecidos vem perdendo espaço no escopo das organizações competitivas que passam a gerenciar as suas competências nucleares ampliando o portfólio de produtos e serviços como na metáfora da árvore competitiva (VOLBERDA, 2004). O foco é na organização que compete por meio da complementaridade de recursos dentro de um sistema de valor, compartilhando as atividades da cadeia. Assim a competitividade passa a ser legitimada pela eficiência coletiva por meio de um *pool* social de competências que são agregadas pelas organizações e maximizadas pela aprendizagem (TEIXEIRA E GUERRA, 2002).

Objetivo do projeto

O artigo teve a finalidade responder ao seguinte problema de pesquisa: como os acadêmicos de administração acreditam que os colaboradores devem ser gerenciados sob o enfoque do controle-supervisão ou do descontrolo-aprendizagem? Partindo desta problemática o objetivo do trabalho consiste em identificar junto a duas universidades, uma situada na serra e a outra no planalto gaúcho, o perfil e a formação dos acadêmicos de administração quanto a questões relacionadas à supervisão, ao controle, a aprendizagem, a hierarquia e a especialização das atividades. Objetivou-se também identificar junto aos acadêmicos de administração os parâmetros entre as limitações e a efetividade da gestão baseada no controle e na aprendizagem tomando por base o foco competitividade.

Equipe envolvida

A pesquisa desenvolveu-se através dos autores do trabalho, ambos mestrandos em administração, tendo a supervisão do docente da disciplina de Estudos das Organizações, professor Dr. Eric Dorion, também coordenador do Programa de Pós-Graduação em Administração-PPGA-UCS.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Os dados sofreram análise por meio de estatística simples sendo que os gráficos foram comentados tomando por base o referencial teórico adotado. As questões foram de múltipla escolha sendo que a legenda representa: 1- discordo totalmente, 3 – discordo, 5 – indiferente, 7- concordo e 9-concordo totalmente.

Descrição do estudo

Para responder ao problema de pesquisa foram aplicados questionários estruturados para os acadêmicos de administração de empresas dos níveis III, IV, V, VI, VIII e X de duas universidades. A primeira encontra-se na serra gaúcha com vistas a não identificá-la será denominada por Universidade 01 e a segunda, na região nordeste do Estado do Rio Grande do Sul, identificada como Universidade 02. Ambas as instituições possuem cada uma mais de 18 mil alunos. A pesquisa enquadra-se como quantitativa descritiva e a amostra foi obtida de forma aleatória. Conforme Malhotra (2001) a pesquisa quantitativa objetiva quantificar os dados por meio da aplicação de alguma forma de análise estatística.

Planejamento e etapas da realização

A aplicação dos questionários ocorreu no mês de novembro de 2007 nos campi das universidades. Na universidade 01 os questionários foram aplicados no município de Vacaria na primeira quinzena de novembro. Na outra Universidade, a 02 os questionários foram aplicados no campus de Lagoa Vermelha. Esta etapa ocorreu na segunda quinzena de novembro. Segue-se abaixo a distribuição dos alunos pesquisados por semestre.

Semestre	Qt. Cit	Freq.
3	6	12,0%
4	11	22,4%
5	6	12,2%
6	10	20,4%
8	6	12,2%
10	10	20,4%

Tabela 1: divisão alunos por semestre das Universidades 01 e 02.

Fonte: Análise de dados

Ferramentas e métodos utilizados

Os alunos foram abordados e solicitados para responder ao questionário devolvendo-os após, aos pesquisadores. Dos questionários entregues voltaram para análise o total de 49. Na universidade 01 da serra respondeu a pesquisa o total de 31 alunos e na universidade 02 do planalto 18.

Tipo de dados coletados

Os dados coletados foram obtidos a partir de um questionário estruturado de múltipla escolha.

Benefícios, resultados e impactos potenciais

Abaixo apuração dos resultados referentes aos elementos eficiência na produção como consequência da adequação do trabalhador na atividade, treinamento organizacional, controle e supervisão do trabalhador, especialização de atividade e produtividade.

Tabela 02 - A eficiente gestão de produção depende da adequação do trabalhador em determinada atividade.

	Qt. Cit.	Freq.
1 – Discordo Totalmente	11	22,4%
3 – Discordo	20	40,8%
5 – Indiferente	1	2,0%
7 – Concordo	10	20,4%
9 – Concordo Plenamente	7	14,3%

Tabela 02 : A eficiente gestão de produção depende da adequação do trabalhador em determinada atividade.

Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	17	34,7%
3 – Discordo	14	28,8%
5 – Indiferente	4	8,2%
7 – Concordo	6	12,2%
9 – Concordo Plenamente	8	16,3%

Tabela 03: O trabalhador de chão de fábrica necessita participar de treinamento envolvendo outras capacitações organizacionais.

Fonte : questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	9	18,4%
3 – Discordo	19	38,8%
5 – Indiferente	5	10,2%
7 – Concordo	13	26,5%
9 – Concordo Plenamente	3	6,1%

Tabela 04: O trabalhador de chão de fábrica deve ser gerenciado sob controle e supervisão.

Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	5	10,2%
3 – Discordo	15	30,6%
5 – Indiferente	3	6,1%
7 – Concordo	14	28,6%
9 – Concordo Plenamente	12	24,5%

Tabela 05: Cabe ao trabalhador do departamento de produção especializar-se somente na atividade delegada a ele.

Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	15	30,6%
3 – Discordo	9	18,4%
5 – Indiferente	5	10,2%
7 – Concordo	9	18,4%
9 – Concordo Plenamente	11	22,4%

Tabela 06: Quanto mais especializada a atividade realizada pelo trabalhador do departamento de produção maior a produtividade.

Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

Para a maioria dos alunos 63,2%, ou 31 alunos das instituições pesquisadas, a eficiente gestão de produção não depende da adequação do trabalhador em determinada atividade. Tal afirmação vem contrariar as correntes da administração científica. Percebe-se portanto, um grau de formação não apenas focada na especialização das atividades. Contudo 34,7% dos respondentes, afirmam que a gestão de produção eficiente decorre da adequação do trabalhador em atividades específicas. Para 49% dos respondentes não existe uma ligação de que quanto mais especializada a atividade realizada pelo trabalhador do departamento de produção maior a produtividade. Outros 40,8%, contudo, acreditam que quanto mais focada a atividade desenvolvida pelo colaborador maior será a produtividade.

A análise permite inferir também que para os acadêmicos de administração o trabalhador de chão de fábrica não necessita participar de treinamento envolvendo outras capacitações organizacionais, conforme 63,3% dos alunos. Presencia-se, neste momento, que a há necessidade de gestão baseada na relevância dos conceitos de aprendizagem, como forma de fomentar o conhecimento holístico em termos de processos, estratégias e rotinas. A finalidade é maximizar o conhecimento, habilidades e atitudes. Não se infere que ocorra a necessidade, conforme se demonstra na análise da questão, segundo os acadêmicos, em fomentar a aprendizagem em todos os setores. Apenas 28,5% dos acadêmicos de administração concordam com a afirmação de que o trabalhador da produção deve participar de treinamento envolvendo outras capacitações.

O controle e a supervisão, conforme os respondentes, não devem ser exercidos para os integrantes do departamento de produção (57,2%). Outros 32,6% são a favor da gestão do controle e supervisão sendo que 10,2% são indiferentes ao posicionamento. Presencia-se que prevalece nos acadêmicos questionamento se o controle a supervisão devem existir na gestão organizacional. Questionados sobre se o trabalhador do departamento de produção deve especializar-se somente na atividade delegada a ele a maioria (53,1%) respondeu que concorda com a afirmação. Outros 40,8% são a favor que os colaboradores especializem-se também em outras áreas que não apenas o departamento de produção. Abaixo tabelas referentes se as repetições de atividades reduzem a inovação, a importância do salário como elemento motivacional e a relação entre controle e a produtividade. Abordado ainda os elementos especialização e hierarquia.

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	20	40,8%
3 – Discordo	11	22,4%
5 – Indiferente	5	10,2%
7 – Concordo	9	18,4%
9 – Concordo Plenamente	4	8,2%

Tabela 07: As atividades repetitivas reduzem a capacidade de inovação.

Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	6	12,2%
3 – Discordo	14	28,6%
5 – Indiferente	5	10,2%
7 – Concordo	19	38,8%
9 – Concordo Plenamente	5	10,2%

Tabela 08: O salário é o maior motivador do trabalhador.

Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	7	14,3%
3 – Discordo	15	30,6%
5 – Indiferente	7	14,3%
7 – Concordo	16	32,7%
9 – Concordo Plenamente	4	8,2%

Tabela 09: Os trabalhadores produzem mais quando são controlados por supervisores.

Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	9	18,4%
3 – Discordo	18	36,7%
5 – Indiferente	5	10,2%
7 – Concordo	12	24,5%
9 – Concordo Plenamente	5	10,2%

Tabela 10: Tarefas segmentadas com trabalhadores especialistas promovem maior competitividade à organização.

Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	9	18,4%
3 – Discordo	19	38,8%
5 – Indiferente	7	14,3%
7 – Concordo	8	16,3%
9 – Concordo Plenamente	6	12,2%

Tabela 11: Organizações constituídas de vários níveis hierárquicos promovem maior controle e competitividade.
Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

As atividades repetitivas não reduzem a capacidade de inovação conforme apontamentos de 63,2% dos respondentes. Apenas 20,6% afirmaram que sim que as atividades repetitivas reduzem a capacidade de inovação sendo que para 49% o salário é o principal motivador do trabalhador. Tal afirmação contradiz as principais correntes motivacionais que defendem que elementos intangíveis, são as verdadeiras fontes de motivação. Outros 40,8% discordam que a motivação decorre apenas do salário.

Conforme as tabelas os trabalhadores não aumentam a sua produtividade a partir do momento em que são controlados por supervisores, conforme 44,9% dos acadêmicos das instituições. Outros 40,9% acreditam, conforme a pesquisa, que quanto mais controlados por supervisores maiores os índices de produtividade. Para 55,1% dos universitários de administração de empresas, as tarefas segmentadas com trabalhadores especialistas não promovem maior competitividade à organização. As organizações constituídas de vários níveis hierárquicos não promovem maior controle e competitividade conforme a maioria dos respondentes (57,2%). Outros 14,5% são indecisos e 28,5% acreditam que o nível hierárquico promove controle e competitividade à organização. Abaixo tabelas referentes aos elementos autoridade e produtividade, competitividade, controle e racionalidade, aprendizagem, relações sociais e senso de equipe e combinação entre controle e aprendizagem.

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	7	14,3%
3 – Discordo	23	46,9%
5 – Indiferente	6	12,2%
7 – Concordo	9	18,4%
9 – Concordo Plenamente	4	8,2%

Tabela 12: A autoridade faz com que a organização tenha uma produtividade de acordo com os objetivos.
Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	9	18,4%
3 – Discordo	14	28,6%
5 – Indiferente	5	10,2%
7 – Concordo	13	26,5%
9 – Concordo Plenamente	8	16,3%

Tabela 13: A organização competitiva promove ações baseadas no controle, na racionalidade e na maximização da produtividade homem-máquina.
Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	5	10,2%
3 – Discordo	11	22,4%
5 – Indiferente	11	22,4%
7 – Concordo	16	32,7%
9 – Concordo Plenamente	6	12,2%

Tabela 14: A organização competitiva desenvolve ações baseadas na aprendizagem e na abordagem qualitativa.
Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	21	42,9%
3 – Discordo	10	20,4%
5 – Indiferente	1	2,0%
7 – Concordo	8	16,3%
9 – Concordo Plenamente	9	18,4%

Tabela 15: Os relacionamentos entre os trabalhadores do departamento de produção, como a amizade, promovem o senso de equipe.
Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

	Qt. Cit	Freq.
1 – Discordo Totalmente	21	42,9%
3 – Discordo	9	18,4%
5 – Indiferente	1	2,0%
7 – Concordo	13	26,5%
9 – Concordo Plenamente	5	10,2%

Tabela 16: É possível conciliar controle e aprendizagem na organização.
Fonte: questionário aplicado aos acadêmicos (nov/2007)

Perguntados sobre se a autoridade faz com que a organização tenha uma produtividade de acordo com os objetivos, a maioria, 61,2%, discorda da afirmação. Também a maioria, 47%, discorda que a organização competitiva promove ações baseadas no controle, na racionalidade e na maximização da produtividade homem-máquina. Outros 42,8% concordam que sim que a racionalidade aumenta a produtividade homem-máquina. Presencia-se certo equilíbrio em termos de visão sobre controle e produtividade. Demonstra-se também certo desconhecimento dos futuros gestores de que o relacionamento entre os trabalhadores do departamento de produção, como a amizade, promovem o senso de equipe. A maioria, 63,3% dos acadêmicos, discorda desta afirmativa.

Prosseguindo com a análise identificou-se que 44,9% dos acadêmicos concordam que a organização competitiva desenvolve ações baseadas na aprendizagem e na abordagem qualitativa. Outros 32,6% discordam com tal questionamento. Destaca-se que um número expressivo dos acadêmicos, 22,4%, são indiferentes a esse tema, fato que denota desconhecimento do assunto que é emergente na competitividade organizacional (MINTZBERG, LAMPEL E QUINN, 2006). Por final questionou-se se é possível, na condição de gestor, conciliar controle e aprendizagem na organização. Para a maioria, 61,3%, não é possível unir as duas correntes de pensamento administrativo. Outros 36,7% concordam que é possível e apenas 2% são indiferentes.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

A análise dos dados conduz a inferências acerca da formação dos acadêmicos do curso de administração de empresas. Percebe-se que o controle e a supervisão não devem ser exercidos de forma a fazer com que a agressividade competitiva se acentue. Elucidado ainda que o controle, a autoridade e a racionalidade não aumentam a produtividade homem-máquina e nem torna a empresa mais competitiva. Demonstrou-se também que não há relação de que quanto mais hierarquizada a organização maior o controle e de que quanto maior a autoridade maior a produtividade. Alguns apontamentos demonstram questionamento dos fundamentos da administração clássica científica como a questão de que não há relação entre especialização da atividade e produtividade. Pode-se inferir que há por parte dos futuros gestores o conhecimento de que os fundamentos da administração clássico-científica passam a ser questionados no momento em que ocorre nas

organizações a busca da flexibilidade de produto e processo onde a produção em massa e a customização e individualização se fundem.

Assim demonstra-se conforme a análise dos dados que há por parte dos acadêmicos conhecimento crítico acerca do tema controle, contudo, alguns apontamentos devem ser revistos pelos respondentes, como a não necessidade do trabalhador de chão de fábrica de participar de treinamentos em outras áreas organizacionais bem como ao fato de que as atividades repetitivas não reduzirem, segundo os futuros administradores, a inovação. Demonstra-se a necessidade da formação acadêmica focar não apenas nos conceitos fragmentaristas da gestão, como a especialização de atividades e a gestão organizacional focada em departamentos. Frequentemente tem-se pesquisado e debatido sobre gestão sistêmica aberta interativa. Assim deve-se focar na formação do futuro gestor partindo dos conceitos holístico e sistêmico com forte enfoque na teoria da complexidade, da aprendizagem, e da configuração em rede, típico da abordagem pós-moderna. O enfoque da gestão ortodoxa, departamentalista dentro de uma linearidade lógica, deve ceder lugar para as formas emergentes de gestão como cooperação e alianças.

Nesse sentido, percebe-se também, uma carência por parte dos futuros gestores em identificar a importância das normas sociais como um dos elementos para a produtividade e competitividade organizacional dada a relevância da formação de equipes. Infere-se necessidade de formação aos futuros acadêmicos com base em fatores intangíveis da gestão, como cognição, normas e valores. Conforme os resultados demonstrados, infere-se ainda a necessidade de maior atenção por parte dos formadores, quanto ao tema aprendizagem organizacional. Os acadêmicos demonstraram desconhecimento sobre a relevância deste tema que é emergencial. Demonstrou-se assim que o foco no controle e na estabilidade se sobressai se comparado a aprendizagem. Preocupante também, conforme análise dos dados, de que para os acadêmicos, não é possível conciliar aprendizagem e controle na gestão organizacional. Infere-se assim um desconhecimento sobre temas relevantes para a atualidade, como a mudança organizacional, a liderança e a gestão de pessoas. A gestão estratégica, quando não aborda o enfoque da aprendizagem e do descontrole como elementos emergentes no processo, não contempla os pilares e os insumos da competitividade.

A análise dos dados permite destacar, que segundo os respondentes, a gestão baseada no controle, na racionalidade e no determinismo, são expoentes vistos pelos acadêmicos como certo questionamento, pois destacaram que tal posicionamento não resulta em maior competitividade e produtividade. Por outro lado, apontam que a aprendizagem organizacional pode conduzir à organização a competitividade. Contudo, uma parcela representativa foi totalmente indiferente ao questionamento, demonstrando desconhecimento sobre o tema.

Sendo assim a pesquisa demonstrou que os acadêmicos de administração questionam a efetividade da gestão baseada no controle e na racionalidade típico das organizações burocráticas como um dos fatores que aumentam a competitividade. O tema aprendizagem organizacional é um dos elementos que devem, conforme se apurou na pesquisa, ser aprofundado pelo quadro docente das instituições, pois uma parcela representativa desconhece a relevância do processo. Desconhecimento também da capacidade de combinação da gestão baseada no controle e na aprendizagem, fato preocupante, tendo em vista que a competitividade atual demanda organizações com flexibilidade de processo e produto.

O artigo apresenta como contribuições o apontamento de estudos futuros acerca do tema como a identificação das vantagens e desvantagens da gestão baseada no controle e na supervisão e identificação dos fatores que dificultam e tornam complexa a gestão baseada na aprendizagem intra e inter organizacional. Pesquisas futuras poderiam ainda ser desenvolvidas junto aos coordenadores do curso de administração questionando se a atual grade curricular focaliza temas emergentes na gestão organizacional. Pesquisas adicionais poderiam também trazer respostas acerca do porque os elementos intangíveis, como normas sociais, não são vistos pelos acadêmicos de administração, como relevantes para o senso de equipe e porque não é possível, segundo eles, a combinação da gestão fundamentada no controle e na aprendizagem.

O trabalho desenvolvido também apresenta limitações, entre estas, destaca-se a necessidade do trabalho abranger uma amostra ainda mais representativa podendo ser estendida aos demais campi e também na sede central das universidades.

Referências Bibliográficas

ANSOFF, H, Igor. **Administração Estratégica**. São Paulo: Atlas, 1990.

- ANSOFF, H. Igor; DECLERCK, Roger P; HAYES, L, Robert. **Do planejamento estratégico à administração estratégica**. São Paulo: Atlas, 1990.
- BALLOU, H, Ronald. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração, teoria, processo e prática**. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. Volume II. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.
- CHURCHILL, A, Gilbert. PETER, J, Paul. **Marketing Criando Valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2000.
- COSTA, S.E. Carlos; GONÇALVES, S.C. Júlio; SERRA, C. R. Antonio. **Controle burocrático em organizações culturais**. In: Encontro Anual da ANPAD, 2006. Salvador. Anais. Salvador/Bahia: ANPAD, 2006. 1 CD ROOM.
- DAS, T. K. **Organizational Control: na evolutionary perspective**. Journal of management Studies. New York, v.26, n.5, p.459 – 475, set. 1989.
- DRUCKER F. Peter. **Introdução à administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- FARIA, N.C. Patrícia; SILVEIRA. S.N. Victor. **Racionalidade e organização**. In: Encontro Anual da ANPAD, 2006. Salvador. Anais... Salvador/Bahia: ANPAD, 2006. 1 CD ROOM.
- FILHO, Casarotto, Nelson. PIRES, H. Luiz. **Redes de Pequenas e médias empresas e desenvolvimento local**. 2 Ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- GOLEMAN, Daniel. **What makes a leader**. Harvard Business Review. January, 2004.
- GONÇALVES, A. Carlos; FILHO, G. Cid; NETO. R.T Mário. **Estratégia Empresarial – O desafio das organizações**. São Paulo: editora Saraiva, 2006.
- HITT, Michael A. IRELAND, Duane R. HOSKISSON, E, Robert. **Administração Estratégica**. São Paulo: Thomson Learning, 2002.
- HOFFMAN, Nicole P. **An examination of the “sustainable competitive advantage” concept: past, present, and future**. Academy of Marketing Science Review [Online] 2000.
- KOONTZ Harold; O'DONNELL, Cyril. **Princípios de Administração**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1969.
- LOIOLA, Elizabeth; ROCHA, F.F.C, Maria. **Aprendizagem no processo de seleção de ferramenta CASE para o Estado da Bahia**. *Revista de Administração e Contabilidade*. V.6, n.2, p-145-166 Maio/Ago, 2002.
- MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MARTINS, R. Fernando; BULGACOV M.Yára. **Controle organizacional: o discurso nas narrativas de identidade social do trabalhador de uma indústria de grande porte do ABC paulista**. In: Encontro Anual da ANPAD, 2006. Salvador. Anais... Salvador/Bahia: ANPAD, 2006. 1 CD ROOM.
- MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. **Safári de estratégia**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- MINTZBERG, H.; LAMPEL, J. QUINN, James Brian, GHOSHAL, Sumantra. **O processo da estratégia, conceitos, contextos e casos selecionados**. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- PORTER, Michael. **Competição Estratégias competitivas essenciais**. 14 ed.. Rio de Janeiro:Elsevier, 1999.
- TEIXEIRA, Francisco; GUERRA, Oswaldo. **Redes de aprendizado em sistemas complexos de produção**. *Revista de Administração de Empresas – RAE*. V.42, n 04 p.93-110, Out/Nov/Dez, 2002.
- UDERMAN, Simone. **Transformações produtivas e novos padrões organizacionais da indústria**. In: Encontro Anual da ANPAD, 2006. Salvador. Anais... Salvador/Bahia: ANPAD, 2006. 1 CD ROOM.
- VOLBERDA, W. Henk. **Crise em estratégia: fragmentação, integração ou síntese**. *Revista de Administração de Empresas – RAE*. V.44, n 04 p.32-42, Out/Dez, 2004.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Universidade de Caxias do Sul
 - Atividades da empresa/instituição: Mestrando em Administração
 - Nome: Oberdan Teles da Silva
 - Cargo: Discente
 - Endereço: Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130
 - Telefone: (54) 99810117
 - E-mail: oberdanteles@hotmail.com
 - Site web: www.ucs.br
-
- Empresa/Instituição: Universidade de Caxias do Sul

- Atividades da empresa/instituição: Mestrando em Administração
 - Nome: João Lindomar Serafini da Silva
 - Cargo: discente
 - Endereço: Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130
 - Telefone: (54) 9127 7547
 - E-mail: joão_serafini@ig.com.br
 - Site web: www.ucs.br
-
- Empresa/Instituição: Universidade de Caxias do Sul
 - Atividades da empresa/instituição: Coordenador do PPGA-UCS-Mestrado em Administração
 - Nome: Dr. Eric Dorion
 - Endereço: Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130
 - Telefone: (54) 32182100 Ramal: 2011
 - E-mail: edorion@ucs.br
 - Site web: <http://www.ucs.br/>

A FILOSOFIA NO BRASIL: UM ESTUDO SOBRE A FORMAÇÃO DO CAMPO FILOSÓFICO BRASILEIRO

Daniela Maria Ferreira - Universidade Federal de Pernambuco - dmffr@yahoo.fr

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: O presente trabalho tem por objetivo um estudo da formação do campo filosófico, por meio dos recursos sociais e culturais mobilizados pelos filósofos brasileiros. Procura abordar as estratégias metodológicas construídas para pensar e objetivar estes recursos, mobilizados por diferentes conjuntos e grupos de filósofos na construção dos dispositivos institucionais e culturais que criaram as condições de autonomia e mesmo da profissionalização do saber filosófico acadêmico. O material analisado foi composto de informações coletadas de banco de dados de instituições especializadas (Plataforma Lattes do CNPQ e páginas web de universidades, CRUB), entrevistas semi-estruturadas, observações de colóquios e depoimentos publicados sobre a formação social e intelectual dos filósofos, em revistas e em memoriais acadêmicos.

Contexto geral e problema

Entre 1934, ano da instalação do primeiro curso universitário de filosofia no Brasil, e 1983, ano da criação da Associação Nacional de Pós-Graduação em Filosofia (ANPOF), é possível acompanhar a constituição (a) de um corpo de professores sediado nas universidades, (b) de uma produção filosófica e (c) das relações que vão se estabelecendo entre os professores de filosofia e os seus estudantes, por meio da confecção de teses, da organização de seminários, de encontros e de publicações em revistas especializadas. É, portanto, possível acompanhar nesse período a formação de um campo filosófico no Brasil³⁵. As condições para a formação desse campo foi objeto de estudo de minha dissertação de Mestrado (DEA – Diplôme d'Études Approfondies), defendida na École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS), intitulada "Entre la Nation et l'Universel: l'espace de la Philosophie au Brésil" (FERREIRA, 2001), ampliado no âmbito do doutorado na área de educação, na UNICAMP, estando este último centrado na investigação dos itinerários intelectuais e profissionais dos filósofos brasileiros que se dirigiram ao estrangeiro em busca de uma formação doutoral ou pós-doutoral.

O interesse pelo campo filosófico surgiu ainda na graduação, no curso de Filosofia que realizei na Universidade Católica de Pernambuco. O que mais me chamava atenção eram as discussões sobre o papel que a filosofia feita no Brasil exercia no panorama nacional e internacional. Indagávamos sobre as razões que levavam o Brasil a ser um país sem tradição filosófica, a não se destacar internacionalmente neste campo, nem valorizar os autores nacionais. As respostas foram procuradas no livro *Crítica da Razão Tupiniquim*, de Roberto Gomes, que apontava a influência européia no pensamento dos professores de filosofia no Brasil como uma das principais causas para a falta de autonomia da filosofia brasileira. A filosofia autenticamente brasileira, no entender deste autor, deveria brotar de um "streak-tease" capaz de permitir a formulação de questões e problemáticas relacionadas à sociedade brasileira (GOMES, 1990). Foi com esse livro e com essas indagações que cheguei em Paris, no outono de 1997 e que, posteriormente, comecei a indagar sobre as razões que levavam determinados autores a se interrogarem sobre as razões da não existência de uma "filosofia brasileira". Preocupada com essas questões, estiveram presentes em minhas reflexões iniciais as seguintes perguntas: Quem é filósofo? Quem faz filosofia? E o que é filosofia? Tais questões, recorrentes nas décadas de 1950 e 1970, intensificaram-se nos anos de 1980, durante a criação da Associação Nacional de Pós-Graduação em Filosofia, instituição que garantiu à filosofia sua autonomia em relação às demais disciplinas no sistema universitário Brasileiro.

Objetivo do projeto

³⁵ Entende-se por Campo Filosófico a constituição de um espaço social marcado por relações de concorrência em torno da palavra filosófica autorizada. Para maiores detalhes sobre a noção de campo, consultar Bourdieu (1992).

Diante deste contexto, meu objetivo principal nesta pesquisa foi então localizar os diferentes padrões de filosofar no Brasil: identificar quem eram os filósofos brasileiros, onde estavam situados, quais as instâncias de consagração, legitimação e difusão do conhecimento filosófico no Brasil e as principais linhas de pensamento filosófico. Isso porque a idéia era tentar localizar, dentro de um panorama maior (um leque maior), o lugar social da corrente de idéias defendidas por Roberto Gomes, e quais eram as propriedades sociais em jogo na adoção ou na oposição de um determinado modo de conceber, pensar e fazer filosofia (padrões filosóficos). O objetivo era assim construir uma visão relacional do espaço da filosofia no Brasil.

Equipe envolvida

O presente trabalho consiste na apresentação das técnicas utilizadas na análise de dados coletados em meu mestrado, “Entre la Nation et l’universel: le champ de la philosophie au Brésil”, defendido em 2001, na Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. Os resultados deste primeiro trabalho permitiram a construção das hipóteses e a problemática de minha pesquisa de Doutorado, recentemente defendido na Universidade Estadual de Campinas, na Faculdade de Educação, que tem por o título “Conversão e Reconversão: a circulação internacional dos *filósofos de origem católica*”.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Entre os recursos tecnológicos utilizados para a coleta, organização e tratamento dos dados, destacam-se o uso da internet, o programa Excel e o software SAS. O uso da internet, em particular, a consulta ao banco de dados disponível na Plataforma Lattes do CNPq e às páginas web de instituições especializadas (páginas web de universidades e departamentos de filosofia), como principal fonte de extração de informações sobre os filósofos e as instituições produtoras de filosofia no Brasil se deveu a dois fatores: 1) a inexistência de trabalhos publicados com dados sistematizados sobre a formação dos filósofos, quantidade e tipos de revistas e associações de filosofia no Brasil, departamentos de filosofia (graduação e pós-graduação) e 2) a dificuldade ocasionada pelo fato de estar realizando a pesquisa no exterior, longe, portanto, das bibliotecas e acervos que pudessem disponibilizar dados, mesmo que dispersos, sobre o tema em estudo.

Para a organização dos dados coletados na Internet foi essencial a montagem de um banco de dados através da criação de planilhas no programa Excel, que serviram de base para o tratamento estatístico aplicado por meio do software SAS. O uso deste último esteve associado à sua capacidade de analisar, distribuir e hierarquizar uma base de dados contendo múltiplas variáveis, simulando assim um espaço relacional das informações mais pertinentes, para pensar de que maneira o espaço da filosofia no Brasil está estruturado.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

Lançar um olhar sociológico sobre a formação do campo filosófico brasileiro não foi tarefa fácil e representa ainda hoje uma abordagem que se distancia da maioria dos trabalhos sobre o assunto, que numa abordagem histórica, próxima da *história das idéias filosóficas*, não vinculam a produção de um conhecimento e suas condições sociais. Neste sentido, foi fundamental para a montagem do estudo sobre os recursos sociais mobilizados pelos filósofos brasileiros na construção deste campo do saber, a leitura de livros de sociologia que versavam sobre o campo da filosofia francesa. Refiro-me aos estudos realizados por Jean Louis Fabiani (1983; 1988) e Louis Pinto (1987a, 1987b), a respeito da produção filosófica na França³⁶.

Pinto (1987a, 1987b), o e Fabiani (1983; 1988) procuraram, ao longo de seus trabalhos, relacionar as condições materiais, sociais e culturais da produção filosófica com a formação de um corpo de professores de filosofia. Tratava-se de compreender o princípio de inteligibilidade da produção filosófica por meio da posição ocupada pelo indivíduo no espaço acadêmico, procurando saber até que ponto essa posição, que condiciona a produção filosófica, contribui também para a construção do próprio espaço (PINTO, 1987). Para tanto, estes se valeram do estudo dos filósofos franceses a partir dos espaços de suas produções, relacionando-os com a formação escolar e com os ambientes de socialização. Enquanto Fabiani procurou entender a construção do corpo de professores universitários por meio do processo de expansão do sistema universitário francês, que vai do fim da terceira República (1875) até a primeira guerra mundial, Pinto deu conta das transformações desse

³⁶ Ver Fabiani (1988) e Pinto (1987) Louis PINTO.

corpo, observando as diferentes variantes da filosofia acadêmica entre os anos de 1960 e 1980. Chamava-me a atenção, em especial, a pergunta que Louis Pinto se colocava em relação à própria filosofia e que retomei como princípio norteador para toda a pesquisa que desenvolvi: sendo a filosofia o conhecimento que tem por finalidade a busca da origem das coisas no mundo, por que não indagar sobre sua própria origem? Isto é, qual a relação entre a produção de um conhecimento e as condições de possibilidade de sua existência?

Foi a partir dessas abordagens e indagações que meu interesse pela constituição do campo filosófico foi se materializando, levando-me a iniciar uma pesquisa empírica a respeito de minhas preocupações. Retomei-as na seguinte perspectiva: que razões levam determinados autores, a exemplo de Roberto Gomes, a tentar reivindicar uma filosofia nacional? O que significaria filosofia brasileira? Qual seria sua relação com as demais correntes filosóficas existentes?

Essas questões, que pautaram praticamente todo o estudo realizado, foram tratadas a partir de um levantamento quantitativo das principais instituições e instâncias de produção do conhecimento filosófico, bem como dos agentes responsáveis por essa produção. A partir daí, foi construída uma amostra de 107 filósofos e analisadas as principais propriedades sociais que constituíram o capital filosófico destes indivíduos, isto é, os recursos colocados em jogo por eles na formatação do campo filosófico. Essas análises foram completadas por meio de entrevistas com 25 indivíduos, escolhidos em função de suas posições institucionais e sociais no campo.

Planejamento e etapas da realização

Baseada nos métodos dos autores citados acima e nas questões reformuladas por mim, um dos primeiros trabalhos empíricos que realizei para atingir meus objetivos foi um levantamento bibliográfico sobre o tema da criação de correntes filosóficas. Como já mencionado, a maioria dos trabalhos sobre filosofia no Brasil parte de uma perspectiva evolucionista, o que, num primeiro momento, fizeram-me mais pensar em realizar uma espécie de defesa e legitimação de certos discursos e escolas do que desenvolver uma abordagem geral da história das idéias e do pensamento filosófico, como sugerem os títulos dos livros. Organizados a partir de escolas filosóficas, as obras retraçam, numa evolução progressiva, as idéias filosóficas no Brasil desde as antigas colônias portuguesas até a criação do Instituto Brasileiro de Filosofia (IBF), pelo jurista filósofo Miguel Reale, em 1949. O fato de o IBF ter sido apresentado como ápice da história das idéias no Brasil me levou a considerar tais obras como uma espécie de defesa de determinadas correntes filosóficas. A exposição seqüenciada e cronológica, mostrando idéias que circulam aleatoriamente de uma época a outra, como que apresentando uma história das idéias em si mesmas, desarticuladas das condições sociais que as propiciaram, contrariava, destarte, a proposta de pesquisa a que me propunha.

A partir de então, meu segundo movimento foi, concretamente, fazer um levantamento quantitativo dos filósofos brasileiros, tendo como perguntas-chave: Quem é filósofo? Quem faz filosofia? Estas questões foram objetivadas da seguinte maneira: 1) Quais são as universidades no Brasil que oferecem o Curso de Filosofia?; 2) Quais são as universidades que oferecem um curso de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*?

Por fim, meu terceiro movimento foi a constituição de uma amostra (população) com os dados do corpo docente das universidades selecionadas, a partir do levantamento acima e por atenderem (preencherem) os requisitos estabelecidos por meio de uma ficha-síntese: nome da instituição universitária; estabelecimento: confessionnal ou não; data do início do funcionamento do Departamento de Filosofia; lista das modalidades de cursos oferecidos: graduação (bacharelado ou licenciatura), pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado); linhas de pesquisa; centro de documentação ou grupo de estudos: se existia ou não.

Ferramentas e métodos utilizados

Para responder às perguntas sobre os cursos e universidades de filosofia no Brasil, realizei uma pesquisa a partir da homepage do Catálogo Regional das Universidades Brasileiras (CRUB). A consulta apontou 31 universidades que ofereciam Cursos de Filosofia, mas apenas seis preencheram os requisitos da ficha acima. Foi selecionado o corpo docente das seguintes universidades, para montar a amostra: USP, PUC-SP, UFRJ, PUC-RJ, UFRGS, PUC-RGS. Essas seis universidades também eram as que contavam com uma publicação mais sistemática de revistas, apresentavam várias linhas de pesquisa, além de disponibilizarem, em suas páginas na internet, informações de cada um dos docentes. No entanto, dos cento e nove professores localizados nessas universidades encontrei informações completas e uniformes para apenas sessenta e quatro

professores, numa pesquisa realizada na Plataforma Lattes do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). O fato de esses professores manterem um currículo nesta plataforma foi por mim tomado como um indicador de que eram reconhecidos.

Dessa maneira, nesse primeiro levantamento estatístico, realizado por uma consulta via internet, foram considerados como filósofos apenas os acadêmicos, em particular, aqueles reconhecidos pelas instituições acadêmicas como docentes e pesquisadores nos departamentos de filosofia. Considerando, no entanto, o universo dos filósofos como um campo, espaço social cujas fronteiras formais e institucionais podem ser um dos efeitos do próprio campo, procurei privilegiar os filósofos do IBF, localizados pela leitura das obras dos historiadores das idéias filosóficas no Brasil. Aumentando o grupo, foram incorporados a essa primeira amostra – usando o termo estatístico – os filósofos do IBF, fazendo um total de 64 indivíduos e vinte e seis variáveis sócio-demográficas e institucionais desses agentes. Com essas variáveis, pude começar a pensar em duas das questões propostas pelo trabalho, quais sejam: quem faz filosofia? E, quem é filósofo?

Porém, para organizar todas as informações referentes aos professores de filosofia (vinte e seis variáveis e sessenta e quatro filósofos) decidi utilizar como técnica estatística a análise de correspondência³⁷. Essa ferramenta de análise me foi muito útil porque me permitiu visualizar, sob a forma de gráficos, as variáveis mais significativas para compreender quem são os filósofos e quem faz filosofia no Brasil, bem como permitiu distinguir de que maneira eles estão organizados no espaço acadêmico brasileiro. Este procedimento de análise visou complementar as primeiras coletas de dados, cuja finalidade foi a elaboração de uma listagem das universidades que ofereciam o Curso de Filosofia. Embora tenha se mostrado uma excelente forma de organizar dados a respeito das diferentes frentes de produção filosófica no Brasil, a coleta inicial não evidenciava as oposições e as relações entre as várias propriedades sociais das diferentes instituições e agentes nelas alocados. Com os gráficos 1 e 2, que resultaram da análise de correspondência, foi possível ver as universidades e os agentes distribuídos em um espaço geográfico, porém estruturados segundo suas características sociais e institucionais, o que permitiu completar as descrições parciais e isoladas de cada agente e instituição.

Tipo de dados coletados

Entre as informações a respeito dos filósofos docentes dos departamentos de filosofia das universidades selecionadas foi criada uma planilha do Excel, contendo os seguintes dados: local de nascimento; data de nascimento; sexo; formação universitária; data e local de obtenção de cada diploma; principais linhas de pesquisa; participação em revistas, associações (especializadas ou não).

No que tange ao local de nascimento, classifiquei os filósofos em dois grupos: aqueles oriundos de cidades interioranas (sem distinguir as cidades) e os de capitais. Para as datas de nascimento, classifiquei os filósofos em três categorias diferentes: os que nasceram entre 1910-1939, 1940-1949 e 1950-1969. Esta distribuição de idade corresponde a critérios exclusivamente estatísticos. Tratando-se do sexo dos filósofos, entre os 64 selecionados 47 são homens (mais da metade) e 17 mulheres.

Relativamente aos diplomas, tentei obter informações sobre a formação superior dos filósofos, o que possibilitou compor uma amostra de 64 filósofos que concluíram seus estudos superiores (graduação e pós-graduação). Dividi a graduação em três tipos diferentes: 1) Formação em Filosofia (Licenciatura e Bacharelado); 2) Outras formações (formação em Direito, em Teologia, em Educação, em Letras); 3) Dupla formação (outro curso universitário).

Para os diplomas/títulos de pós-graduação, que representam um elemento indispensável para a constituição de uma carreira de filósofo reconhecida pelas agências de financiamento, isolei dois tipos de categorias: 1) mestrado, doutorado e pós-doutorado em Filosofia; 2) mestrado, doutorado e pós-doutorado em Direito, Educação, Teologia.

O ano e o local de obtenção de cada diploma serviram de critérios para o estudo sobre os filósofos no Brasil. Procurei saber se a formação intelectual dos filósofos se deu fora ou dentro do sistema de ensino

³⁷A análise de correspondência é especialmente indicada para descrever matrizes com grande volume de dados discretos e sem uma estrutura claramente definida *a priori*. Este método permite a visualização das relações mais importantes de um grande conjunto de variáveis entre si. Os resultados são apresentados sob forma de gráficos, onde estão representadas as categorias de cada variável e onde se podem observar as relações entre estas, através da distância entre os pontos desenhados.

universitário brasileiro e se esta formação ocorreu de maneira contínua ou não (com intervalos). Notei assim dois tipos de formação: 1) formação contínua (sem intervalo de tempo entre um diploma e outro); 2) formação sem continuidade (com um espaço de tempo entre um diploma e outro).

Para o local de obtenção de diplomas, isolei as seguintes categorias: 1) passagem pela França, Itália, Bélgica, Alemanha e pelos Estados Unidos; 2) formação sem passagem pelo estrangeiro (formação toda efetuada no Brasil).

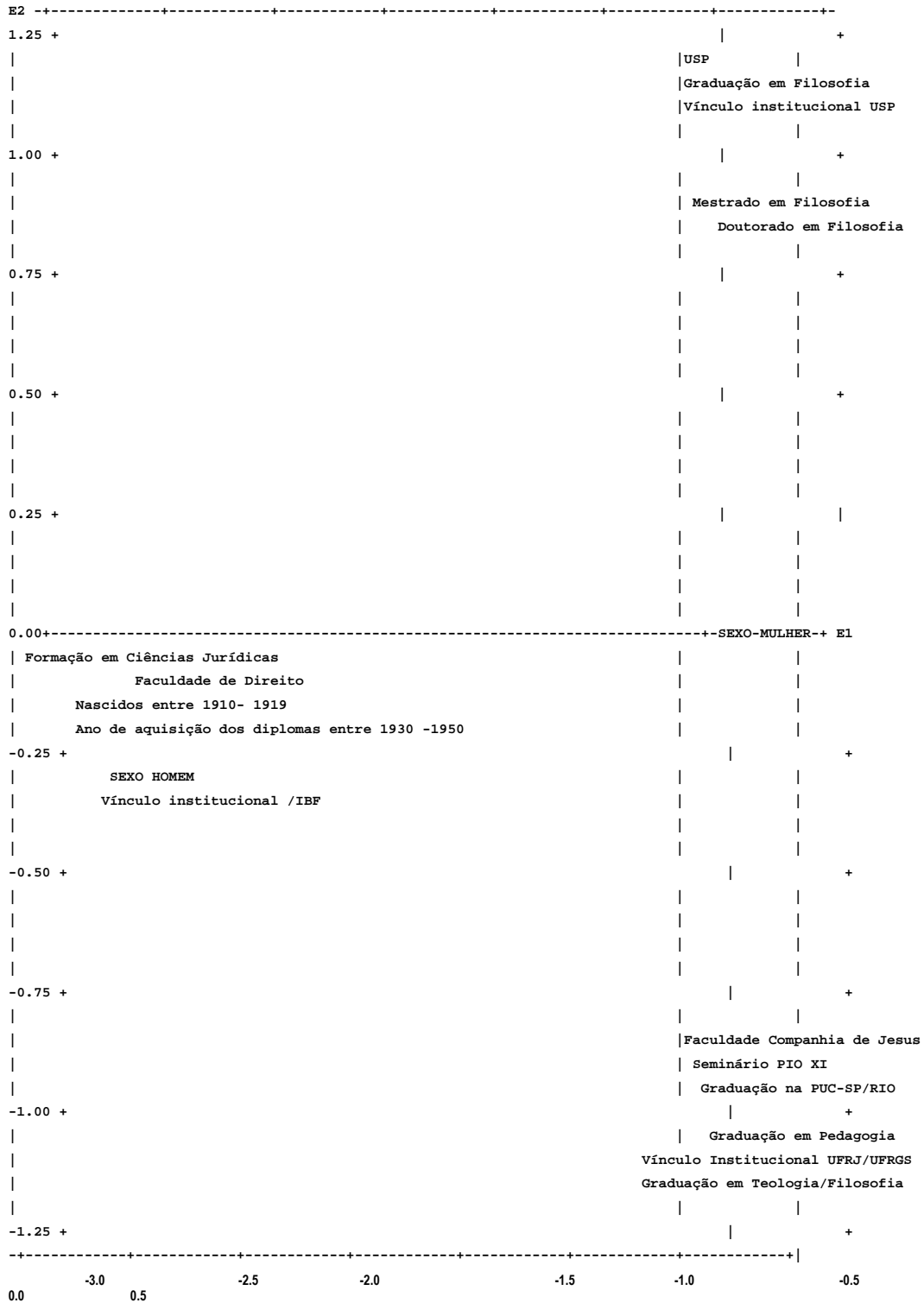
No que tange às principais linhas de pesquisa dos filósofos considerados, isolei quatro módulos. Esta distinção foi feita a partir dos programas de filosofia dos Departamentos de Filosofia na época. Temos: Filosofia Analítica, Filosofia da Linguagem; História da Filosofia; Filosofia das Ciências, Epistemologia, Teoria do conhecimento e Lógica; Filosofia Política, Filosofia do Direito, Ética.

Nas entrevistas realizadas como via complementar das análises estatísticas, estiveram presentes questões versando sobre a formação intelectual dos filósofos, e, sobretudo, questões a propósito da maneira pela qual se deram suas socializações, dados importantes para captar os diferentes espaços sociais e a transmissão do capital cultural e social fundamentais para o investimento na área de filosofia, transmitidos por seus familiares. Foram assim essenciais dados sobre a origem social dos pais e avós, como também sobre a passagem ou não dos filósofos selecionados por movimentos políticos, bem assim a vivência no exterior enquanto estudantes de filosofia (doutorado e pós-doutorado).

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A análise de correspondência revelou que as variáveis que mais contribuíram para a formação dos filósofos brasileiros são aquelas relacionadas à formação e ao lugar de formação intelectual (título do curso de graduação, mestrado, doutorado e instituição de aquisição dos títulos). Estes resultados podem ser verificados por meio do primeiro gráfico abaixo, em que as aglomerações em cada um dos quadrantes dos gráficos, bem como para a formação dos eixos que os dividem, foram moldadas em função do peso das variáveis (pela ordem): Doutorado e Mestrado em Filosofia, lugar de formação de graduação no Brasil e lugar institucional de produção.

No Gráfico 1, por exemplo, o eixo horizontal [E1] apresenta um contínuo que vai da esquerda para a direita, opondo os filósofos localizados nas antigas Faculdades de Direito aos filósofos localizados nas universidades, junto aos Departamentos de Filosofia e aos Programas de Pós-graduação em Filosofia; o eixo vertical [E2] diz respeito à constituição do capital filosófico (lugar de formação) dos agentes alocados exclusivamente nos Departamentos de Filosofia.



A distribuição das informações no Gráfico 1 conduziu-me a pensar, segundo o ponto de vista estatístico, em uma melhor distribuição das variáveis relacionadas aos filósofos alocados nos programas de pós-graduação, tendo em vista que, além desses filósofos comporem a maior da parte da população estudada, eles foram encontrados, segundo mostra o gráfico, numa posição de total oposição aos filósofos das antigas Faculdades de Direito, os denominados *filósofos juristas*. Tal distribuição prejudicou, de certa forma, a visibilidade de outras possíveis relações entre as variáveis. Daí, a necessidade de excluir da análise estatística os *filósofos juristas* (4), o que tornou possível observar o peso da variável diploma em filosofia no exterior na constituição do capital filosófico dos agentes. De fato, é a posse ou não desse diploma, bem como o local de sua aquisição (instituição e país) que diferenciam os agentes no espaço filosófico, tal como ilustra o Gráfico 2, a seguir:

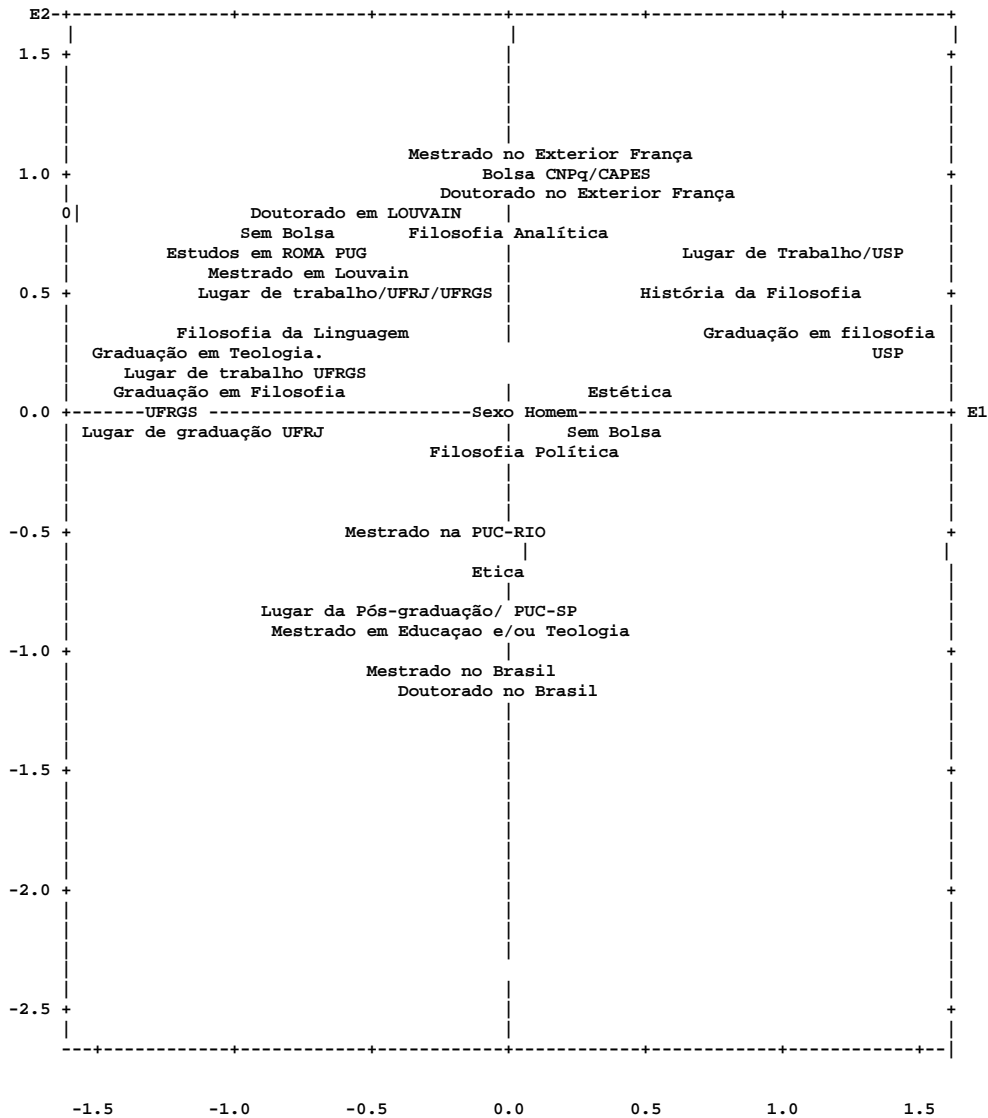


Gráfico 2: Relação entre a passagem pelo internacional e a produção filosófica no Brasil
Fonte: elaborado pela autora

O eixo horizontal [E1] estabelece a oposição entre os agentes cujo capital filosófico foi adquirido junto ao Departamento de Filosofia da Universidade de São Paulo e aqueles detentores de um conhecimento filosófico

advindo do Curso de Direito, Teologia e/ou Pedagogia. Com relação ao eixo vertical [E2], a oposição se estabelece quanto ao capital cultural dos agentes; aqueles localizados na parte superior central do gráfico (filósofos uspianos) têm como característica principal o forte investimento em estudos na área de filosofia em centros universitários no exterior, ao passo que aqueles situados na parte inferior realizaram todos os seus estudos, da graduação ao doutorado, no Brasil (*filósofos de origem católica* que não circularam pelo exterior e filósofos com dupla formação, em filosofia e em outras áreas das ciências humanas). A variável passagem pelo exterior se junta àquela associada às condições de acesso ao internacional, variável bolsa de estudos, o que determinou a necessidade de localizar as redes institucionais para o estrangeiro, elemento fundamental para pensar a constituição e gestão do capital social dos agentes. Assim, enquanto os filósofos do quadrante superior central sempre contaram com uma formação em filosofia em centros destinados exclusivamente a esses estudos, com a passagem por Departamentos e/ou Institutos de Filosofia em universidades francesas laicas, por meio de redes institucionais predominantemente governamentais, como a CAPES, o CNPq e a FAPESP, o grupo localizado no lado esquerdo superior contou com redes institucionais católicas, que lhes permitiu adquirir títulos em Filosofia no estrangeiro, como, por exemplo, na Universidade Católica de Louvain e na Pontifícia Gregoriana de Roma.

Pode-se inferir que uma das distinções essenciais nesse espaço filosófico, simulado no gráfico, diz respeito ao capital filosófico dos agentes, formado pelas propriedades sociais e culturais, postas em exercício. A propósito, percebe-se que os detentores de um diploma de graduação em filosofia na USP, que contam com a ajuda de uma rede ligada ao próprio Departamento e às agências governamentais para estada em instituições públicas européias, tendem a desenvolver trabalhos na área de filosofia, exercendo praticamente todo o seu ofício na própria instituição de formação. Destaca-se uma forte concentração em pesquisas voltadas para a história da filosofia, o que os torna os principais representantes da ortodoxia acadêmica.

Por outro lado, aqueles detentores de títulos de graduação em filosofia e/ou em outras disciplinas, adquiridos, em sua grande maioria, em instituições católicas no Brasil, mas que contaram com redes institucionais católicas para aquisição de um título de doutorado em filosofia no exterior, desenvolvem pesquisas na área de filosofia analítica, geralmente em centros de filosofia laicos, como as universidades federais. Identificados os filósofos através dos gráficos, estes foram pensados com a ajuda de entrevistas (pesquisa de campo) e informações obtidas no livro *Conversas com filósofos brasileiros*, organizado por Marcos Nobre e Marcio Rego³⁸, o que contribuiu para situar as categorias de identificação usadas pelos próprios filósofos e especificar alguns modos de socialização. As entrevistas e informações coletadas conduziram-me a compreender a organização da hierarquia revelada pelos gráficos (poder institucional, autonomia intelectual e expressividade). De outra parte, as categorias de identificação utilizadas pelos filósofos justificam a denominação que dei aos três pólos de filósofos encontrados: 1) *filósofos juristas* – pólo estruturado em torno de uma carreira intelectual iniciada no direito e/ou desenvolvida paralelamente ao seu exercício; juristas que atuavam como professores de Filosofia do Direito e/ou publicavam trabalhos nesse domínio, formados, grosso modo, no Brasil, nas antigas Faculdades de Direito; este pólo atuou de maneira hegemônica, predominando no interior do campo filosófico até os anos setenta; 2) *filósofos* - assim denominados por terem realizado estudos de graduação e pós-graduação em filosofia na USP e em universidades públicas francesas. Conseqüentemente, usufruem de maior autonomia em relação às instituições eclesiásticas e jurídicas. Constitui o pólo dominante do espaço filosófico atual; 3) *filósofos de origem católica* - detentores de um título universitário em filosofia e/ou em outras disciplinas, obtido em instituições católicas (seminários e universidades). Este pólo está subdividido em dois: a) aqueles com passagem pelo estrangeiro, financiados por instâncias católicas, em particular com estudos de pós-graduação realizados na Universidade Católica de Louvain, na Bélgica, e na Pontifícia Universidade Gregoriana de Roma, na Itália; b) aqueles que não circularam pelo estrangeiro. O primeiro sub-pólo aparece como o principal concorrente do pólo dominante, o que significa perceber os estudos internacionais como variável importante na aproximação de filósofos de procedência social e cultural diversa. Já o segundo sub-pólo, figura no espaço filosófico brasileiro como dominado em relação aos outros.

Em suma, o aparecimento de um corpo professoral de filosofia, bem como sua autoridade sobre a produção filosófica no Brasil, esteve fortemente associado ao conjunto de saberes práticos e teóricos que parte desses intelectuais adquiriu no exterior, na condição de doutorandos, durante as décadas de sessenta e setenta.

³⁸ Este livro é um dos poucos materiais publicados a respeito das condições de formação intelectual dos filósofos no Brasil. Ver Nobre e Rego, (2000).

Assim, longe de ser um obstáculo para uma produção filosófica mais autônoma, como reclamava Roberto Gomes, autor que me levou a questionar os estudos sobre a filosofia no Brasil, a circulação internacional dos docentes de filosofia aparece na pesquisa realizada como a variável fundamental para entender a autonomização da disciplina, sobretudo em relação aos juristas das Faculdades de Direito.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Acredito que uma das principais contribuições do caso diz respeito ao uso da internet como ferramenta importante na coleta de dados sobre as universidades e sobre os cursos de filosofia até a definição da população (amostra) estudada. Ele permite pensar na elaboração de estratégias para objetivar pesquisas sobre assuntos pouco explorados, para não falar inexistentes, promovendo assim a constituição inovadora de banco de dados, sistematizando informações que, quando disponibilizadas, estão dispersas. Por outro lado, o estudo de caso também contribui para refletir sobre as fontes dos dados coletados, sempre tão questionadas pelos pesquisadores acadêmicos. Que site utilizar? É seguro? Não é? Embora tenha privilegiado sites institucionais, reconhecidos pelos acadêmicos, acredito que o mais crucial na pesquisa que tem como fonte de informação a internet é o uso, na medida do possível, de diferentes fontes e o cruzamento das distintas informações assim obtidas, conferindo-lhes validade. Foi o que fiz ao cruzar as informações dos sites da CRUB, CNPq e das Universidades, bem como das entrevistas semi-estruturadas e da leitura da literatura sobre a filosofia no Brasil.

Um segundo aspecto importante para pensar a sistematização do processo de pesquisa na organização foi, sem dúvida, o uso da análise de correspondência (software SAS), permitindo a correlação das variáveis pertinentes, para pensar a questão da formação dos filósofos, do espaço de produção e do tipo de produção. A utilização deste método permitiu a otimização da pesquisa qualitativa, por meio de entrevistas e observações etnográficas, uma vez que os resultados apresentados permitiram traçar alguns perfis sociais dos praticantes de filosofia no Brasil, sendo as entrevistas realizadas com aqueles indivíduos que mais cristalizam em sua trajetória as variáveis mais importantes. Além disso, por meio deste método, foi possível acompanhar as mudanças dos recursos sociais (formação não específica - ciências jurídicas, teologia, entre outros - para formação específica em filosofia, com passagem pelo exterior), mobilizadas pelos filósofos brasileiros em sua produção intelectual, nos últimos trinta anos.

Referências

- BOURDIEU, Pierre. In: WACQUANT, Loïc (Org.) **Réponses**. Pour une anthropologie réflexive. Paris: Seuil, 1992.
- FABIANI, Jean Louis. Les programmes, les hommes et les œuvres: professeurs de philosophie en classe et en ville au tournant du siècle. **Actes de la recherche en sciences sociales**, 47-48, jun. 1983.
- _____. **Les philosophes de la république**. Paris: Ed. de Minuit, 1988.
- FERREIRA, Daniela Maria. **Entre la nation et l'universel: espace de la philosophie au Brésil**. 2001, Dissertação (Mestrado em Recherche Comparative Sur Le Developpement) École des Hautes Études en Sciences Sociales, Paris, 2001.
- GOMES, Roberto. **A crítica da razão tupiniquim**. 10. ed. São Paulo: FTD, 1990.
- NOBRE, Marcos; REGO, José Márcio. **Conversas com filósofos brasileiros**. São Paulo: Editora 34, 2000.
- PINTO, Louis. Politiques de philosophes (1960-1976). **La pensée**, 197, pp. 53-71, fev. 1987a.
- _____. **Les philosophes entre le lycée et l'avant-garde**. Paris: L'Harmattan, 1987b.

Dados de identificação:

- Universidade Federal de Pernambuco
- Professora Doutora do Centro de Educação
- Daniela Maria Ferreira
- Cargo: Professora substituta adjunta nível I
- Endereço: Rua Muniz Tavares, 55, 802, Jaqueira, 52050-170
- Telefone: (81) 32698031
- E-mail: dmffr@yahoo.fr

ANÁLISE DE CONTEÚDO E ANÁLISE DE *CLUSTERS* COMO TÉCNICAS NO PROCESSO DE MAPEAMENTO DE *STAKEHOLDERS* E CRIAÇÃO DE INDICADORES DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEL: O CASO DA EMPRESA ALFA

Mariana Galvão Lyra – Universidade Federal do Espírito Santo – mglyra@gmail.com

Laércio Antonio Jacovine – Universidade Federal de Viçosa – jacovine@ufv.br

Ricardo Corrêa Gomes – Universidade Federal de Viçosa – rgomes@ufv.br

Hélio Zanquetto Filho – Universidade Federal do Espírito Santo – zanquetto@gmail.com

Área temática: Técnicas de análises de dados.

Resumo: Este artigo tem como objetivo investigar em uma empresa de base florestal, seus *stakeholders*, seu compromisso com a responsabilidade social e sua visão de sustentabilidade. Para atingi-lo, três metodologias internacionais previamente testadas serão aplicadas no contexto brasileiro: o diagrama de Venn proposto por Mitchell et al (1997); a matriz de Savage et al (1991); e a estrutura de cinco níveis dos indicadores de produção sustentável de Veleva e Ellenbecker (2001). Para analisar os dados coletados via entrevistas e análise de documentos, foram empregadas as técnicas de análise de conteúdo e análise de *clusters* para facilitar a inserção dos dados nas matrizes e diagramas da metodologia utilizada. As ferramentas apresentadas podem ser testadas em empresas de diferentes setores que têm preocupações com relacionamento de *stakeholders* e com os impactos de seus negócios na sociedade.

Contexto geral e problema

A expansão da consciência coletiva com relação ao meio ambiente e à complexidade das atuais demandas ambientais que a sociedade repassa às organizações induz a um novo posicionamento por parte das organizações em face de tais questões (TACHIZAWA, 2002).

Nesse sentido, a busca de procedimentos, mecanismos, arranjos e padrões comportamentais desenvolvidos pelas empresas delimita aquelas que são mais ou menos capazes de responder aos anseios da sociedade (DONAIRE, 1999).

As companhias preocupadas em adotar práticas de negócios responsáveis costumam passar por estágios clássicos em seu aprendizado. Um deles é o defensivo: a empresa se preocupa com o comportamento ético somente depois de ser criticada publicamente por práticas inadequadas. Algumas companhias evoluem para o estágio gerencial, no qual os executivos responsáveis pelas operações começam a adotar estratégias que vão além da mera conformidade. Poucas empresas, porém, atingem o estágio estratégico, no qual a responsabilidade social está completamente integrada à visão de negócios e se transforma em vantagem competitiva (VASCONCELOS, 2005).

Essa vantagem competitiva é definida como uma recompensa “na forma de estratégias de negócios inovadoras, de uma liderança capaz de sensibilizar os diferentes públicos da empresa, de credibilidade (...) que só se consegue quando o discurso e a prática são iguais” (TACHIZAWA, 2002 p. 29).

A importância dessa harmonia entre a teoria e as ações de fato reside em entender que a lucratividade e a rentabilidade das empresas são fortemente influenciadas pela sua capacidade de antecipar e reagir frente às mudanças sociais e políticas que ocorrem em seu ambiente de negócios. Ignorar essas tendências tem custado a muitas companhias grande quantidade de dinheiro e embaraços em sua imagem institucional (DONAIRE, 1999).

Segundo Buffara (2003), nas últimas décadas a expectativa das sociedades mudou em relação ao papel das empresas, tornando assim importante examinar a imagem corporativa atrelada às questões sociais e do meio ambiente como uma vantagem estratégica e competitiva.

Apesar da sustentabilidade ainda ser um vago conceito, de acordo com Veleva e Ellenbecker (2001), há um consenso ascendente que sugere a necessidade de deixar de tentar definir a sustentabilidade e começar a desenvolver ferramentas concretas para promover e medir resultados.

Stakeholder numa organização é, por definição, qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado pela realização dos objetivos dessa empresa (FREEMAN, 1984). *Stakeholder* inclui aqueles indivíduos,

grupos e outras organizações que têm interesse nas ações de uma empresa e que têm habilidade para influenciá-la (SAVAGE et al, 1991). Ao negligenciarem esses grupos, algumas empresas já foram devastadas ou destruídas (TAPSCOTT; TICOLL, 2005).

Muitos acadêmicos têm argumentado que as organizações deveriam ser socialmente responsáveis e voluntariamente buscar formas de satisfazer seus *stakeholders*-chave para evitar ações adversas (SAVAGE et al, 1991 tradução livre).

Os executivos constantemente precisam acessar os interesses dos *stakeholders*, suas capacidades e necessidades. Sem um modelo apropriado, os gerentes comumente reagem a eles na maneira tradicional, sem planejamentos (SAVAGE et al, 1991).

A idéia de mapear os *stakeholders* de acordo com suas influências vem sendo utilizada por estudos empíricos, como o de Bourne e Walker (2005) que enfatizam o uso de uma ferramenta que auxilia no processo de mapear a visualizar o poder e a influência dos *stakeholders*, que têm um impacto primordial no sucesso ou fracasso de um projeto.

Com o desenvolvimento das abordagens no âmbito da responsabilidade social, características mais prescritivas e normativas foram surgindo, e assim, contribuem neste processo novas ferramentas teóricas, modelos de análise, conceitos complementares e criação de indicadores de sustentabilidade. Nestes enfoques, predominam os desígnios da racionalidade instrumental, a qual embasa uma abordagem estratégica que "procura fornecer ferramentas práticas de gestão, capazes de melhorar o desempenho ético e social da firma" (KREITLON, 2004, p. 9 apud in COSTA; CARVALHO, 2005, p. 03).

Considerando essas premissas, a problemática discutida neste estudo gira em torno da seguinte questão: estando a sustentabilidade empresarial fortemente atrelada à demanda crescente de interesse dos *stakeholders* de uma organização nas práticas desta empresa, como a administração de partes interessadas no negócio da Empresa Alfa pode ser eficiente no processo de sua sustentabilidade empresarial?

Objetivo do projeto

Este estudo se destina a relatar as ações da Empresa Alfa e oferecer alternativas de políticas gerenciais. A empresa foi analisada in loco e entrevistas foram feitas com as partes interessadas, assim como o estudo dos relatórios e documentos disponíveis, para sondar a profundidade, a amplitude e consistência do que vem sendo realizado com relação à sustentabilidade empresarial.

O objetivo do estudo é indicar como o conhecimento de cada *stakeholder* da Empresa Alfa é capaz de propor melhorias no relacionamento da empresa com esses atores e inferir positivamente no processo de sustentabilidade empresarial.

Equipe envolvida

Essa pesquisa foi desenvolvida durante 27 meses nos anos de 2004 a 2007 com o apoio financeiro do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) envolvendo o Prof. Dr. Laércio Antonio Jacovine do Departamento de Engenharia Florestal, o Prof. Dr. Ricardo Corrêa Gomes e a então aluna de graduação Mariana Galvão Lyra do Departamento de Administração, ambos pertencentes à Universidade Federal de Viçosa (UFV).

A participação do Prof. Dr. Laércio Jacovine foi fundamental no que tange ao conhecimento sobre o ambiente organizacional de uma empresa florestal e também no auxílio na busca e seleção do objeto de pesquisa.

A participação do Prof. Dr. Ricardo Gomes, responsável pela pesquisa, se deu principalmente no aporte teórico sobre *stakeholders*, na escolha dos modelos internacionais a serem aplicados na pesquisa e, principalmente, na orientação quanto aos critérios de confiabilidade nas etapas de coleta e análise dos dados qualitativos.

A aluna Mariana Lyra foi responsável pela revisão bibliográfica sobre os temas Responsabilidade Social, Sustentabilidade e Indicadores, assim como pela coleta dos dados e elaboração de relatórios da pesquisa.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Com relação às mídias ou técnicas utilizadas no estudo, houve um consenso entre a equipe de que o estudo de caso teria um método qualitativo de pesquisa lançando mão de: face-a-face, Internet, telefone, correio e dados secundários (análise bibliográfica e documental).

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

A pesquisa se caracteriza como descritiva, pois pretende relatar uma realidade organizacional no que tange a sua forma de encarar o relacionamento com *stakeholders* e a sustentabilidade empresarial para solucionar problemas efetiva e participativamente.

Essa pesquisa é eminentemente qualitativa e é caracterizada como um estudo de caso, pois “um 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 fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 1994 p. 32).

Considerando a sustentabilidade empresarial, a responsabilidade social, assim como a análise do relacionamento com *stakeholders* como fenômenos nos quais os contextos não estão ainda delimitados teórica e praticamente, um acompanhamento *in loco* faz-se necessário para averiguar a atuação de uma empresa frente a esses fenômenos. Além disso, faz-se necessário ter dados suficientes para interpretar a realidade desse objeto de estudo.

A empresa escolhida foi a Empresa Alfa, empresa de base florestal que fornece carvão vegetal para o Grupo Gama. Alocada no Estado de Minas Gerais, com escritórios em diversas cidades do Estado, tem como a principal região de atuação (plantio de eucalipto) o Vale do Jequitinhonha.

Planejamento e etapas da realização

Durante a etapa de planejamento da pesquisa (novembro de 2004 a março de 2005), existiram dois movimentos básicos por parte da equipe: levantamento da bibliografia a ser utilizada, e busca pelo apoio financeiro do estudo.

Assim, quando do aceite do CNPq, iniciou-se de forma mais intensa a realização da pesquisa, propriamente dita, conforme podemos ver no Quadro 1.

Atividades	AR	BRI	AI	UN	UL	GO	ET	UT	OV	EZ	AN	EV
Revisão de Literatura												
Elaboração dos Métodos de Coleta												
Coleta dos Dados												
Análise dos Dados												
Elaboração do Relatório												

Quadro 1: Planejamento inicial da pesquisa enviado ao CNPq

Fonte: acervo de dados da equipe.

Entretanto, no decorrer da pesquisa, este planejamento inicial contido no Quadro 1 não foi seguido como o prescrito, sendo realizada a Revisão de Literatura até meados de setembro, devido à grande quantidade de fontes e informações disponíveis sobre o assunto.

O principal ponto que não saiu conforme o plano, porém, foi a etapa de coleta de dados, pois a grande dificuldade da equipe foi encontrar uma empresa que autorizasse a realização *in loco* do estudo. Através de contatos via e-mail, telefone, correio, visitas e reuniões técnicas, quatro empresas antes da Empresa Alfa iniciaram o processo da pesquisa, despendendo de diversos recursos como tempo, financeiros, humanos dentre outros, e acabaram por não concordar com a realização do estudo de caso.

Assim, a etapa de coleta de dados na Empresa Alfa se deu, na verdade, nos meses de dezembro de 2006 e janeiro de 2007, restando para a análise dos dados e elaboração do relatório apenas os três meses finais do projeto (de janeiro a março de 2007).

Uma vez escolhida a Empresa Alfa, as principais etapas de realização ocorridas foram:

- a) reuniões preliminares com diretores da empresa – para explicar do que se tratava a pesquisa, assinatura de termo de compromisso, análise do organograma para contatar entrevistados.
- b) entrevistas com gerentes da empresa (*stakeholders* internos);
- c) escolha dos *stakeholders* externos a serem analisados – feita a partir dos relatos da etapa anterior;
- d) entrevistas com *stakeholders* externos;
- e) análise do discurso através da triangulação dos dados;
- f) técnicas de análise de *clusters*;
- g) plotagem dos resultados em gráficos e matrizes.

Ferramentas e métodos utilizados

A elaboração do instrumento de coleta foi baseada na revisão de literatura, tomando como pano de fundo os princípios de produção sustentável e os níveis da estrutura de indicadores propostos pelo Lowell Center e apresentados por Veleva e Ellenbecker (2001). São eles: (i) indicadores de conformidade e consonância da indústria (Nível 1); (ii) indicadores de uso de materiais pela indústria e indicadores de desempenho (Nível 2); (iii) indicadores de efeitos da indústria (Nível 3); (iv) indicadores da cadeia de suprimentos e ciclo de vida do produto (Nível 4); e (v) indicadores de sistemas sustentáveis (Nível 5), conforme mostra Figura 1. Este foi respondido em sua totalidade pelos entrevistados internos e adaptado às realidades de cada um dos *stakeholders* externos. A estrutura das perguntas qualitativas foi feita de forma bem abrangente para incitar o entrevistado a responder o que lhe vier à mente, sem induzi-lo o caminho a uma resposta tendenciosa.

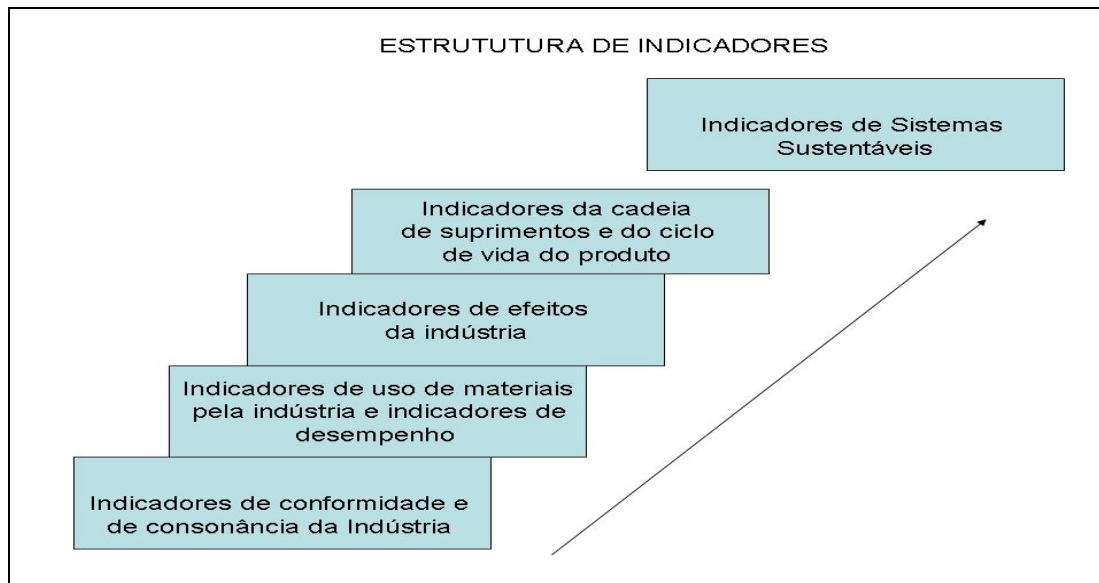


Figura 1: Estrutura de cinco níveis de indicadores de produção sustentável

Fonte: Veleva e Ellenbecker (2001, p. 523)

Mitchell et al. (1997) sugerem que a interferência dos *stakeholders* numa organização se dá através de três atributos: poder, legitimidade e urgência (Figura 2). A combinação desses atributos gera sete tipos diferentes de *stakeholders*:

- a) *stakeholder* adormecido: é aquele que tem poder para impor sua vontade na organização, porém não tem legitimidade ou urgência e assim seu poder fica em desuso, tendo ele pouca ou nenhuma interação com a empresa. Entretanto, a gestão deve conhecer *stakeholder* para monitorar seu potencial em conseguir um segundo atributo.

- b) *stakeholder* arbitrário: é aquele que possui legitimidade, mas não tem poder de influenciar a empresa e nem alega urgência. A atenção que deve ser dada a essa parte interessada diz respeito à responsabilidade social corporativa, pois tendem a ser mais receptivos.
- c) *stakeholder* reivindicador: quando o atributo mais importante na administração do *stakeholder* for urgência, ele é reivindicador. Sem poder e sem legitimidade, não devem atrapalhar tanto a empresa, porém devem ser monitorados quanto ao potencial de obterem um segundo atributo.
- d) *stakeholder* dominante: é aquele que tem sua influência na empresa assegurada pelo poder e pela legitimidade. Espera e recebe muita atenção da empresa.
- e) *stakeholder* perigoso: quando há poder e urgência, porém não existe a legitimidade, o que existe é um *stakeholder* coercitivo e possivelmente violento para a organização, o que pode ser um perigo, literalmente.
- f) *stakeholder* dependente: é aquele que tem alegações com urgência e legitimidade, porém dependem do poder de outro *stakeholder* para verem suas reivindicações sendo levadas em consideração.
- g) *stakeholder* definitivo: quando o *stakeholder* possui poder e legitimidade ele praticamente já se configura como definitivo. Quando, além disso, ele alega urgência, os gestores devem dar atenção imediata e priorizada a esse *stakeholder* (MITCHELL et al., 1997).

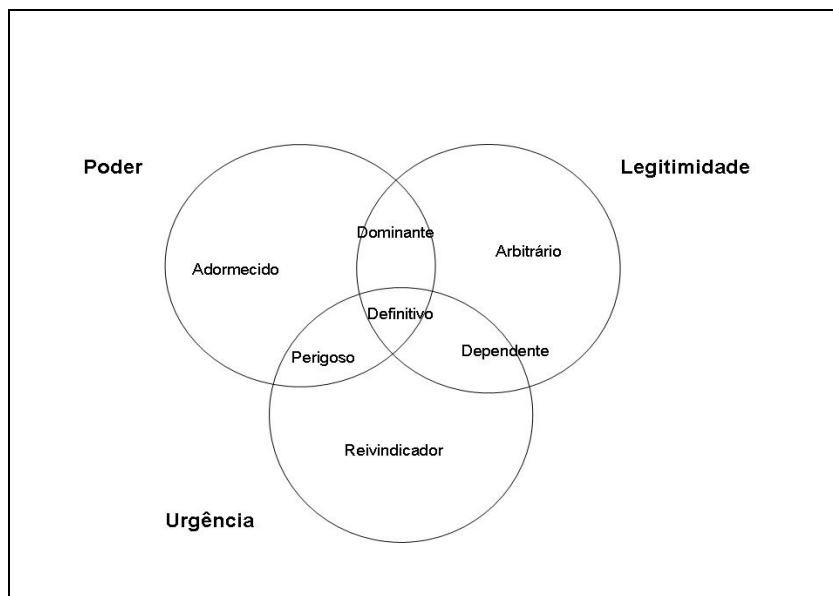


Figura 2: Tipos de *stakeholders*
Fonte: MITCHELL et al. (1997, p. 874)

Após esta etapa, fica mais fácil identificar os tipos de *stakeholders* e transpô-los no gráfico (Figura 3). Sendo assim, temos:

- a) *stakeholders* dispostos a apoiar: esses possuem baixo potencial em ameaçar, e alto potencial em cooperar;
- b) *stakeholders* marginais: esses não são nem altamente ameaçadores, nem especialmente cooperadores.
- c) *stakeholders* indispostos a cooperar: esses possuem um alto potencial de ameaça, mas baixo potencial em cooperação;
- d) *stakeholders* ambíguos: esses têm um alto potencial em ameaçar, assim como em cooperar (SAVAGE et al, 1991).

O potencial do *stakeholder* em cooperar às vezes é ignorado porque a análise geralmente enfatiza tipos e magnitudes de ameaças de *stakeholders*. O potencial para a cooperação do *stakeholder* é particularmente relevante porque ele pode levar as companhias a unir forças com outros *stakeholders* resultando numa melhor

administração dos meios de negócios. Frequentemente, quando mais dependente o *stakeholder* for, maior é a vontade de cooperar (SAVAGE et al, 1991).

A análise de conteúdo é um instrumental metodológico que se pode aplicar em discursos diversos e a todas as formas de comunicação, seja qual for a natureza do seu suporte. O pesquisador deve buscar compreender as características, estruturas e/ou modelos que estão por trás dos fragmentos de mensagens tomados em consideração. (GODOY, 1995)

Após o término da pesquisa empírica, a etapa seguinte foi a transcrição das entrevistas para posterior avaliação das informações contidas nas gravações. Várias leituras e exame profundo do material coletado permitiram desenvolver a análise e interpretação dos dados.

Para análise dos dados qualitativos foram utilizadas as técnicas de análise de cluster para agrupar diferentes expressões encontradas nas análises dos documentos e nas falas dos entrevistados internos e externos que possuem significado semelhante para efeito da pesquisa (MILES, HUBERMAN, 1994).

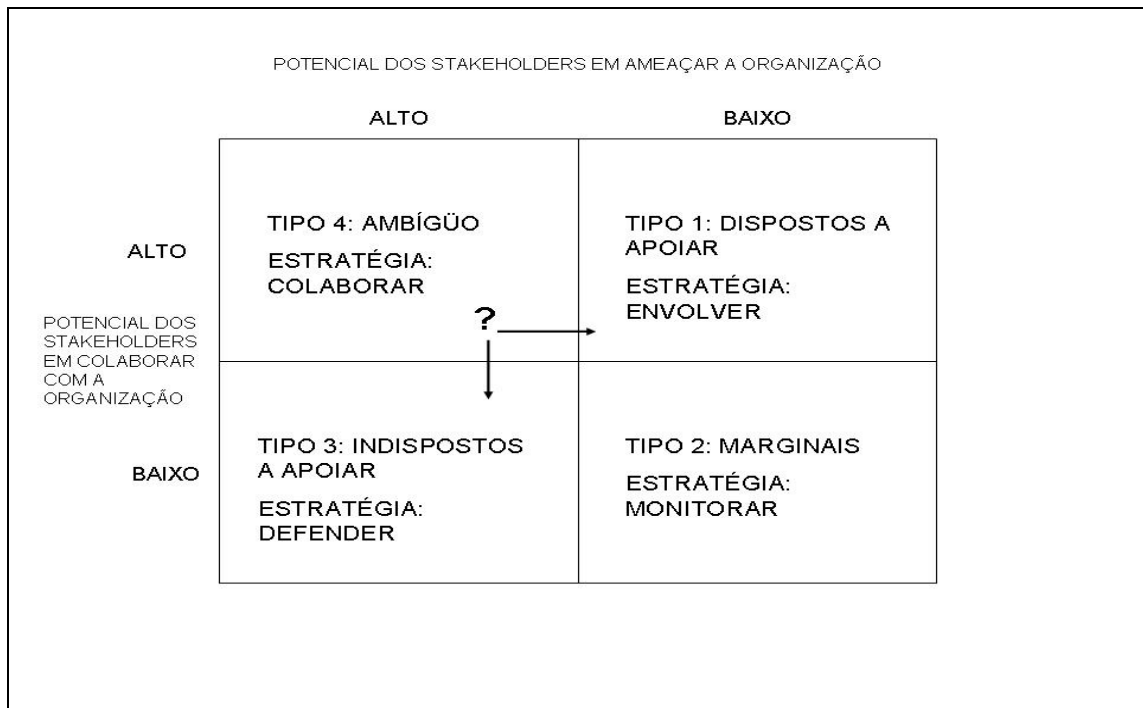


Figura 02: Diagnóstico dos tipos de *stakeholders*
 Fonte: SAVAGE et al (1991, p. 65)

Após a análise concluída, houve um cruzamento do resultado do processo anterior com os modelos de análise de *stakeholder*. Assim, as partes interessadas foram classificadas segundo poder, legitimidade e urgência (MITCHELL et al., 1997), ocorreu a análise dos principais *stakeholders* que impactam e são impactados pela organização, após um levantamento com base na relevância de cada uma das partes interessadas. Só então, eles foram classificados e plotados no gráfico sugerido por SAVAGE et al (1991) segundo sua capacidade de cooperar ou ameaçar a organização.

Concomitante a isso, a empresa teve um perfil criado segundo as ações que possui no que tange à sustentabilidade empresarial através de um cruzamento de dados colhidos com a estrutura dos indicadores propostos por Veleza e Ellenbecker (2001). A implementação desse modelo não será objeto desse estudo por se tratar de um trabalho relativamente longo e que requer um grande envolvimento de toda a empresa, assim como a contratação de profissionais especializados e capacitados para executá-lo.

O objetivo nessa etapa do estudo foi indicar como um melhor conhecimento do papel que cada *stakeholder* desempenha para a organização é capaz de gerar uma melhor administração deles e, então, inferir diretamente numa melhoria de resultados que poderá ser comparada ao longo do tempo com a medição de indicadores voltados para a sustentabilidade empresarial.

Sabendo que os estudos de caso não devem ficar limitados a uma única fonte de evidência, a técnica utilizada para coleta e tratamento dos dados tem como objetivo principal o desenvolvimento de linhas convergentes de investigação, proporcionando conclusões mais convincentes e acuradas sob um mesmo fenômeno. Dessa forma, tem-se na triangulação dos dados um fundamento lógico para se utilizar várias fontes de evidências. No caso específico desse estudo de caso, temos na Figura 4 a sua demonstração (YIN, 2001).

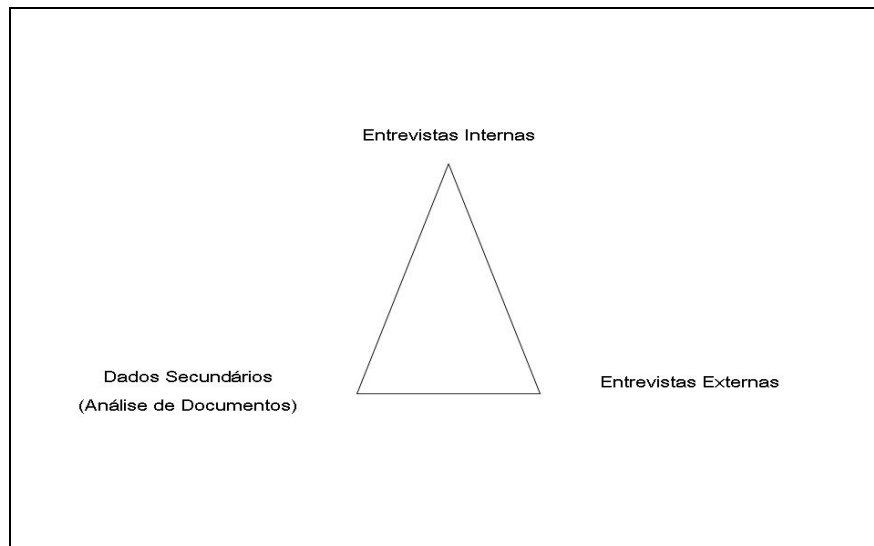


Figura 4: Triangulação dos dados
Fonte: Pesquisa

Tipo de dados coletados

Uma entrevista de pesquisa é feita pelo propósito de aumentar o conhecimento (WENGRAF, 2001). Ela pode ser estruturada, semi-estruturada ou não estruturada. A entrevista semi-estruturada é aquela que parte de certos questionamentos apoiados em teorias e hipóteses que interessam à pesquisa e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante. A escolha por esse tipo de entrevista se deve ao fato de ser o tipo intermediário, oferecendo uma abrangência maior de respostas dos entrevistados, e, portanto, mais ampla base de dados, sem perder, no entanto, o direcionamento que a estrutura proporciona (TREVÍÑOS, 1987 apud in BUFFARA, 2003).

Entrevistas internas foram realizadas com os empregados da Empresa Alfa que ocupavam cargo de diretoria, gerência ou que estivessem, de alguma forma, ligados diretamente à diretoria. A escolha desse grupo em detrimento dos demais funcionários da empresa pressupõe que esses profissionais teriam mais aptidão para contribuir com as necessidades do estudo. As entrevistas externas equivalem aos *stakeholders* externos. Esses atores foram mencionados durante a pesquisa como parte interessada no negócio e/ou foram indicadas por profissionais da empresa.

Os dados secundários (análise de documentos internos – *stakeholders* internos e externos - e bibliográficos) consistem num extenso material sobre os assuntos levantados durante as entrevistas para efeito de balizamento na triangulação dos dados, como por exemplo, o “Jornal Florestal”, jornal de circulação interna na Empresa.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

Associando os resultados do estudo aos critérios de confiabilidade ancorados na triangulação de dados, a equipe percebeu no decorrer do estudo a ocorrência de desalinhos entre os discursos dos *stakeholders* internos e externos e os dados secundários.

A ausência de uma gestão transparente pode gerar conflitos de relacionamentos entre a Empresa Alfa e seus *stakeholders*. Ao alinhar à sua estratégia ações de transparência e sustentabilidade, os *stakeholders* nivelarão seus conceitos sobre a empresa e, em decorrência disto, o diálogo será facilitado, de modo que a gestão de partes interessadas terá vantagens neste processo.

A pesquisa criou um “caminho” de modelos teóricos internacionais previamente testados, até agora inéditos, pelo conhecimento da Equipe. Esse caminho não só mapeia os *stakeholders* como os prioriza e possibilita a criação de planos de ação através dos indicadores de produção sustentável.

O principal impacto potencial da pesquisa tem sido sua recorrente apresentação em diversos eventos da área, como o 1st International Workshop Advances in Cleaner Production realizado pela Universidade Paulista (UNIP) em 2007, o Global Forum America Latina, realizado, dentre outros, pelo Centro de Estudos de Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (Ces-FGV) em junho de 2008, e o 7th European Academy for Business in Society (EABIS) Colloquium, realizado em setembro de 2008 na Cranfield University, Reino Unido.

Além disso, a pesquisa recebeu uma Menção-Honrosa no Prêmio Ethos-Valor em sua Sétima Edição, em 2007. O prêmio visa reconhecer estudos de graduação e pós-graduação e é realizado pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social e Empresas, o maior articulador do tema na América Latina. Como produto do prêmio, anualmente há a publicação do livro: “Responsabilidade Social de Empresas – A contribuição das Universidades”, com os artigos dos premiados.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização.

A criticidade utilizada na escolha dos métodos de pesquisa colabora para o incremento da qualidade ou confiabilidade que o estudo possui. De posse dos dados do estudo plotados nas matrizes, foi possível a criação de uma série de alternativas e políticas gerenciais corroborando com o papel do gestor que é o de intervir na realidade empresarial, aprimorando-a.

Além disso, o estudo sistematizou bem os modelos escolhidos, saindo do nível estratégico e indo até ao plano de ação dando condições para serem implementados com facilidade pelos administradores de empresas em seus processos internos de gestão.

Referências

- BOURNE, L.; WALKER, D. H. T. Visualizing and mapping stakeholder influence. **Management Decision**, 43(5), p.649-660, 2005.
- BUFFARA, L. C. B. **Desenvolvimento sustentável e responsabilidade social: um estudo de caso no grupo O Boticário**. 2003. Dissertação não-publicada (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.
- COSTA, A. M. D.; CARVALHO, J. L. F. (2005). Legitimando papéis ou conciliando interesses? A reprodução discursiva da responsabilidade social empresarial. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 24, 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: Associação Nacional dos Cursos de Pós-Graduação em Administração, 2005.
- DONAIRE, D. **Gestão ambiental na empresa**. São Paulo: Atlas, 1999.
- FREEMAN, R. E. **Strategic management: a stakeholder approach**. Massachusetts: Pitman, 1984.
- GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração Pública**, 35(3), p.20-29, 1995.
- MILES, M. B; HUBERMAN, A. M. **Qualitative data analysis: an expanded sourcebook**. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.
- MITCHELL, R. K.; AGLE, B. R.; WOOD, D. J. Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of the who and what really counts. **Academy of Management Review**, 22(4), out. 1997, p.853-886.
- SAVAGE, G. T.; NIX, T. W.; WHITEHEAD, C.J.; BLAIR, J.D. Strategies for assessing and managing organizational stakeholders. **Academy of Management Executive**, 5(2), 1991, p.61-75.
- TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. São Paulo: Atlas. 2002.
- TAPSCOTT, D.; TICOLL, D. **A empresa transparente**. São Paulo: M. Books do Brasil., 2005.
- VASCONCELOS, Y. É preciso ter meta e gerar resultado. **Guia Exame 2005 - Boa cidadania corporativa**. São Paulo, p. 22-23, 2005.
- VELEVA, V.; ELLENBECKER, M. Indicators of sustainable production: framework and methodology. **Journal of Cleaner Production**, 9(31), jan. 2001, p.519–549.
- WENGRAF, T. **Qualitative research interviewing**. London: SAGE, 2001.
- YIN, R. K. **Case study research, design and methods**. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Empresa Alfa (o sigilo do nome real foi um pedido da empresa)
 - Atividades da empresa/instituição: fornecedora de eucalipto como carvão vegetal
 - Nome: Mariana Galvão Lyra
 - Cargo: assistente de pesquisa (Departamento de Administração – UFV)
 - Endereço: R. Constante Sodré, 1433/402 Praia do Canto – Vitória - ES
 - Telefone: 27 8823-1337
 - E-mail: mglyra@gmail.com
 - Site web: www.ppgadm.ufes.br
-
- Empresa/Instituição: Universidade Federal de Viçosa
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição Federal de Ensino Superior
 - Nome: Laércio Antônio Gonçalves Jacovine
 - Cargo: Professor Adjunto IV
 - Endereço: Rua Formiga, 76. B. Santo Antônio. Viçosa – MG – 36570-000
 - Telefone: 31-3899-1191
 - E-mail: jacovine@ufv.br
 - Site web: <http://www.def.ufv.br/listarProfessores.php?limit=24>
-
- Empresa/Instituição: Universidade Federal de Viçosa
 - Atividades da empresa/instituição: Instituição Federal de Ensino Superior
 - Nome: Ricardo Corrêa Gomes
 - Cargo: Professor Adjunto III
 - Endereço: Travessa Irmã Francisca, 31 – Apto 703 – Viçosa – MG – 36570-000
 - Telefone: (31) 3892-4687
 - E-mail: rgomes@ufv.br
 - Site web: http://www.ufv.br/dad/mestrado_posgrad/

ANÁLISE DE NICHO DE MERCADO PARA IMPLANTAÇÃO DE CURSO DE LÍNGUAS EM RECIFE

Amanda Aires Vieira – Instituto Superior de Economia e Administração (ISEAD) -
amandaires@gmail.com

Área temática: Técnicas de análises de dados

Resumo: A redução dos riscos através da diversificação dos negócios da empresa levou o Instituto Superior de Economia e Administração – ISEAD a analisar os possíveis nichos de mercado a abrir novas empresas na área educacional. Desta forma, este trabalho apresenta os procedimentos utilizados pelo instituto para obter informações sobre as possibilidades de implantar um novo curso de idiomas no Recife. Os estudos trouxeram como resultado a implantação de uma nova franquia de cursos de línguas no Recife: A Alps.

Contexto geral e problema

O Instituto Superior de Economia e Administração – ISEAD é uma sociedade limitada localizada no município de Recife – PE cujo principal negócio é a administração e a coordenação de programas educacionais voltados para as classes sociais estabelecidas na base da pirâmide social. Atualmente, o ISEAD gerencia os cursos superiores e de Pós-Graduação da Universidade Estadual Vale do Acaraú – UVA.

Líder em quantidade de alunos matriculados no curso de graduação em Pedagogia, o Instituto busca analisar, periodicamente, o perfil sócio-econômico-cultural de seu público alvo a fim de ofertar produtos educacionais que estejam cada vez mais alinhados com as necessidades do mercado, além de verificar a qualidade dos serviços educacionais já implementados. Para tanto, são aplicados, como instrumentos de coleta de dados, questionários com perguntas de escolha múltipla.

Durante o processo seletivo “Vestibular UVA 2008.1”, os referidos questionários foram aplicados entre os candidatos aos cursos ministrados pela universidade. Esse procedimento, nesse caso específico, obedeceu a uma amostragem não-probabilística, também conhecida como amostragem acidental.

Esse tipo de amostragem, embora não seja considerada confiável em termos estatísticos, pode ser utilizada, segundo Mattar (2000, p. 138), “para testar idéias ou obter idéias sobre determinado assunto de interesse”. No caso em tela, o questionário visou, entre outros objetivos propriamente sócio-econômicos, a apreender do público-alvo outras necessidades de serviços educacionais que poderiam ser providas através da ampliação dos negócios da empresa.

Entre as 23 perguntas que constituíram o questionário, duas enfatizavam o interesse da empresa em captar idéias para novos negócios: A primeira versava sobre o uso de microcomputadores e aplicativos e a segunda foi dimensionada com o objetivo de mensurar o interesse em aprender uma língua estrangeira. No caso desta última, 1067 dos 1274 respondentes afirmaram não dominar uma língua estrangeira, contudo enfatizaram a intenção de aprender. O Gráfico 1 ilustra esses resultados.

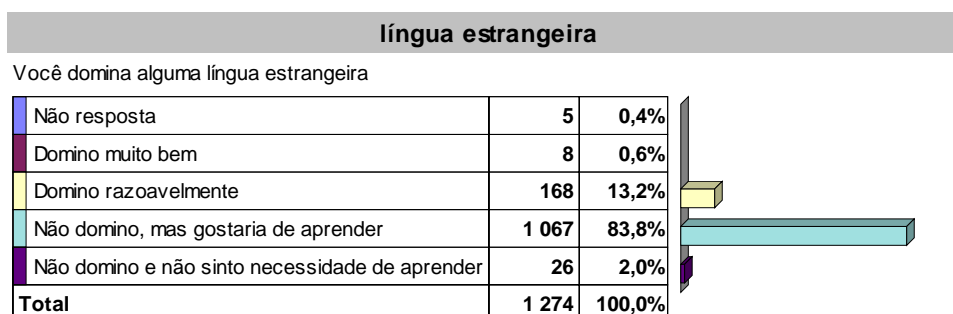


Gráfico 1: domínio de língua estrangeira

Fonte: Pesquisa sócio-econômica ISEAD-UVA (2008)

Com a observação desse potencial nicho de mercado através da pesquisa com objetivos exploratórios, passou-se a analisar a viabilidade de implantar um curso de línguas voltado para o mesmo público-alvo da

universidade. O planejamento, a execução e os resultados da pesquisa de mercado serão o tema do presente artigo.

Objetivo do projeto

O objetivo deste trabalho é verificar a possibilidade de implantar um curso de idiomas voltado para a classe C (renda familiar entre R\$ 726,00 e R\$ 1.194) na cidade do Recife.

Equipe envolvida

A equipe envolvida no projeto de pesquisa de mercado foi coordenada pelo PhD em Economia e Presidente do Conselho Científico do ISEAD, Prof. Ricardo Chaves Lima e pela Coordenadora de Pesquisa e economista da instituição, Amanda Aires Vieira. O Projeto contou ainda com a colaboração de uma estudante de Global Management da Hochschule Bremen (Cara Köhler), além dos alunos dos Cursos Seqüenciais de Formação Específica da UVA, que auxiliaram na aplicação dos questionários entre os discentes da instituição.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

O recurso tecnológico utilizado para elaborar o instrumento de coleta de dados e avaliar os resultados da pesquisa foi o software Sphinx Léxica (V5). Para tabulação dos dados dos questionários, foram utilizadas duas licenças do software Sphinx Operador.

Descrição do estudo

Para verificar o grau de interesse do público-alvo em cursos de línguas, foi elaborado um instrumento de coleta composto por 10 perguntas de escolha múltipla. As questões formuladas são apresentadas no quadro abaixo:

Perguntas	Respostas
1. Qual o seu gênero?	Feminino, Masculino
2. Qual a renda mensal total das pessoas de sua residência, em reais	Até 380; Entre 381 e 760; Entre 761 e 1140; Entre 1141 e 1520; Entre 1521 e 1900; Entre 1901 e 2280; Maior que 2281
3. Quantas pessoas moram na sua residência (incluindo você)	Uma pessoa apenas; Duas pessoas; Três pessoas; Quatro pessoas; Cinco Pessoas; Seis ou mais pessoas
4. Você tem interesse em fazer um curso de idiomas?	Tenho muito interesse; Tenho interesse; Tenho pouco interesse; Não tenho interesse
5. Caso você esteja interessado em fazer um curso de línguas, que idioma você gostaria de aprender?	Inglês; Espanhol; Alemão; Italiano; Francês; Mandarim
6. Quais os seus horários disponíveis para fazer um curso de idiomas?	Não tenho preferência de horário; Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 7h às 7h45; Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 9h às 9h45; Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 12h30 às 13h15; Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 17h às 17h45; Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 18h às 18h45; Sábados das 8h às 10h; Sábados das 10h às 12h; Sábados das 14h às 16h
7. Você já fez outro(s) curso(s) de idiomas?	Sim; Não
8. Se sim, onde?	
9. O que você considera ser o fator mais importante em um curso de línguas?	Tempo de duração; Valor das mensalidades; Metodologia e didática do curso; Proporcionar fluência na língua; Número de alunos na turma; Qualidade do material didático; Outros
10. Se 'outros', defina:	

Quadro 1: Instrumento de Coleta – Cursos de Línguas

Fonte: elaborado pelo autor

Após concluído o processo de elaboração do instrumento de coleta, foi planejado o procedimento de aplicação dos questionários. Duas equipes foram treinadas para que fosse respeitada a distribuição dos alunos

entre as unidades de ensino da universidade e, entre os dias 25 e 26 de fevereiro de 2008, foram aplicados os questionários de pesquisa entre os discentes da instituição.

Pesquisa ou aplicativo

Terminado o processo de coleta de dados, passou-se a etapa seguinte de tabulação dos resultados. Como processo de tabulação para esse estágio, utilizou-se a tabulação eletrônica através do software Sphinx Operador.

O aplicativo proporciona uma digitação rápida e eficaz, além de oferecer controle em todo o procedimento de tabulação que foi concluído em apenas 3 horas.

Planejamento e etapas da realização

- a) realização de pesquisa exploratória sobre nicho de mercado potencial;
- b) verificação, através de pesquisa piloto, do valor da variável gênero feminino, necessária para calcular o desvio padrão;
- c) elaboração do instrumento de coleta;
- a. estudo de bibliografia pertinente sobre o assunto;
- b. pesquisa sobre modelos de questionários já empregados em trabalhos semelhantes;
- d) cálculo de amostra aleatória estratificada proporcional;
- e) aplicação dos questionários face-a-face;
- f) tabulação das respostas dos questionários;
- g) tratamento e análise das respostas;
- h) inferência estatística sobre os resultados da amostra e considerações para a população;
- i) cálculos sobre a viabilidade de implementação dos cursos de línguas;
- j) pesquisa de mercado para compra de franquia que melhor se amolde à realidade do público-alvo;
- k) apresentação de resultados para a direção da empresa.

Ferramentas e métodos utilizados

Como ferramentas, foram utilizadas pesquisas-piloto com amostragem probabilística para que a proporção de ocorrência de pessoas do sexo feminino fosse mensurada. O procedimento de amostragem aleatória estratificada proporcional foi utilizado por permitir uma maior redução do erro padrão. O tamanho da amostra foi calculado conforme segue:

$$n = \frac{z^2 NPQ}{e^2 (N - 1) + z^2 PQ}$$

Onde: n = número de elementos da amostra a ser pesquisada;

Z = valor da variável z para o nível de confiabilidade adotado;

P = Proporção de ocorrência da variável em estudo na população;

Q = Proporção de não-ocorrência da variável em estudo na população, sendo $P + Q = 1$;

e = precisão da amostra ou erro máximo admitido (valor absoluto);

N = Número de elementos da população (para populações finitas).

Como número de elementos da amostra a ser pesquisada (cujo valor da variável z é de 1,96 e a precisão da amostra é de 0,05 e obedecendo a proporção de homens e mulheres estudantes) se obteve o valor de 307 alunos.

Tipo de dados coletados

Foram aplicados questionários face-a-face entre os discentes da UVA no período de 25 a 26 de fevereiro de 2008. Esse instrumento de coleta de dados foi elaborado com o objetivo específico de obter informações primárias a fim de agregar subsídios sobre o grau de interesse do público-alvo da UVA em ingressar em um curso de língua estrangeira.

Benefícios

Entre os benefícios do uso dos softwares Sphinx Léxica (V5) e Sphinx Operador, destacam-se suas interfaces amigáveis e a facilidade de obtenção de resultados. Através do quadro Visões, é possível obter resultados analíticos em grande velocidade. Vale ressaltar ainda que, em respostas de texto, como o caso das perguntas 7 e 10, o software aglomera as respostas e fornece, desta forma, uma ampliação das informações a ser analisadas.

Resultados e impactos potenciais ou efetivos

Como resultado, pôde-se observar uma repetição do padrão da pesquisa exploratória. A tabela 2 mostra que dos 307 respondentes, 277 apresentaram interesse em aprender outro idioma.

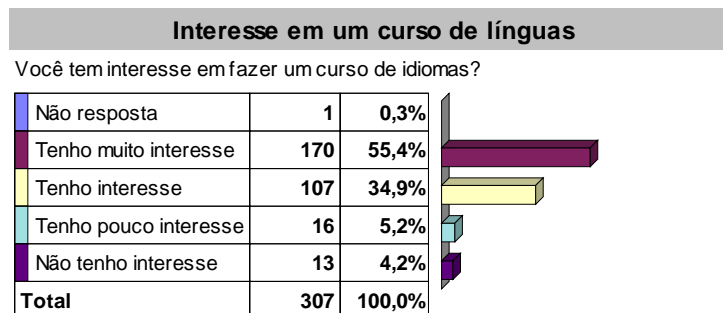


Tabela 2: Interesse em um curso de línguas
Fonte: Pesquisa de Campo ISEAD-UVA (2008)

Inferindo os resultados da amostra para os parâmetros da população, foi possível observar que, uma vez iniciado um novo curso de línguas estrangeiras na cidade do Recife, a aceitação entre as classes C e D.

Como língua de interesse, o inglês foi o idioma mais demandado, seguido pelo espanhol e pelo francês. A tabela 3 mostra o quadro final.

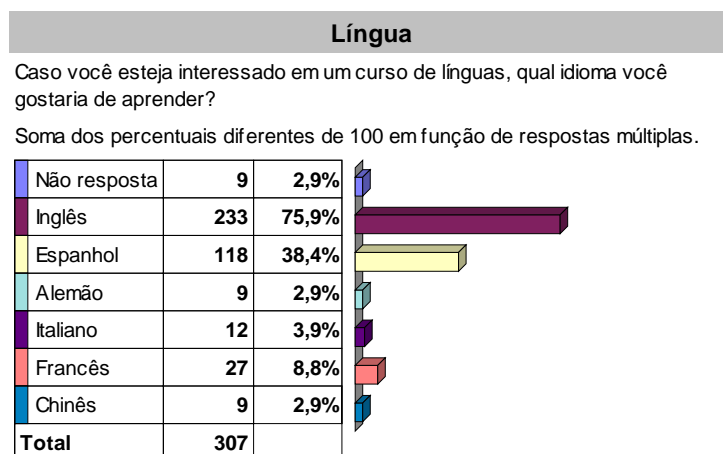


Tabela 3: Língua de interesse
Fonte: Pesquisa de Campo ISEAD-UVA (2008)

Ainda considerando o instrumento de pesquisa utilizado, foi possível não apenas observar o grau de interesse dos alunos da UVA, como também, moldar um curso inteiramente voltado para as suas necessidades. As tabelas 4 e 5 apresentam, respectivamente, os resultados dos horários escolhidos e os fatores mais importantes na hora de escolher de um curso de línguas.

Horários disponíveis

Quais os seus horários disponíveis para fazer um curso de língua?

Soma dos percentuais diferentes de 100 em função de respostas múltiplas.

Não resposta	29	9,4%
Não tenho preferência de horário	12	3,9%
Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 7h às 7h45	5	1,6%
Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 9h às 9h45	16	5,2%
Segundas e Quartas(ou Terças e Quintas) das 12h30 às 13h15	1	0,3%
Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 17h às 17h45	15	4,9%
Segundas e Quartas (ou Terças e Quintas) das 18h às 18h45	29	9,4%
Sábados das 8h às 10h	81	26,4%
Sábados das 10h às 12h	53	17,3%
Sábados das 14h às 16h	82	26,7%
Total	307	

Tabela 4: Horários disponíveis para fazer um curso de idiomas
Fonte: Pesquisa de Campo ISEAD-UVA (2008)

Mais importante

O que você considera ser o fator mais importante em um curso de línguas?

Soma dos percentuais diferentes de 100 em função de respostas múltiplas.

Não resposta	9	2,9%
Tempo de duração	31	10,1%
Valor das mensalidades	85	27,7%
Metodologia e didática do curso	156	50,8%
Proporcionar fluência na língua	117	38,1%
Número de alunos na turma	10	3,3%
Qualidade do material didático	22	7,2%
Outros	6	2,0%
Total	307	

Tabela 5: Fatores mais importantes na escolha de curso de idiomas
Fonte: Pesquisa de Campo ISEAD-UVA (2008)

Por fim, com as perguntas 7 e 8 do questionário, objetivava-se analisar se os alunos da UVA já haviam freqüentado em algum curso de idiomas. Essas questões são de considerável importância uma vez que possibilitam inferir informações sobre o preço de referência que os discentes podem ter a respeito das mensalidades dos cursos de línguas. A tabela 6 apresenta os resultados para a questão 7.

outros cursos

Você já fez outro(s) curso(s) de idiomas?

Não resposta	9	2,9%
Sim	61	19,9%
Não	237	77,2%
Total	307	100,0%

Tabela 6: Já freqüentou (ou não) outro curso de idiomas
Fonte: Pesquisa de Campo ISEAD-UVA (2008)

Como a maioria dos alunos nunca freqüentou um curso de idiomas e, assim, não possuía um preço de referência que pudesse ser revelado através desta pergunta, a precificação do curso não pôde ser realizada observando essa variável.

A apresentação dos resultados da pesquisa de mercado, aliada aos cálculos de viabilidade econômica para abertura de um curso de línguas, levou a direção do ISEAD a considerar a possibilidade de expansão dos serviços educacionais da empresa. Como impacto efetivo do projeto, foi adquirida a franquia de cursos de idiomas: a ALPS School.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

A partir desse caso de sucesso que se iniciou com uma pesquisa de cunho exploratório, houve a sistematização de pesquisas com vistas à implementação de novos produtos educacionais além da manutenção da qualidade dos cursos já existentes.

Atualmente, o ISEAD monitora a qualidade dos seus docentes da graduação, da pós-graduação e dos cursos de idiomas através de questionários que são elaborados pelo software Sphinx Léxica e tabulados através do software Sphinx Operador cujos resultados são apresentados às coordenações de curso. Outras pesquisas, como determinantes da inadimplência na instituição ou possibilidade de novos cursos de pós-graduação, estão em andamento e deverão ser apreciados pela diretoria da instituição.

Referências

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2000.

Dados de identificação:

- Empresa: Instituto Superior de Economia e Administração – ISEAD LTDA
- Atividade: Administração e coordenação de programas educacionais
- Nome: Amanda Aires Vieira
- Cargo: Coordenadora de Pesquisa
- Endereço: Av. Governador Agamenon Magalhães, 107, Derby. Recife-PE. CEP 52010-040
- Telefone: (81) 2138 8323 / 8306 / 8390
- E-mail: amandaires@gmail.com
- Website: www.isead.com.br

ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE A APLICAÇÃO DE TÉCNICAS DE ANÁLISE ESTATÍSTICA MULTIVARIADA EM TRABALHOS DE PESQUISAS PUBLICADOS NA ÁREA DE MARKETING DOS ANAIS DOS ENANPADS DE 2002 A 2006

Silvio Carvalho Neto - Centro Universitário de Franca Uni-FACEF - silvio@facef.br
Leandro Campi Prearo – Universidade Municipal de São Caetano do Sul - lcpsartre@yahoo.com.br

Área temática: Técnicas de análise de dados

Resumo: Este artigo tem como objetivo apresentar uma pesquisa *desk research*, de caráter exploratório-descritivo, feita a partir de dados secundários, por meio da leitura e análise do conteúdo dos artigos publicados na Área de Marketing dos Anais dos EnAnpads (Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração), entre os anos de 2002 a 2006, a fim de mensurar quais as técnicas de análise estatística multivariada estão sendo aplicadas nesse conjunto. Outros objetivos desta pesquisa são: identificar o perfil dos trabalhos apresentados na área, comparar o uso das técnicas no tempo, identificar e verificar a apresentação das premissas de cada técnica nos trabalhos publicados e identificar softwares e aspectos de amostragem relacionados às técnicas. Foi analisado um total de 331 artigos, dos quais 221 foram considerados válidos, pois estes apresentavam análise estatística como modo de interpretação de resultados.

Contexto geral e problema

No campo da administração a tomada de decisão repousa sobre várias modalidades de informação. Um dos principais desafios dos analistas neste contexto é a conversão de dados em informações que sejam confiáveis e dêem sustentação para as decisões dos administradores de empresas em nível tático e estratégico. Logo, o tratamento prévio dos dados, a identificação das técnicas estatísticas mais adequadas para os objetivos específicos de cada estudo e as análises propriamente ditas devem ser realizadas de forma cuidadosa e criteriosa para efetivamente contribuírem para uma tomada de decisão embasada. “Uma análise de dados inadequada pode sugerir julgamentos e conclusões que, na melhor das hipóteses, sejam apenas sem clareza e incompletos, mas, na pior das possibilidades, conduzam a decisões errôneas. Uma importante razão para estudar e compreender análise de dados é evitar possíveis erros associados à mesma.” (AAKER, KUMAR, DAY, 1995: 442-443)

A análise de dados realizada a partir da pesquisa de campo em ciências sociais pode ser realizada sob distintos prismas. Duas correntes são encontradas no âmbito das pesquisas na área da Administração e Contabilidade, a corrente de pesquisa Quantitativa, apoiada e suportada pela teoria estatística e a corrente dos pesquisadores Qualitativos, amparados pelas teorias sociais, como Psicologia, Sociologia, Antropologia. O presente artigo tem como propósito investigar no âmbito das pesquisas Quantitativas, em especial, o uso das técnicas de Análise Estatística Multivariada aplicada nos trabalhos de pesquisa desenvolvidos pelo meio acadêmico de Administração e Contabilidade, que foram apresentadas nos Congressos da Anpad – o EnAnpad. Desta forma, o objetivo central desta pesquisa é identificar quais são as técnicas de análise estatística multivariada que vêm sendo aplicadas nos trabalhos apresentados no EnAnpad. Desta forma, o objetivo central desta pesquisa é identificar quais são as técnicas de análise estatística multivariada que vêm sendo aplicadas nos trabalhos apresentados no EnAnpad. Complementarmente, busca-se fazer uma apreciação crítica do uso destas técnicas em conformidade com as condições que cada uma impõe para a sua correta aplicação. É apresentada uma pesquisa exploratória-descritiva realizada por meio de dados secundários, onde são analisados os trabalhos enviados e publicados nos anais dos congressos EnAnpad, dos anos de 2002 a 2006. Esses dados, coletado em março de 2007, são analisados estatisticamente de acordo com os objetivos específicos propostos.

Dentre as diversas áreas de estudo com artigos disponíveis nos anais do evento EnAnpad, escolheu-se neste trabalho a área de marketing pelo fato de haver neste contexto grandes possibilidades de emprego de técnicas estatísticas. A literatura de marketing é pródiga em publicações que versam sobre temas com análise estatística, o que pode ser facilmente constatado no caso específico das publicações do EnAnpad. Por essa razão, surgiu o interesse no enfoque das análises de natureza quantitativa da referida área neste evento.

A Pesquisa Quantitativa em Ciências Sociais tem um caráter de grande abrangência. Este tipo de pesquisa é suportado pela teoria estatística, uma vez que ocorre em seu decorrer a análise estatística dos dados coletados. O diferencial de pesquisas quantitativas está no poder de generalização, se a amostra for probabilística e tiver a capacidade de representar a população – universo – da pesquisa (MALHOTRA, 2001). O procedimento para análise estatística de dados em pesquisas quantitativas está amarrado a três dimensões básicas, quais sejam: (i) o número de variáveis a serem analisadas ao mesmo tempo; (ii) o interesse final da análise e do trabalho de pesquisa, se descrição ou inferência, e; (iii) o nível de mensuração das variáveis de interesse (PESTANA e GAGEIRO, 2003). Em relação ao número de variáveis estudadas simultaneamente a análise estatística pode ser considerada como univariada, bivariada ou multivariada. Na análise estatística univariada, o pesquisador objetiva analisar uma única variável por vez, enquanto na análise bivariada, são analisadas as relações entre duas variáveis simultaneamente. A análise multivariada é a análise estatística de relações entre mais de duas variáveis simultaneamente.

Existem diversas técnicas de análise estatística multivariada, que podem ser classificadas em dois grupos de métodos, os métodos de interdependência e os métodos de dependência entre as variáveis. Nos métodos de dependência, pelo menos uma variável é expressa como dependente de um conjunto de variáveis independentes. Nos métodos de interdependência nenhuma variável é expressa como dependente de outras. As técnicas de análise multivariada abrangidas neste estudo foram: Análise de Conglomerados (*Cluster Analysis*), Análise Fatorial Exploratória, Análise de Correspondência, Escalonamento Multidimensional, Regressão Linear, Regressão Logística; Análise Discriminante, Análise Multivariada de Variância (MANOVA), Análise Conjunta (*Conjoint Analysis*), Análise de Correlação Canônica e Modelagem de Equações Estruturais, com o uso de Análise Fatorial Confirmatória. As premissas das técnicas Multivariadas analisadas no trabalho foram: Análise de Dados Atípicos – Outliers, Análise de Dados Ausentes – Missing, Normalidade da distribuição das variáveis, Homoscedasticidade, Linearidade e Multicolinearidade.

A presente pesquisa tem em seu cerne a investigação de como as diversas técnicas de análise multivariada vêm sendo aplicadas nos trabalhos de pesquisa desenvolvidos pelo meio acadêmico de Administração, que foram submetidos, publicados e apresentados nos Encontros Anuais da Associação Nacional dos Programas de Pós Graduação em Administração - EnAnpad

Objetivos do projeto

O objetivo principal da pesquisa é mensurar quais as técnicas de análise estatística multivariada estão sendo aplicadas nos trabalhos apresentados no EnAnpad. Os objetivos específicos esta pesquisa procura identificar o perfil dos trabalhos apresentados nos EnAnpads, em relação ao delineamento da pesquisa, ao método da pesquisa e ao modo de coleta e análise de dados e verificar a quantidade de pesquisas apresentadas que utilizam técnicas quantitativas de análise em comparação com o número de pesquisas em essência não-quantitativas. Ao atingir este objetivo será possível ainda comparar o avanço do uso das variadas técnicas multivariadas no tempo, por meio da comparação das técnicas utilizadas em edições distintas do EnAnpad. Outro objetivo do trabalho é verificar se as premissas de cada técnica multivariada estão sendo observadas e apontadas no trabalho de pesquisa, identificando os maiores problemas em relação à presença das premissas de cada técnica específica. Por fim serão identificados aspectos de amostragem dos artigos que contêm análise multivariada, como a técnica de seleção e o tamanho da amostra, além dos softwares mais utilizados na análise dos resultados das pesquisas apresentadas em relação às premissas de amostragem de cada técnica.

Equipe envolvida

A equipe envolvida no projeto foi formada pelos respectivos autores do artigo que elaboraram o trabalho de coleta, seleção, análise e verificação das premissas e técnicas dos trabalhos analisados.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Como a pesquisa foi feita basicamente com dados secundários, não houve a necessidade de grande investimento tecnológico para a sua realização. Em relação ao software de análise, foi utilizado o software SPSS para tabulação e análise dos resultados a partir dos dados coletados.

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

Para atingir aos objetivos propostos foi realizada uma pesquisa exploratória por meio da leitura e análise do conteúdo dos artigos publicados nos Anais dos EnAnpads entre os anos de 2002 a 2006. Foram lidos e selecionados os trabalhos enviados e publicados nos anais dos congressos EnAnpad, na área de Marketing que possuíam em seu conteúdo técnicas de análise quantitativa na interpretação dos resultados. Segundo Churchill e Peter (2000), as pesquisas exploratórias, também denominadas *desk research*, são usadas para gerar hipóteses ou explicações prováveis e identificar áreas para um estudo mais aprofundado sobre a natureza de um problema. Desta forma, a amostra desta pesquisa foi composta pelo conjunto de artigos de marketing publicados entre os anos de 2002 a 2006 que apresentaram técnicas quantitativas em sua decorrente análise interpretativa dos resultados da pesquisa apresentada.

Planejamento e etapas da realização

O procedimento metodológico utilizado nesta pesquisa foi o *desk research*, de caráter exploratório, feita a partir de dados secundários, envolvendo a pesquisa junto ao conjunto de artigos científicos da área específica de marketing publicados nos anais dos EnAnpads, no período entre os anos de 2002 a 2006. Foi escolhida a área de Marketing, pois esta é uma área que apresenta na prática enormes possibilidades de aplicação das diversas técnicas de análise multivariada. A comparação no tempo se torna possível a partir da busca histórica de artigos publicados nos últimos cinco anos (de 2002 a 2006). O instrumento de coleta foi elaborado com a intenção de coletar o maior número de informações sobre as pesquisas realizadas em cada artigo apresentado. Os dados foram digitados e tabulados em software de análise estatística.

Ferramentas e métodos utilizados

Por sua vez, a análise da presente pesquisa também foi quantitativa em sua essência. Foram tabuladas as informações de cada artigo referentes ao delineamento, concepção e área do trabalho, às técnicas multivariadas, premissas e softwares utilizados e aos procedimentos de amostragem em cada trabalho apresentado. Estes dados tabulados foram analisados por meio de estatística descritiva e multivariada, com o uso de Análise de Correspondência para correlacionar a área do artigo com o uso de técnicas multivariadas com e sem a apresentação de premissas. As etapas de leitura, coleta e tabulação dos dados foram realizadas pelos autores durante o mês de março de 2007.

Tipo de dados coletados

Os artigos da área de marketing dos EnAnpads de 2002 a 2006 foram lidos e analisados pelos autores. O delineamento, as técnicas e as premissas presentes em cada artigo foram transpostos para a matriz de respostas e automaticamente tabuladas em *software* específico para posterior análise estatística. Foram publicados nos anais do EnAnpad, na área de marketing, 92 artigos no ano de 2006, 77 em 2005, 60 em 2004 e 51 nos anos de 2003 e 2002, perfazendo um total de 331 artigos. Deste total, observou-se que em 110 (33,2%) artigos, não havia nenhum tipo de análise quantitativa como modo de interpretação de dados da pesquisa, e desta forma, estes trabalhos foram considerados como artigos com análise exclusivamente qualitativa e, conseqüentemente, excluídos da amostra de análise. Dessa forma, o total de artigos que compõem a amostra sob análise é de 221 artigos (66,8% do total de artigos publicados) que apresentavam em seu conteúdo análise quantitativa de dados.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

Em relação ao método de pesquisa, a maioria dos trabalhos publicados na área de Marketing nos anos estudados é de pesquisas descritivas (77,5%); as pesquisas causais chegam a 16,5% e os 6% restantes são de pesquisas de caráter exclusivamente exploratório ou teórico. Quanto ao delineamento, evidencia-se a preponderância das pesquisas que utilizam por amostragem (88,6%), sendo o restante feito por experimentos (5,4%), pesquisas em fontes secundárias (4%) e estudos de casos comparativos (3%). Sumarizando, o perfil predominante de trabalhos publicados na área é de pesquisas descritivas com análise quantitativa, realizadas a partir de levantamento por amostragem.

Nota-se que, nos último quinquênio, dois terços dos artigos publicados apresentam análise quantitativa, o que aponta para uma possível tendência do congresso para publicação de pesquisas com análise estatística. Observa-se ainda a visível expansão do volume de artigos publicados nas edições pesquisadas, comprovando o

aumento da quantidade de artigos publicados na área, com crescimento de 80% em número absoluto de trabalhos publicados em 2002 em comparação com o ano de 2006 (com semelhante crescimento nos trabalhos que contêm análise quantitativa).

Ano	Total de trabalhos	Artigos com Análise Quantitativa
2006	92	61 (66,3%)
2005	77	47 (61,0%)
2004	60	40 (66,7%)
2003	51	39 (76,5%)
2002	51	34 (66,7%)
Total 2002-2006	331	221 (66,8%)

Tabela 01 – Artigos publicados na área de marketing do EnAnpad nos anos de 2002 a 2006

Fonte: elaborada pelos autores

Uma vez identificados os artigos com natureza quantitativa de análise de resultados, foi possível identificar quais as técnicas multivariadas que estão sendo mais empregadas nos trabalhos publicados nos EnAnpads. Em um primeiro momento foi realizada uma separação entre os artigos que apresentavam exclusivamente técnicas de análise descritiva univariada ou bivariada somente e aqueles que apresentavam técnicas de análise multivariada. Observou-se que é alto o percentual de aplicação de técnicas multivariadas nos trabalhos publicados, uma vez que foi observado que 173 trabalhos, do total de 221 (78,3% do total), apresentavam algum tipo de técnica multivariada no corpo da análise. Nos últimos cinco anos, a média percentual de trabalhos que utilizam as referidas técnicas situa-se em torno de 78,5% do total de artigos com análise quantitativa.

Ano	Total de Artigos com Análise Quantitativa	Total de Artigos com Análise Multivariada	% de Análise Multi por Total de Artigos/Ano
2006	61	47	77,0%
2005	47	37	78,7%
2004	40	29	72,5%
2003	39	32	82,1%
2002	34	28	82,4%
Total 2002-2006	221	173	78,3%

Tabela 02 – Total de artigos com aplicação de análise multivariada

Fonte: elaborada pelos autores

Em relação às técnicas multivariadas evidenciadas, observou-se 242 aplicações de alguma dessas. O número de aplicações é maior que o número de artigos uma vez que em um trabalho pode ser empregado mais de um tipo de técnica. As técnicas multivariadas mais utilizadas foram respectivamente: as técnicas de Análise Fatorial Exploratória, com 84 aplicações (34,7% do total de técnicas utilizadas), Modelagem de Equações Estruturais (70 aplicações) e Regressão Linear Múltipla (30 aplicações). As técnicas menos utilizadas Análise Conjunta (quatro aplicações), Análise de Correspondência e Escalonamento Multidimensional (três aplicações cada) e Análise Correlação Canônica (com somente duas aplicações, uma em 2002 e outra em 2006). Observa-se que, em todos os anos, o uso de Análise Fatorial Exploratória e da Fatorial Confirmatória / Modelagem de Equações Estruturais representa mais da metade das aplicações de técnicas multivariadas dentre o conjunto de trabalhos apresentados na área. Se somados com a técnica de Regressão Linear Multivariada representam mais de 75% das análises encontradas. Salienta-se o uso corrente de Modelagem de Equações Estruturais na área de Marketing, técnica considerada de segunda geração (CHIN, 1998; KLINE, 2005). Segundo Urdan e Rodrigues (1998), a técnica de modelagem de equações estruturais é uma aquisição importante para os pesquisadores de marketing, pelos recursos “fantásticos” de análise que proporciona, quando comparado com os métodos tradicionais.

Técnica	Ano	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Análise Fatorial Exploratória	N	10	14	13	25	22	84
	%	34,5%	34,1%	30,2%	35,2%	37,9%	34,7%
Modelagem de Equações Estruturais	N	12	12	10	19	17	70
	%	41,4%	29,3%	23,3%	26,8%	29,3%	28,9%
Regressão Linear Múltipla	N	4	3	7	9	7	30
	%	13,8%	7,3%	16,3%	12,7%	12,1%	12,4%
Análise de Conglomerados - Clusters	N		3	5	6	3	17
	%		7,3%	11,6%	8,5%	5,2%	7,0%
Regressão Logística	N	1	3		3	4	11
	%	3,4%	7,3%		4,2%	6,9%	4,5%
Análise Discriminante	N		1	4	5	1	11
	%		2,4%	9,3%	7,0%	1,7%	4,5%
Análise MANOVA	N	1	3	2	1		7
	%	3,4%	7,3%	4,7%	1,4%		2,9%
Análise Conjunta - <i>Conjoint</i>	N		1		2	1	4
	%		2,4%		2,8%	1,7%	1,7%
Análise de Correspondência	N			2	1		3
	%			4,7%	1,4%		1,2%
Escalonamento Multidimensional	N		1			2	3
	%		2,4%			3,4%	1,2%
Análise Correlação Canônica	N	1				1	2
	%	3,4%				1,7%	0,8%
Total	N	29	41	43	71	58	242
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabela 03 – Técnicas de análise multivariada empregadas nos artigos publicados na área de marketing do EnAnpad 2002-2006

Fonte: elaborada pelos autores

Em relação às premissas exigidas por cada técnica, foi tabulada a presença no artigo de texto explicativo sobre a exigência das premissas. Foi observado o relato sobre Tratamento de *Outliers*, Dados Ausentes, Normalidade Univariada e Multivariada, Linearidade, Multicolinearidade e Homoscedasticidade. A Tabela 04 apresenta a relação de presença das premissas nos artigos selecionadas de acordo com a técnica multivariada aplicada no trabalho em questão. Nesse ponto, registre-se que essa avaliação não garante a afirmação sobre o atendimento ou não a esses pressupostos, já que a mesma é sumarizada a partir da declaração expressa no corpo do texto. Nota-se que, em geral, os artigos que se utilizam técnicas multivariadas não possuem na metodologia espaço destinado a explicar o tratamento inicial dos dados, em que apresentam as condições e premissas de cada técnica. De certa forma, o número limitante de páginas para apresentação do artigo pode ser um elemento dificultador para que tais premissas não apareçam constantemente na metodologia de pesquisa, uma vez que o espaço destinado para todo o corpo do texto é, indiscutivelmente, limitado.

Entre as técnicas pouco usadas, quase não houve informações sobre as condições iniciais das variáveis e do banco de dados. Todos os artigos que usavam *Conjoint Analysis*, Análise de Correspondência, Escalonamento Multidimensional e Análise de Correlação Canônica foram apresentados sem menção a nenhuma premissa. Talvez, uma explicação para tal caso esteja no fato de que estas técnicas não apresentam muitas condições iniciais para as variáveis, o que pode acarretar em uma visão míope de que haja perda de importância na citação das premissas, por parte dos pesquisadores. Observa-se que artigos que apresentam Modelagem de Equações Estruturais são aqueles em que é maior a porcentagem em relação à informação de todas as premissas. Uma possível explicação para a observação maior das premissas na aplicação de SEM consiste na própria complexidade da técnica, em comparação a outras já disponíveis há mais tempo nos principais softwares estatísticos.

Técnica Multivariada		Nº. de Casos ⁽²⁾	Normalidade univariada	Normalidade multivariada	Linearidade	Multicolinearidade	Homocedasticidade	Tratamento de dados ausentes	Tratamento de outliers
Análise Fatorial Exploratória		84	21 (25%)	9 (11%)	17 (20%)	(3)	12 (14%)	12 (14%)	12 (14%)
SEM / Fatorial Confirmatória		70	33 (47%)	23 (33%)	19 (27%)	(3)	(3)	26 (37%)	32 (46%)
Regressão Linear Múltipla		30	9 (30%)	2 (7%)	7 (23%)	(3)	8 (27%)	3 (10%)	6 (20%)
Análise de Conglomerados		17	(3)	(3)	(3)	2 (12%)	(3)	2 (12%)	2 (12%)
Análise Discriminante Múltipla		11	2 (18%)	2 (18%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)
Regressão Logística		11	1 (9%)	1 (9%)	2 (18%)	(3)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)
Análise Multivariada da Variância (MANOVA)		7	1 (14%)	1 (14%)	1 (14%)	0 (0%)	2 (28%)	1 (14%)	2 (28%)
Conjoint Analysis		4	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)
Análise de Correspondência		3	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)
Escalonamento Multidimensional		3	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)	(3)
Análise de Correlação Canônica		2	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	(3)	0 (0%)	0 (0%)	(3)

(1) Referências: (HAIR et al, 2005); (DILLON; GOLDSTEIN, 1984); (SHARMA, 1996); (KAMAKURA; WENDEL, 2000) (TABACHNICK; FIDELL, 1996)

(2) Percentual aproximado sobre os casos que declararam o uso de pesquisa quantitativa (222 casos)

(3) Premissa Não Exigida pela Técnica Multivariada

Tabela 04 – Premissas citadas mais enfaticamente nas referências selecionadas X declaração de verificação das premissas ⁽¹⁾

Fonte: elaborada pelos autores

Outro objetivo específico desta pesquisa foi o de identificar quais os *softwares* disponíveis no mercado que estão sendo mais utilizados para a geração de análises quantitativas em trabalhos enviados para a área de marketing do EnAnpad. Dos 221 artigos enviados com análise quantitativa, em 108 deles não foi informado qual o *software* trabalhado para análise. Nos 113 restantes houve a informação em relação aos *softwares* utilizados. Os softwares mais utilizados encontram-se listados na Tabela 05. Nota-se a preponderância do software SPSS nas análises enviadas para a área de marketing do EnAnpad, sendo que 73,9% dos casos de uso são do referido software. Observa-se também o crescente uso dos softwares específicos de Modelagem de Equações Estruturais, Amos, Lisrel e EQS. Alguns exemplos de outros softwares citados foram *Stagraphicis*, *Spad*, *Evoc* e *Z-Met*.

Softwares Utilizados	N	%	% dos Casos
SPSS	82	48,8%	73,9%
Amos	33	19,6%	29,7%
Lisrel	12	7,1%	10,8%
EQS	10	6,0%	9,0%
Excel	9	5,4%	8,1%
Sphinx	2	1,2%	1,8%
Minitab	2	1,2%	1,8%
SAS	2	1,2%	1,8%
Outros	16	9,5%	14,8%
Total	168	100,0%	151,4%

Tabela 05 – Softwares mais utilizados em análises multivariadas na área de marketing dos EnAnpads 2002 a 2006
Fonte: elaborada pelos autores

Em relação ao processo de amostragem constatou-se que a maioria absoluta dos trabalhos de pesquisa apresentados foi realizada a partir de amostragens não-probabilísticas. Na média, menos de 10% dos trabalhos publicados tiveram como técnica de seleção da amostra alguma técnica do tipo probabilística. Tal ocorrência deve ser analisada com certa visão crítica em relação à produção acadêmica de pesquisas, uma vez que o uso de critérios não-probabilísticos em relação à seleção da amostra não permite uma generalização dos resultados para o universo da pesquisa em estudo.

		2002	2003	2004	2005	2006	Total
Probabilística	N	4	5	2	5	3	19
	%	11,8%	12,8%	5,0%	8,2%	6,4%	8,6%
Não-Probabilística	N	30	34	38	56	44	202
	%	88,2%	87,2%	95,0%	91,8%	93,6%	91,4%
Total	N	34	39	40	61	47	221
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 06 – Técnica de amostragem – percentual de amostragem probabilísticas em artigos de marketing nos EnAnpads 2002-2006
Fonte: elaborada pelos autores

Quando se fala em tamanho da amostra nota-se que a média de tamanho de amostra para todo o conjunto de artigos que descreveram o tamanho da amostra pesquisada foi de 392 casos de resposta. Observou-se que a média de tamanho de amostra quando o método de seleção de coleta é probabilístico é superior à média de processos não-probabilísticos de amostragem. Isto provavelmente ocorre pelo excesso de trabalhos com método de seleção não-probabilístico que possuem baixo número absoluto de respondentes na amostragem. Uma análise do número mínimo de respondentes encontrados em pesquisas que se propõem a fazer análise multivariada ilustra o fato de existem trabalhos aprovados com insuficiente valor de tamanho de amostra para aplicação de análise multivariada (53 em 2002, 43 em 2003, 26 em 2004, 80 em 2005 e 46 em 2006).

Todas as áreas do conhecimento administrativo constantes nos EnAnpads são divididas em subáreas do conhecimento, de forma a adequar a organização das apresentações dos artigos em tornos de temas comuns nas mesmas sessões. Em 2007, a Anpad dividiu a área de Marketing em quatro subáreas, a saber: Métodos de Pesquisa e Teoria em Marketing, Comportamento do Consumidor, Gestão e Estratégia de Marketing e Marketing em Contextos Específicos.

Técnica de Amostragem	Ano	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Probabilística	Média	904,7	438,2	146,0	440,7	1321,0	729,1
	Mínimo	400	296	60	110	110	60
Não-Probabilística	Média	352,6	413,5	290,9	375,5	362,2	358,5
	Mínimo	53	43	26	80	46	26
Total	Média	407,8	417,0	283,1	380,1	446,3	391,5
	Mínimo	53	43	26	80	46	26

Tabela 07 – Tamanho absoluto de amostras – artigos de marketing EnAnpad 2002-2006

Fonte: elaborada pelos autores

Com base nesta classificação da Anpad, foi possível classificar os trabalhos estudados na presente pesquisa em uma destas grandes áreas. A classificação de um artigo em determinada subárea foi realizada com base na leitura do trabalho e na sua alocação subjetiva em um dos temas estabelecidos para cada subárea, desta forma, com possível viés causado pela avaliação subjetiva dos autores. A Tabela 08 a distribuição dos artigos divididos nas subáreas de Marketing.

	Total de Artigos	%	% Acumulado
Comportamento do Consumidor	56	32,4%	32,4%
Gestão e Estratégia de Marketing	54	31,2%	63,6%
Métodos de Pesquisa e Teoria em Marketing	38	22,0%	85,6%
Marketing em Contextos Específicos	25	14,4%	100,0%
Total	173	100,0%	

Tabela 08 – Áreas predominantes dos artigos publicados em marketing no EnAnpad 2002-2006

Fonte: elaborada pelos autores

A partir da alocação dos artigos em subáreas foi possível estabelecer uma Análise de Correspondência das áreas com os tipos de análise. Foram considerados trabalhos que apresentaram análises somente descritivas e trabalhos que fizeram uso de técnicas multivariadas, com e sem a informação das premissas de cada técnica. Uma tabulação cruzada entre as subáreas e o tipo de análise sugere certa relação entre os grupos das variáveis. É possível constatar a aplicação de técnicas multivariadas sem a informação das premissas é predominante em todas as subáreas, contudo, nota-se que na subárea de Métodos de Pesquisa e Teoria em Marketing a análise multivariada com informação das premissas é mais freqüente (especialmente pelo amplo uso de modelagens, um dos temas desta subárea). Por outro lado, a subárea de Marketing em Contextos Específicos é a que apresenta maior número de artigos puramente descritivos, o que sugere uma preocupação menor de aplicações de técnicas multivariadas em temas desta subárea.

	Descritiva	Multivariada sem atendimento às premissas	Multivariada com atendimento às premissas	% Total
Métodos de Pesquisa e Teoria em Marketing	7,3%	46,3%	46,3%	100,0%
Comportamento do Consumidor	21,1%	59,2%	19,7%	100,0%
Gestão e Estratégia de Marketing	19,4%	52,2%	28,4%	100,0%
Marketing em Contextos Específicos	30,6%	58,3%	11,1%	100,0%
Total	19,5%	54,4%	26,0%	100,0%

Testes de Qui-Quadrado

	Value	df	Sig. (2-sided)
<i>Pearson Chi-Square</i>	17,204(a)	6	,009
Casos Válidos	215		

(1) % sobre subárea de Marketing

Tabela 09 – Tipos de análise x subáreas dos artigos de marketing nos EnAnpads 2002-2006 (1)

Fonte: elaborada pelos autores

A Análise de Correspondência Múltipla é própria para estas variáveis nominais, uma vez que analisa as relações múltiplas de qui-quadrado entre diversas variáveis simultaneamente. Para esta Análise de Correspondência foi utilizado o método de normalização simétrico, tendo como medida de distância os valores do qui-quadrado. O Gráfico 01 apresenta as duas dimensões e os respectivos pontos das variáveis categóricas. Apesar das limitações quanto à classificação subjetiva dos trabalhos nas respectivas subáreas, é possível obter uma percepção visual entre as relações destas duas variáveis (Subárea e Tipo de Análise), sendo possível a visualização dos grupos das variáveis em dimensões.

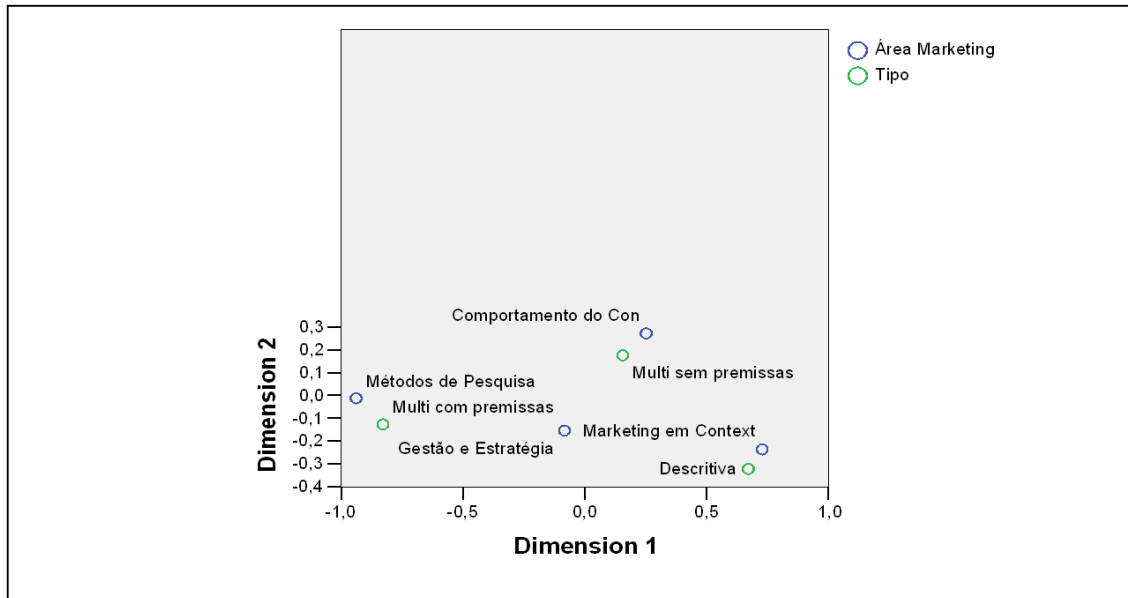


Gráfico 01 – Análise de correspondência tipos de análise x subáreas dos artigos de marketing nos EnAnpads 2002-2006
Fonte: elaborada pelos autores

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

O propósito principal deste artigo foi o de apresentar uma pesquisa exploratória que buscou medir quais as técnicas de análise estatística multivariada que estão sendo mais aplicadas nos trabalhos apresentados no EnAnpad na área de Marketing. Observou-se que as técnicas mais aplicadas são, respectivamente, as técnicas de Análise Fatorial Exploratória, de Modelagem de Equações Estruturais, de Regressão Linear Múltipla e de Análise de Clusters. As técnicas menos utilizadas são: Análise Conjunta, Análise de Correspondência, Escalonamento Multidimensional e Análise de Correlação Canônica.

O perfil predominante dos trabalhos publicados na área de Marketing do EnAnpad é de pesquisas descritivas com análise predominantemente quantitativa, com aplicação de técnicas multivariadas, realizadas na sua maioria a partir de levantamentos por amostragem, contudo a amostragem na maior parte das vezes tem caráter não-probabilístico. Na maior parte dos casos, o software SPSS é o mais utilizado nas análises das pesquisas da área.

Em relação à comparação do uso das técnicas ao longo dos últimos cinco anos, notou-se que não houve grandes alterações em relação às técnicas mais utilizadas, mas sim, um aumento expressivo no número de trabalhos enviados e publicados, devido claramente ao aumento do tamanho do congresso em termos absoluto de número de apresentações.

Em relação às premissas de cada técnica foi constatado que é baixo o índice de apresentação de premissas quando se faz o uso de técnicas multivariadas. Somente na técnica de Modelagem de Equações Estruturais esse índice é um pouco melhor, porém ainda abaixo de 50%. Ao contrário de realçar o melhor índice de apresentação de premissas quando se trata da Modelagem de Equações Estruturais, acreditamos que a grande contribuição deste estudo é apresentar ao meio acadêmico como os trabalhos divulgados com aplicações de técnicas multivariadas não têm em seu corpo informações sobre as limitações das variáveis das técnicas, o que por sua vez pode colocar por terra todas as conclusões das análises advindas por meio de suas

aplicações. O alto índice de métodos de seleção não-probabilística de amostragem corrobora o fato de que os resultados evidenciados a partir da aplicação de técnicas multivariadas, cujas premissas não são observadas, devem ser recebidos com certa cautela.

Limites do estudo e Pesquisas Futuras

O principal limite deste estudo consiste no fato de que a avaliação dos artigos pode conter vieses subjetivos a partir do entendimento dos diversos autores. Contudo, procurou-se obter maior objetividade possível na análise do conteúdo dos diversos artigos lidos e apresentados no presente estudo. Outro fator limitador consiste no fato de que os resultados estão restritos às publicações dos EnAnpads em relação ao período de referência (2002 a 2006) considerado. Este é um trabalho exploratório que terá seqüência ao longo dos próximos anos, com vistas a um mapeamento da aplicação de técnicas multivariadas no meio acadêmico administrativo brasileiro. Pesquisas futuras consistirão em uma ampliação do objeto de estudo para as demais áreas e anos dos EnAnpads, e outros congressos da área de Administração. Desta forma, será possível uma comparação dos resultados deste estudo da área de marketing com outras áreas, além de uma visão longitudinal do desenvolvimento das técnicas estatísticas na área ao longo do tempo, em um espaço de tempo maior.

Referências

- AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. **Marketing research**. New York: John Wiley & Sons, 1995.
- CHIN, W.W. Issues and opinions on SEM. **MISQuarterly**, v. 22, n.1, mar. 1998.
- CHURCHILL JR., Gilberto A.; PETER, J. Paul. **Marketing criando valor para os clientes**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.
- DILLON, W. R.; GOLDSTEIN, M. **Multivariate analysis: methods and applications**. USA: John Wiley & Sons, 1984.
- HAIR, J. F., ANDERSON, R. E., TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- KAMAKURA, W. A.; WEDEL, M. Factor analysis and missing data. **Journal of Marketing Research**, Chicago, v. 37, p. 490-498, nov. 2000.
- KLINE, R. **Principles and practice of structural equation modeling**. 2. ed. New York: Guilford Press, 2005.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- PESTANA, M. H. e GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS**. 3. ed. Lisboa: Sílabo, 2003.
- TABACHNICK, B., FIDELL, L.S. **Using multivariate statistics**. 3. ed. New York: Harper Collins, 1996.
- URDAN, A.T.; RODRIGUES, A.R. O modelo do índice de satisfação do consumidor norte americano: um exame inicial no Brasil com equações estruturais. In: ENCONTRO ANUAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu: ANPAD, 1998.

Dados de identificação

- Empresa/Instituição: Centro Universitário de Franca Uni-FACEF / FEA-USP
- Atividades da empresa/instituição: Educação – Centro Universitário de Ensino Superior
- Nome: Silvio Carvalho Neto
- Cargo: Professor
- Endereço: Av Major Nicácio, 2433, Bairro São José, 14401135
- Telefone: 16 3713 4619
- E-mail: silvio@facef.br
- Site web: www.facef.br

- Empresa/Instituição: Universidade Municipal de São Caetano do Sul / FEA-USP
- Atividades da empresa/instituição: Educação

- Nome: Leandro Campi Prearo
- Cargo: Professor
- Endereço: Rua Santo Antônio, 50 - CEP. 09521-160 - São Caetano do Sul - SP
- Telefone: 11 4239-3200
- E-mail: lcpsartre@yahoo.com.br
- Site web: <http://www.uscs.edu.br/>

EXPERIÊNCIA DE APRENDIZAGEM E IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA MOODLE NO REPERTÓRIO DIDÁTICO-METODOLÓGICO DE DOCENTES: IMPACTOS E DESAFIOS

Débora Frizzo – FTECBRASIL- Bento Gonçalves – deborafizzo@ftec.com.br
Luiz Paulo Soares Munhoz – FTECBRASIL- Bento Gonçalves – munhoz@ftec.com.br
Sandra Rovena Frigeri – FTECBRASIL- Bento Gonçalves – sandra@ftec.com.br

Área temática: A TI no Mundo da Educação

Resumo: Este caso descreve uma experiência de aprendizagem e implantação de um ambiente de aprendizagem virtual (Moodle) no repertório didático-metodológico dos docentes dos cursos tecnológicos superiores da FTECBrasil – Unidade Bento Gonçalves. Caracteriza-se por uma abordagem de pesquisa-ação, pois a coleta de informações acerca da realidade e a modificação desta aconteceram simultaneamente. A sistematização e análise das informações, de natureza qualitativa, obtidas ao longo da elaboração do caso, forneceram informações acerca da eficiência e eficácia da aprendizagem e incorporação do Moodle no dia-a-dia docente, e ofereceu subsídios para o planejamento de futuras atividades de capacitação. Assim, a elaboração do caso serviu para uma gestão mais eficaz do impacto da adoção desta nova tecnologia na docência nesta instituição.

Contexto geral e problema

As grandes transformações sociais, econômicas, tecnológicas e políticas que marcam o momento atual fazem emergir novos cenários para o mundo do trabalho em educação. Diante disso, os profissionais da educação são chamados a uma tarefa importante para sua sobrevivência enquanto trabalhador da educação: a sua capacitação constante ou, também chamada, formação continuada. Esta capacitação pode ficar a cargo de cada indivíduo, que a planeja e executa de acordo com suas possibilidades, ou pode ser uma tarefa compartilhada com as instituições de ensino, sejam elas de nível básico, médio ou superior.

Quando as instituições compartilham com seus colaboradores a tarefa da formação continuada, seu objetivo é oferecer ferramentas ao docente para que ele possa aprimorar e atualizar seu repertório técnico, comportamental e atitudinal e, através disso, melhorar sua atuação como professor. Os objetivos são, então, o aprimoramento do profissional (enquanto técnico e enquanto pessoa) e a melhoria da qualidade do seu trabalho com os alunos. O desafio que se coloca para as instituições de ensino preocupadas com a formação continuada dos seus professores é o planejamento e a execução de atividades de capacitação que alcancem tais objetivos e a avaliação do impacto de tais atividades na melhoria dos processos de ensino-aprendizagem que nelas acontecem.

Este estudo de caso apresenta um projeto piloto de aprendizagem e implementação do uso da ferramenta Moodle nos cursos superiores da Faculdade de Tecnologia TECBRASIL (FTEC BRASIL) - Unidade Bento Gonçalves, através de uma atividade de capacitação dos seus docentes. A FTEC BRASIL é uma instituição de ensino privado, que oferece cursos superiores tecnológicos, e que tem como objetivo formar profissionais aptos para a inserção e desenvolvimento do mercado de trabalho. Dentre as suas diretrizes pedagógicas está a expansão do ensino à distância, com a inserção plena das inovações tecnológicas na graduação.

Neste contexto, o objetivo desta capacitação é contribuir no desenvolvimento de competências para o enfrentamento dos cenários multivariados e multicomplexos dos dias atuais, nos docentes e nos discentes.

Na atualidade, a Internet tem se apresentado como uma importante ferramenta de capacitação e ensino à distância, possibilitando a criação de oportunidades de aprendizagem dinâmicas e flexíveis. É vasta a referência na literatura acerca de experiências e das vantagens do uso destas novas tecnologias, dentre elas os ambientes virtuais, em treinamentos e educação, e como reforços ao ensino presencial (LOPES et al, 2007; NETTO, MENEZES, PESSOA, 2003; TESTA, FREITAS, LUCIANO, 2007). No entanto, sabe-se que muitas são as variáveis que entram em ação neste processo e, portanto, múltiplos são os resultados obtidos em termos de sua implementação e efetivação. A resposta individual das pessoas ao contato e utilização de novas tecnologias é muito variada, incluindo fascínio, perplexidade, aceitação, relutância e resistência (SANTOS JUNIOR; FREITAS; LUCIANO, 2005).

Pensando na importância de se acompanhar de modo sistemático a aprendizagem e implementação do uso da ferramenta Moodle por parte dos professores dos cursos superiores da instituição, de modo a gerir eficazmente seus impactos, foi elaborado este estudo de caso. Através dele se pretendeu coletar informações de diversas fontes, organizá-las e analisá-las, para que sirvam de subsídio para posteriores planos de ação.

A abordagem metodológica deste estudo de caso é a da pesquisa-ação (THIOLLENT, 1994). Ele foi concebido e realizado a partir de um problema coletivo e da busca de uma solução (capacitação dos docentes no uso do Moodle como complemento ao ensino presencial), envolveu a cooperação entre pesquisadores e participantes, as ações da pesquisa foram simultâneas (ou constituíram) a situação investigada e os pesquisadores não se limitaram a coletar os dados, mas também participaram do fenômeno estudado, adotando a perspectiva de observador participante (uma vez que os pesquisadores também são docentes participantes da capacitação).

Objetivo do projeto

Promover e monitorar a aprendizagem e a implementação do uso da ferramenta Moodle no repertório didático-metodológico dos professores dos cursos superiores da Faculdade de Tecnologia TECBRASIL - Unidade Bento Gonçalves, para que ele seja utilizado como complemento ao ensino presencial. Ao longo do projeto houve a preocupação na sistematização e organização dos dados obtidos através de várias fontes de informação, para que os mesmos subsidiem uma gestão eficaz dos impactos da adoção da TI em questão (Moodle).

Equipe envolvida

Pesquisadores: gestores dos cursos superiores e coordenadora de ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação da Faculdade de Tecnologia TECBRASIL - Unidade Bento Gonçalves.

Participantes: os 43 docentes dos cursos superiores da Faculdade de Tecnologia TECBRASIL - Unidade Bento Gonçalves.

Recursos tecnológicos

O Moodle (*Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment*) é uma ferramenta desenvolvida para criar cursos baseados na Internet. Consiste numa plataforma de gestão e distribuição de conteúdos *on-line* através de uma interface WEB. É um sistema que gera ambientes educacionais de aprendizagem, também conhecidos como sistemas de *e-learning* ou ambientes de aprendizagem virtual (VLE). Nestes ambientes o papel do professor é fundamental, produzindo conteúdos, monitorando e moderando atividades, contribuindo para que o aluno desenvolva uma postura pró-ativa diante do conhecimento. O objetivo, então, é apoiar o sócio-construtivismo educacional. No ambiente colaborativo de aprendizagem Moodle, a comunicação entre professor e aluno pode ser síncrona (salas de discussão, *chats*) ou assíncrona (fóruns de discussão, testes, trabalho), viabilizando diversas formas de interação entre os usuários.

A plataforma Moodle é baseada no paradigma do software livre, ou seja, pode ser adquirida gratuitamente, ou novos módulos podem ser desenvolvidos e incluídos na plataforma.

Descrição do estudo

Trata-se de um estudo de caso, caracterizado como pesquisa-ação, que descreve a experiência de aprendizagem e implantação de um ambiente virtual (Moodle) no repertório didático-metodológico dos docentes dos cursos superiores tecnológicos da FTEC- Unidade Bento Gonçalves. A partir das necessidades de capacitação dos docentes, foi realizada uma oficina de treinamento do Moodle, e posterior acompanhamento para avaliação dos impactos da introdução desta TI na instituição. A partir dos dados coletados os procedimentos até então adotados foram reavaliados, de modo a tornar as ações subsequentes mais eficazes. As etapas do estudo seguem descritas a seguir.

Planejamento e etapas

Planejamento da atividade de capacitação

Esta primeira etapa aconteceu ao término do primeiro semestre letivo de 2008. Os pesquisadores (gestores dos cursos superiores e coordenadora de ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação da Faculdade

de Tecnologia TECBRASIL - Unidade Bento Gonçalves) reuniram-se para planejar as atividades da capacitação docente, a ser realizada nas férias letivas. Dentre as temáticas escolhidas para serem abordadas na capacitação estava a aprendizagem dos docentes no uso da ferramenta Moodle como complemento ao ensino presencial. Esta escolha se deu devido a importância do domínio dos ambientes virtuais de aprendizagem por parte dos docentes e discentes, especialmente em cursos tecnológicos, que visam capacitar profissionais aptos a gerirem suas carreiras e negócios na era da informação.

A partir de informações coletadas nos planos de ensino elaborados pelos professores, sabia-se que o uso de ambientes virtuais até o momento era algo episódico, que acontecia por iniciativa isolada de professores que já tinham acesso a este tipo de tecnologia. O objetivo proposto pelos pesquisadores era de que, a partir do segundo semestre de 2008, o uso do Moodle fosse incorporado formalmente ao repertório didático-metodológico dos professores, como apoio ao ensino presencial.

Para alcançar este objetivo foram planejadas duas atividades:

- a) realização de uma oficina em laboratório para trabalhar com o Moodle, durante a capacitação;
- b) acompanhamento individualizado dos professores pelos gestores de cada curso, para acompanhar a aprendizagem dos professores e fornecer subsídios (dar orientação, oferecer materiais didáticos, discutir os conteúdos de cada disciplina e fazer sugestões de como incorporar o Moodle), de acordo com as necessidades individuais, levando em conta a especificidade de cada disciplina. Este acompanhamento individualizado foi planejado para servir como um suporte para a aprendizagem, uma vez que o impacto de qualquer treinamento ou capacitação está relacionado com o suporte pós-treinamento fornecido ao indivíduo (ABBAD, FREITAS, PILATI, 2006).

A participação dos docentes na atividade de capacitação é compulsória, porém nem todos estiveram presentes.

Execução da atividade de capacitação

Vinte e três professores participaram de uma oficina no Laboratório de Informática, com duração de 04 horas. Inicialmente foi realizada uma palestra sobre o Moodle e as vantagens da educação em ambientes virtuais e sobre o objetivo de implementar esta ferramenta como reforço às aulas presenciais. Durante a oficina os professores conheceram e interagiram na plataforma Moodle, sob orientação da Coordenadora de Ensino, Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação da Faculdade e dos gestores do curso. Ao final, foi exposto que, a partir daí, os gestores de cada curso estavam disponíveis para auxiliá-los, de acordo com suas necessidades, bastando para isso, procurar o gestor de seu curso.

Monitoramento dos impactos

A partir do início do segundo semestre de 2008, passou-se a realizar o acompanhamento individualizado dos professores pelos gestores de cada curso. O objetivo deste acompanhamento foi monitorar a aprendizagem dos professores na utilização do Moodle e a sua efetiva implementação como ferramenta nas aulas presenciais, bem como fornecer um suporte para os mesmos.

Análise dos dados

A partir das fontes de informação utilizadas foi obtido material de natureza qualitativa. As respostas às questões foram analisadas no seu conteúdo, de modo a identificar questões recorrentes nas mesmas. A descrição do material obtido segue abaixo.

Tipo de dados coletados

Nesta etapa de monitoramento, as informações foram obtidas a partir de dois métodos, que forneceram dados de natureza qualitativa.

Ferramentas e métodos utilizados

- c) observação e contato com os professores durante os acompanhamentos individuais. Este acompanhamento partia da iniciativa de cada professor.
- d) entrevista individual, semi-estruturada, com as seguintes questões:
 - você participou da capacitação docente sobre a ferramenta Moodle?;
 - você está usando ou pretende implantar o uso desta ferramenta nas suas aulas?;

- se você já usa o Moodle, descreva como tem sido esta experiência (impacto na aprendizagem dos alunos, dificuldades apresentadas, sugestões, etc.);
- na sua opinião, que fatores podem dificultar o uso desta ferramenta no trabalho com os alunos?;
- na sua opinião, quais são as vantagens trazidas pela adoção desta ferramenta no trabalho com os alunos?.

Esta entrevista foi enviada via e-mail a todos os professores da faculdade (43 professores), na terceira semana de aula, e teve como finalidade mapear a incorporação do Moodle nas atividades dos professores. Escolheu-se esta data por supor-se que, transcorridas três semanas do início das aulas, aqueles professores que fossem implantar o uso do moodle em suas disciplinas, já teriam dado início a esse processo e, os que não o fizeram, saberiam justificar o porquê. Das 43 entrevistas enviadas, retornaram 16 respondidas.

Observação

Foi observada, pelos gestores dos cursos, pouca procura dos professores ao acompanhamento oferecido pelos gestores dos cursos. Alguns professores procuraram obter informações e orientações sobre o Moodle após o envio da entrevista *on line*, referindo que ainda não conhecem a ferramenta e, portanto, não podem usá-la nas suas aulas. Assim, a própria coleta de informações suscitou o interesse sobre o tema da pesquisa e a verbalização de que é necessária a organização de outras atividades de treinamento.

Entrevistas

Das 43 entrevistas enviadas, 16 retornaram respondidas. Dos 16 respondentes, 13 participaram da atividade de capacitação e 04 referem estar usando a ferramenta Moodle como apoio às suas aulas presenciais. Três dos respondentes relataram que não tinham conhecimento do que se tratava. Os professores que já incorporaram o Moodle descrevem que estão usando a ferramenta como espaço para disponibilizar materiais de leituras e atividades a eles relacionadas. Também relatam como aspectos positivos desta experiência a flexibilidade, a possibilidade de criação de um espaço de interação e a possibilidade dos alunos aprenderem e dominarem uma nova ferramenta. Os 12 professores que ainda não estão usando o Moodle referem como maior empecilho ao seu uso a falta de domínio no uso da ferramenta e, portanto, não se sentem aptos a auxiliar os alunos para o uso da mesma. Todos os respondentes referem que o obstáculo mais importante para a implementação efetiva do uso do Moodle nas suas disciplinas é a necessidade de mais treinamento. Outros obstáculos citados são a dificuldade de acesso à Internet e até mesmo ao computador, na vida cotidiana dos alunos fora da instituição, e a sobrecarga de trabalho extraclasse que esta atividade poderia acarretar aos professores. Quanto às vantagens do uso do Moodle nas disciplinas, as respostas giram em torno da flexibilidade que a ferramenta disponibiliza e da troca de experiências entre alunos e professores, propiciando maior interação entre os mesmos. Outra vantagem citada é que, na medida em que o aluno se apropria da ferramenta, ele pode generalizar este conhecimento para o seu local de trabalho.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A partir dos procedimentos e das informações obtidas no decorrer do período de elaboração deste estudo, foi possível fazer uma avaliação desta experiência que ainda está em curso e, a partir disto, elaborar um plano de ação para futuras ações de capacitação. Percebeu-se que a capacitação não atingiu plenamente seus objetivos, uma vez que a aprendizagem e posterior implantação da ferramenta no repertório didático-metodológico está em um momento ainda incipiente. É saliente a necessidade de se planejar novas atividades formais de treinamento, das quais todos os docentes participem, de modo que os mesmos se sintam capacitados a usar a ferramenta e guiar seus alunos no uso da mesma, uma vez que é objetivo da instituição que todos os docentes utilizem o Moodle como apoio às suas aulas presenciais, cumprindo assim, uma das suas diretrizes pedagógicas.

A utilização ainda incipiente desta ferramenta pode ser explicada por diversos fatores, que devem ser levados em conta nas capacitações futuras. O desconhecimento da mesma por parte dos professores, a sua preocupação com as possíveis horas extras de trabalho fora da sala-de-aula, as dificuldades geradas pelas especificidades dos alunos (falta de domínio e acesso à tecnologia, resistências às mudanças) são temas que devem ser abordados na capacitação, em termos de resolução destas dificuldades, para que ela tenha um impacto significativo. Outra questão que deve ser levada em conta no planejamento da continuidade desta

capacitação é a possibilidade da realização de oficinas menores em termos de números de participantes, adequadas às especificidades de cada curso, e nas quais possam ser trabalhadas as resistências e as reações à inclusão de uma TI no repertório profissional diário de cada um. Testa, Freitas e Luciano (2007) apontam que muitos programas instrucionais ligados ao ensino à distância tem baixa eficiência em termos de resultados porque não são considerados aspectos individuais relacionados ao perfil dos aprendentes. Parece que estas questões individuais, ligadas ao perfil, motivação, receios e dificuldades específicas dos professores devem ser trabalhadas na capacitação, para que ela se torne mais efetiva e para que a aprendizagem, tanto dos docentes, como dos seus alunos, seja satisfatória.

Outro aspecto que pode ser apontado é que talvez tenha ocorrido, por parte da equipe que planejou a capacitação, uma super estimação dos efeitos da oficina realizada, imaginando-se que os docentes, a partir do contato com a ferramenta, pudessem se automotivar e desenvolver uma atitude pró-ativa na aprendizagem da mesma. Isto parece não ter acontecido, demonstrando a necessidade de um processo mais orientado e formalizado de aprendizagem.

Por outro lado, coerente com a abordagem da pesquisa-ação, a busca por sistematizar as informações para a elaboração deste caso propiciou uma alteração na realidade observada. Queria-se saber como estava a implementação do Moodle no repertório dos professores e, este questionamento, suscitou nos mesmos o interesse ou curiosidade sobre a ferramenta e a solicitação de novos treinamentos para que se sintam aptos a lidarem com esta tecnologia. Cabe agora, à instituição, viabilizar esta capacitação, adequando-a as suas necessidades e limitações. De qualquer forma, a experiência vivenciada propiciou, na instituição, uma reflexão acerca do processo de incorporação de TI nos espaços de aprendizagem, com a idéia de que esta incorporação é um processo gradual, sujeito a avanços e retrocessos, que deve se constantemente monitorado.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

A sistematização das informações que construiu este estudo de caso contribuiu para que a instituição pudesse refletir sobre o modo como está sendo gerido o impacto da adoção da plataforma Moodle nas atividades de docência e, partir daí, guiar seus planos de ação futuros. O planejamento das próximas capacitações levará em consideração esta experiência, de modo a torná-las mais eficazes. Também contribuiu para o amadurecimento da instituição acerca da importância da avaliação constante dos seus próprios processos, para fins de aprimoramento enquanto instituição de ensino tecnológico.

Finalmente, cabe citar que os resultados encontrados devem ser considerados levando-se em conta as limitações do processo de pesquisa. Destaca-se como mais significativo as limitações na validade externa, decorrentes do método de estudo de caso. Em outras instituições de ensino, com outros docentes, com características diferentes, o processo de aprendizagem e efetivação do uso da TI como ferramenta de aprendizagem ocorrerá de modo diferenciado. O que parece ser importante é que em cada contexto onde ambientes virtuais passem a ser incorporados ocorra uma reflexão crítica do processo, baseada em pesquisas constantes.

Referências

- ABBAD, G. S., FREITAS, I. A., PILATI, R. Contexto de trabalho, desempenho competente e necessidades em TD&E. In: BORGES-ANDRADE, J. E., ABBAD, G. S., MOURÃO, L. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2006.
- LOPPES, A. M. A, SILVA, S.V., BARRETO, J. B., OLIVEIRA, S. S., ALVES, P. M., PORTO, M. E. H. C. Reforço ao ensino presencial através do ambiente Moodle – Uma abordagem baseada no curso de engenharia de produção dos Institutos Superiores de Ensino do GENSA (ISECENSA). In: **XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Foz do Iguaçu/PR, 2007.
- NETTO Vescor, Hylson; MENEZES, Credine Silva; PESSOA, José Marques. AmCorA: uma experiência com construção e uso de ambiente virtual no ensino superior. **XVI Simpósio Brasileiro de Informática na Educação – NCE-IM/UFRJ**. Rio de Janeiro/RJ, 2003.
- SANTOS JUNIOR, Silvio; FREITAS, Henrique; LUCIANO, Edimara Mezzomo. Dificuldades para o uso da tecnologia da informação. **RAE eletrônica**, vol.4, no. 2, 2005.
- TESTA, M. G.; FREITAS, H; LUCIANO, E. M. A Influência da Motivação ao Contato Social dos Estudantes na Efetividade da Educação a Distância via Internet. In: **Encontro da ANPAD (ENANPAD)**, 31º, 2007, Rio de Janeiro/RJ. Anais... Rio de Janeiro/RJ: ANPAD, 2007.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 1994.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Faculdade de Tecnologia TECBRASIL (FTECBRASIL) - Unidade Bento Gonçalves
- Atividades da empresa/instituição: Ensino
- Nome: Débora Frizzo
- Cargo: Professora e Coordenadora do Curso Gestão em RH
- Endereço: Av. Osvaldo Aranha, 419 – Bento Gonçalves - RS
- Telefone: 3452-6644
- E-mail: deborafrizzo@ftec.com.br
- Site web: www.ftec.com.br

“GESTÃO DE PROJETOS” E “GERENCIAMENTO DE PROJETOS” NOS EVENTOS ENANPAD DE 2005 A 2007

Warlei Agnelo de Oliveira – Faculdade Novos Horizontes – warlei@gmail.com
Cristiana Fernandes De Muyllder – Faculdade Novos Horizontes – crism@unihorizontes.br

Área temática: Análise de texto

Resumo: O objeto de estudo do presente artigo é, por meio de uma pesquisa bibliométrica exploratória, apontar a incidência dos termos “gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos artigos publicados pelos Encontros Nacionais da Associação de Programas de Pós-graduação em Administração denominados EnAnpad, nos anos específicos de 2005, 2006 e 2007. Partindo-se de um referencial teórico baseado nos conceitos de Gerenciamento de Projetos, passou-se ao levantamento dos dados a partir de todos os artigos publicados pelos eventos EnAnpad 2005 a 2007 para ao final, concluir-se que, dentre os 2600 artigos investigados, de acordo com as “leis de Zipf”, não há tratamento intensivo do tema “Gerenciamento de projetos”, sinalizando a adoção de áreas específicas do ambiente acadêmico dos temas “gerenciamento de projetos” e “gestão de projetos” e não a pluralidade desejada ou, pelos mesmos, conceituada para estes termos.

Contexto geral e problema

Um tema destaque na gestão empresarial é a forma com que os projetos são conduzidos nas organizações. De acordo com o guia *Project Management Body of Knowledge* (PMBok) projeto é um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo (PMI, 2004). Além do conceito de projeto dado pelo PMI - *Project Management Institute* pode-se perceber diversos outros, convergindo para definições semelhantes, como em Valeriano (1998), Kerzner (2002), ABNT (2000), entre outros.

Da mesma forma, o conceito de gerenciamento de projetos possui diversas definições e significados. Segundo PMI (2004), “O gerenciamento de projetos é a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto a fim de atender aos seus requisitos”. Deve-se ressaltar também que o termo “gestão de projetos” também se confunde com o “gerenciamento de projetos”, embora haja um esforço de alguns autores como Prado (2004) e Pfeiffer (2005) em conceituar os termos.

Cleland (2002, p.5) considera que “(...) a gerência de projetos é o principal meio para lidar com mudanças de produtos, de serviços e de processos nas organizações contemporâneas”. Assim, as necessidades de inovação e mudanças na forma de gestão, tanto do setor privado quanto do setor público, seja por pressões econômicas ou políticas, vêm exigindo destas organizações melhorias e inovações na forma de gestão e, uma delas vem sendo o gerenciamento de projetos.

Por isto, o presente artigo tem o intuito de avançar na análise dos termos “gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” frente especificamente à produção do conhecimento científico/acadêmico, usando como unidade de análise o Encontro Nacional da Associação de Programas de Pós Graduação em Administração, dos últimos três anos.

Objetivo do projeto

Este artigo visa identificar qual a aplicação dos termos “gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” no ambiente acadêmico, especificamente no que tange aos artigos publicados no EnAnpad 2005, 2006 e 2007.

Especificamente este artigo visa explorar e estratificar o uso dos termos “gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos” nos artigos científicos do EnAnpad 2005, 2006 e 2007. O objetivo é verificar, por área temática, a frequência de uso destes termos, procurando identificar e quantificar áreas que possam demonstrar tendências do uso dos termos supracitados.

Equipe envolvida

A equipe envolvida foi composta pela professora Dra. Cristiana Fernandes De Muyllder e o mestrando em administração Warlei Agnelo de Oliveira.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

Os recursos tecnológicos utilizados neste projeto foram:

- a) hardware: notebook Core2Duo 1.83 Mhz com 2 Gb de RAM e 120Gb de espaço de armazenamento
- b) software:
 - o sistema operacional: Windows XP Service Pack 2
 - o leitor de PDF: Adobe Reader 8.0
 - o planilha eletrônica: Microsoft Excel 2003 SP1
 - o pesquisador de texto: Text Filterer v.3.1

Descrição do estudo, pesquisa ou aplicativo

Foram realizadas pesquisas pelos 791 artigos publicados no EnAnpad 2005, 836 artigos publicados no EnAnpad 2006 e 973 artigos publicados no EnAnpad 2007, totalizando 2600 artigos. Estes artigos foram divididos em 11 áreas e estas subdivididas em 33 áreas temáticas. Utilizando os mecanismos de pesquisa interna de texto através do software *Text Filterer* foram identificados os artigos do EnAnpad dos três anos citados, que estão disponibilizados em formato PDF, que possuíam os termos “gerenciamento de projetos” ou “gestão de projetos” (não foram consideradas as variações da palavra).

Os arquivos apontados pelo mecanismo de pesquisa de texto foram agrupados pelas suas respectivas áreas temáticas e foram não só identificadas as ocorrências da palavra, mas também a sua frequência de aparição de ambos os termos nos arquivos identificados.

Planejamento e etapas da realização

As etapas da realização foram divididas basicamente nas cinco etapas a seguir descritas.

Referencial teórico

Para a realização da pesquisa, a equipe partiu de estudos realizados por De Muyllder et al (2008) e nas conceituações de gerenciamento de projetos descritas em PMI (2004), Prado (2004) e ABNT (2000).

Escolha da base de dados e período

Para escolher a base de dados, a equipe verificou qual seria a base que tivesse maior chance de número de artigos com maior variedade de posições teóricas e ramos da administração, a fim de verificar o uso dos termos “gerenciamento de projetos” e “gestão de projetos” nas diversas áreas.

Assim, foram escolhidos os artigos produzidos nos eventos da ANPAD que, internacionalmente reconhecida, a ANPAD acolhe distintas posições teóricas, configura importante espaço de debates acadêmicos e encampam 11 divisões, subáreas das ciências da administração, o que privilegia a produção científica nos mais diversos ramos de interesse, sendo elas: Administração da Informação; Administração Pública e Gestão Social; Estratégia em Organizações; Estudos Organizacionais; Finanças e Contabilidade; Gestão da Ciência, Tecnologia e Inovação; Gestão de Pessoas e Relação de Trabalho; Gestão de Operações e Logística; Marketing; ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade; Contabilidade. (ANPAD, 2008).

Após a escolha da base, considerou-se que o período avaliado deveria ser das três últimas versões do EnAnpad, a fim de dar maior base de dados à pesquisa e realizar futuras análises aprofundadas.

Instrumentos de automatismo

Como a base de dados a ser analisada seria de 2600 arquivos, houve a necessidade de buscar instrumentos de automatismo que permitissem a redução de erros que poderiam ser causados por tarefas manuais de busca de textos através de leitores de PDF.

Assim, foi escolhido o software *Text Filterer* versão 3.1, da Edwardsoft, que possui um avançado mecanismo de busca de texto e permite buscar palavras ou frases exatas ou por proximidade e armazenar os resultados em um arquivo texto sob a forma de um banco de dados.

Coleta e preparação de dados

A coleta de dados foi realizada obtendo-se os CD-ROMs dos eventos EnAnpad dos anos 2005 a 2007 e realizando as consultas através do software *Text Filterer*, ano a ano. Tais consultas foram realizadas solicitando ao software que se pesquisasse:

- a) todos os artigos do evento (que estavam no formato PDF) e,
- b) que contivessem, dentro de seus textos, o termo “Gerenciamento de Projetos” OU “gestão de projetos” e;
- c) sem diferenças entre maiúsculas e minúsculas (sem *case sensitive*)

Desta forma, foram criadas três bases de dados no formato texto, uma para cada ano do evento EnAnpad, contendo as seguintes informações extraídas da consulta: Título do artigo, Número de ocorrências dos termos “gerenciamento de projetos” ou “gestão de projetos” e Nome do arquivo.

Análise de dados

Os arquivos texto foram levados à planilha Microsoft Excel 2003 e lá unificados e tratados para que, através do recurso de “Tabela Dinâmica”, todas as análises desejadas fossem possíveis.

Ferramentas e métodos utilizados

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, que no entendimento de Andrade (2006, p.124), “é aquela que busca maiores informações sobre um determinado assunto”. Marconi e Lakatos (1999, p. 87) acrescentam ainda que em pesquisas exploratórias “empregam-se geralmente procedimentos sistemáticos ou para obtenção de observações empíricas ou para análise de dados (ou ambas, simultaneamente)”, atendendo exatamente os objetivos propostos.

Quanto ao procedimento para a elaboração e execução da pesquisa foi escolhido o método denominado bibliometria. A bibliometria é uma importante “ferramenta estatística básica, utilizada na gestão da informação e do conhecimento científico e tecnológico”. (GUEDES; BORSCHIVER, 2005, p. 1)

Outro conceito utilizado de bibliometria define que os estudos e projetos que visam quantificar os processos de comunicação escrita (PRITCHARD, 1969 apud GUEDES e BORSCHIVER, 2005, p.3)

As principais leis da bibliometria foram levantadas por De Muyllder et al (2008) são:

- d) Lei de Bradford: ligada à dispersão da literatura periódica científica, “permite estimar o grau de relevância de periódicos em dada área do conhecimento, que os periódicos que produzem o maior número de artigos sobre dado assunto formam um núcleo de periódicos, supostamente de maior qualidade ou relevância para aquela área”; (GUEDES e BORSCHIVER, 2005, p.3)
- e) Lei de Lotka: ligada à produtividade científica de autores, considera que “alguns pesquisadores, supostamente de maior prestígio em uma determinada área do conhecimento, produzem muito e muitos pesquisadores, supostamente de menor prestígio, produzem pouco”; (GUEDES e BORSCHIVER, 2005, p.3)
- f) Leis de Zipf: “permitem estimar as freqüências de ocorrência das palavras de um determinado texto científico e tecnológico e a região de concentração de termos de indexação, ou palavras-chave”. (GUEDES e BORSCHIVER, 2005, p.3).

Desta forma, em posse de todos os artigos publicados nos EnAnpad 2005 a 2007, em primeiro lugar identificaram-se quais artigos continham os termos “Gerenciamento de Projetos” e “Gestão de projetos”.

A análise bibliométrica efetuada, que será detalhadamente explicada adiante, se apresentou como importante ferramenta para o processo de produção das informações buscadas permitiu o trabalho com dados seguros e objetivos (PENTEADO FILHO, 2002) oriundos da base bibliográfica artigos dos EnAnpad 2005 a 2007 e propiciou o mapeamento desejado.

Finalizando, de acordo com De Muyllder et al (2008) o trabalho de pesquisa realizado, não apresenta justificativas para a utilização dos temas “gestão de projetos” e “gerenciamento de projetos”, para sua maior relevância em determinadas áreas, nem tampouco explica por quais motivos determinados autores são citados mais freqüentemente em uma área e não em outra. Também nesse sentido, corrobora Mattos (2004, p.2) ao afirmar que tal metodologia “não permite justificar por que se monta o entendimento de determinada maneira”. Campos (2004) acrescenta ainda que, tais indicadores bibliométricos tem por objetivo apenas avaliar os impactos científicos, sem avaliar qualidade, contudo, são úteis como ferramenta adicional avaliar ou definir rumos de uma pesquisa.

Tipo de dados coletados

Os dados coletados foram do tipo secundário, a partir da pesquisa realizada dentro dos 2600 arquivos do EnAnpad 2005 a 2007.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

A Tabela 01 mostra o número de artigos que possuem citações da palavra e o percentual em relação ao total de sua área.

Área	Número de Artigos com Citações	Número total de Artigos	% Artigos com citações por área
Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação	27	283	9,5%
Administração da Informação	10	173	5,8%
Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho	7	215	3,3%
Administração Pública e Gestão Social	13	416	3,1%
Estratégia em Organizações	7	332	2,1%
Finanças	1	63	1,6%
Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade	3	206	1,5%
Marketing	3	268	1,1%
Estudos Organizacionais	2	308	0,6%
Finanças e Contabilidade	1	242	0,4%
Total Geral	74	2506	2,95%

Tabela1: Número de citações por área

Fonte: Dados da pesquisa

Observação importante: A área "Contabilidade" não registrada nenhuma citação, que perfazem 94 artigos nos três anos, totalizando os 2600 artigos analisados.

Ao analisar as ocorrências das palavras pesquisadas nos artigos da EnAnpad do período escolhido e correspondente à publicação recente da área científica da administração tem-se que a área denominada Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação teve o maior número de artigos representou e a maior concentração de citações.

Analisando o número de ocorrências das citações por artigo (Tabela 02) encontra-se uma situação semelhante. Das dez áreas (excetuou-se a área "contabilidade", por não haver nenhuma citação), cinco correspondendo a 50%, mantiveram as mesmas posições da Tabela 01. Pela "lei de Bradford" as quatro primeiras áreas da Tabela 01 poderiam ser tidas como as que mais tratam de Gerenciamento de Projetos. Se o foco for sob a ótica das "leis de Zipf" vê-se que a quantidade de aparições do termo "Gerenciamento de Projetos" ou "Gestão de Projetos" é mais determinante que o número de artigos da Tabela 01.

Área	Número de Artigos com Citações	Número de Citações	Média de Citações por artigo
Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação	27	182	6,74
Administração da Informação	10	49	4,90
Administração Pública e Gestão Social	13	61	4,69
Estratégia em Organizações	7	14	2,00
Finanças e Contabilidade	1	2	2,00
Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho	7	8	1,14
Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade	3	3	1,00
Marketing	3	3	1,00
Estudos Organizacionais	2	2	1,00
Finanças	1	1	1,00
Total geral	74	325	4,39

Tabela 2: Média de citações por áreas

Fonte: Dados da pesquisa

Como a área “Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação” foi a que indicou maior ocorrência do tema neste período analisado, foi analisada separadamente. A Tabela 03 mostra as suas áreas temáticas ordenadas pela média de citações. As áreas que possuem mais médias de citações por artigo estão ligadas à “Empreendedorismo e Negócios Inovadores” e “Administração de Ciência & Tecnologia”, mesmo estas não sendo necessariamente interdependentes como argumentaram Kranzberg e Purcell (1981).

Na mesma Tabela 03 merece destaque a área temática de “Gestão de Tecnologia e Inovação”, pois apesar de ter uma média de citações por artigo muito menor que as duas primeiras áreas temáticas, possui o maior número de citações e o maior número de artigos com citações, mesmo se somadas todas as outras áreas temáticas.

Área Temática	Número de Artigos com Citações	Número de Citações	Média de citações por artigo
Empreendedorismo e Negócios Inovadores	5	58	11,60
Administração de Ciência & Tecnologia	1	11	11,00
Gestão de Tecnologia e Inovação	16	107	6,69
Operações Industriais e de Serviço	3	4	1,33
Agregação de Valor e Agronegócios	1	1	1,00
Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos	1	1	1,00

Tabela 3: Número de citações por Áreas temáticas da área “Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação”

Fonte: Dados da pesquisa

Pelo Gráfico 01 pode-se ver que 10% dos artigos do grupo A contêm 57% das citações e inversamente no grupo C, 50% dos artigos restantes possuem apenas 8% das citações, podendo indicar, portanto, uma concentração nas áreas relacionadas à tecnologia e sistemas de informação.

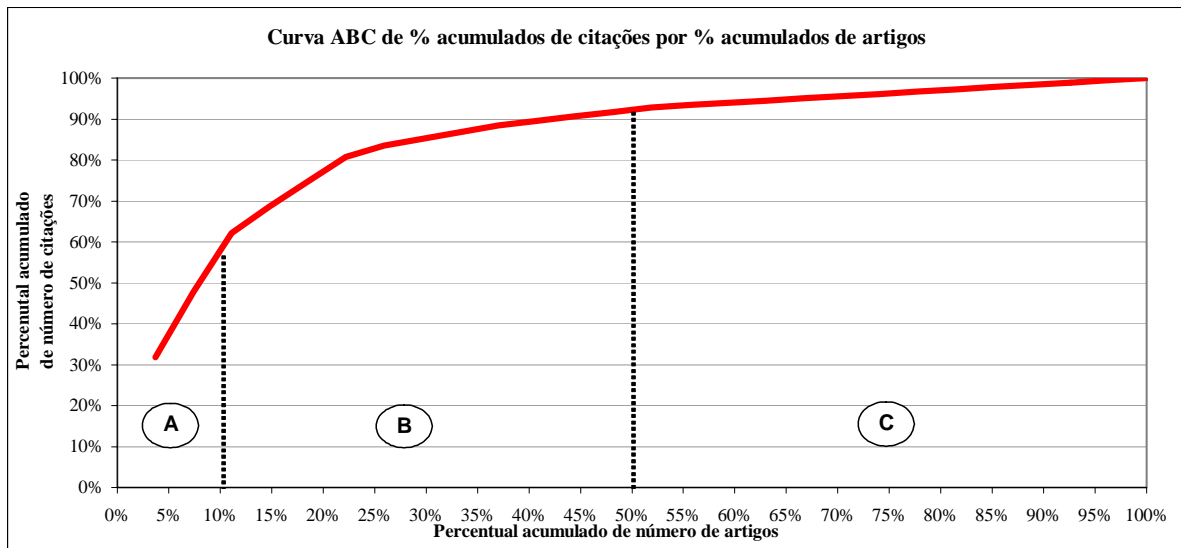


Gráfico 01: % de Artigos com citação x % de citações da área “Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação”
 Fonte: Dados da pesquisa

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

O objetivo desse estudo foi identificar a aplicação dos termos “gerenciamento de projetos” e “gestão de projetos” no ambiente acadêmico, especificamente no que tange aos artigos publicados no EnAnpad 2005 a 2007.

Analisando as informações coletadas nos 2600 artigos publicados e suportadas pelos critérios das “leis de Zipf”, conclui-se que os artigos publicados no EnAnpad 2005 a 2007 não tratam de forma intensiva o tema “gerenciamento de projetos”

A maior concentração do tema está presente na área de Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação e com percentuais mínimos na área de finanças e estudos organizacionais e nulos na área de Contabilidade. Os resultados sinalizam a adoção de áreas específicas do ambiente acadêmico dos temas “gerenciamento de projetos” e “gestão de projetos” e não a pluralidade desejada ou mesmo conceituada para estes termos.

Aponta-se como limitações do estudo a unidade de análise adotada, pois o EnAnpad, evento eleito para a pesquisa, é o maior e mais conceituado da área. Contudo, ainda se trata de um evento específico, num período determinado, não sendo capaz de traduzir como o tema estudado é aplicado no ambiente acadêmico.

Como sugestões para novos estudos indica-se a ampliação de pesquisa sobre a incidência do termo “gerenciamento de projetos” para período mais longo e em outros eventos acadêmicos. Além desta sugestão, pode-se verificar também a inserção do tema nas diversas subáreas da administração, sob quais conceitos e na conceituação de quais autores.

Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 10006: gestão da qualidade - diretrizes para a qualidade no gerenciamento de projetos**. Rio de Janeiro, 2000
- ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (ANPAD). Disponível em: <www.anpad.org.br>. Acesso em 30 out. 2008.
- CAMPOS, Mauro. **Conceitos atuais em bibliometria**. Processos Editoriais 19, 2004, p.65. Disponível em: <<http://www.abonet.com.br/abo/666s/edit07.pdf>>. Acesso em 10 dez. 2007. Encarte
- CLELAND, David I.; IRELAND, Lewis R. **Gerência de projetos**. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso, 2002.
- MUYLDER, Cristiana Fernandes *et al.* Inovação no evento EnAnpad 2007. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, XXXII, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Disponível em: <http://www22.sede.embrapa.br/unidades/uc/sge/aplicacao_bibliometria.pdf>.

- GUEDES, Vânia L. S.; BORSCHIVER, Suzana. **Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica**. 2005. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000508/>>. Acesso em 10 dez. 2007.
- KERZNER, Harold. **Gestão de projetos: as melhores práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- KRANZBERG, Melvin; PURCELL, Carrol W. Jr. La importancia de la tecnología en las cuestiones humanas. In: **Historia de la tecnología: la técnica en occidente de la Prehistoria a 1900**. Barcelonona: Gustavo Gili S.A., 1981. v.1.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MATTOS, Pedro Lincoln C.L.de. **"Bibliometria": a metodologia acadêmica convencional em questão**. RAE eletrônica, v. 3, n. 2, Art. 26, jul./dez. 2004, Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n2/v3n2a16.pdf>. Acesso em 11/12/2007.
- PENTEADO FILHO, Roberto de C. *et al.* Aplicação da bibliometria na construção de indicadores sobre a produção científica da Embrapa. In: Workshop Brasileiro de Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento, 3., 2002, São Paulo. **Anais...** São Paulo.
- PFEIFFER, P. **Gerenciamento de projetos de desenvolvimento: conceitos, instrumentos e aplicações**. Rio de Janeiro: BRASPORT, 2005
- PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI). **Um guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos (PMBOK)**. Pennsylvania: Newtown, 2004.
- PRADO, Darci Santos do. **Gerenciamento de portfólios, programas e projetos nas organizações**. Belo Horizonte: INDG Tecs, 2004.
- VALERIANO, Dalton L. **Gerência em projetos: pesquisa, desenvolvimento e engenharia**. São Paulo: Makron Books, 1998.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Faculdade Novos Horizontes
 - Atividades da empresa/instituição: Educação Superior e Programa de Mestrado Acadêmico
 - Nome: Warlei Agnelo de Oliveira
 - Cargo: Mestrando em Administração
 - Endereço: Rua Alvarenga Peixoto, 1270 - Bairro Santo Agostinho, BH, MG CEP 30180-121
 - Telefone: 31-32939215
 - E-mail: warlei@gmail.com
 - Site web: <http://www.unihorizontes.br>
-
- Empresa/Instituição: Faculdade Novos Horizontes
 - Atividades da empresa/instituição: Educação Superior e Programa de Mestrado Acadêmico
 - Nome: Cristiana Fernandes De Muyllder
 - Cargo: Diretora de Pós-graduação e Pesquisa e Professora do Corpo Permanente do Mestrado Acadêmico em Administração
 - Endereço: Rua Alvarenga Peixoto, 1270 - Bairro Santo Agostinho, BH, MG CEP 30180-121
 - Telefone: 31-32939215
 - E-mail: crism@unihorizontes.br
 - Site web: <http://www.unihorizontes.br>

LEXICOMETRIA E ENSINO DE LÍNGUAS: DISCURSO, MÉTODO E TECNOLOGIA

Elizabete Aparecida Damasceno - Centro Universitário FIEO –UNIFIEO - bethdamascenos@yahoo.com.br

Área temática: Análise de texto

Resumo: Neste estudo, lexicometria é apresentada como uma metodologia adequada para a identificação de redes de conhecimento, úteis à definição de pré-requisitos e exigências necessárias ao desenvolvimento de competências relacionadas ao processo de ensino-aprendizagem de línguas, especificamente de língua portuguesa - língua materna, importante para o processo de interação, inovação, desenvolvimento e gerenciamento do potencial humano, sobretudo na área da educação.

Contexto geral e problema

Representações mentais e representações semióticas não podem ser consideradas independentes, visto que não há *noésis* sem *sémiosis*. A compreensão conceptual, a diferenciação e a matriz de diferentes formas de raciocínio e interpretações de enunciados ligam-se ao dinamismo e à articulação de muitos registros de representação semiótica, quer como um exercício de raciocínio, de cálculo, ou, ainda, como um exercício de uma resolução de problema, ou de uma atividade de retextualização. Trata-se, pois, de uma atividade cognitiva primordial, em que representações semióticas são convertidas para serem tratadas, cujo caminho consiste em distinguir não só o valor epistemológico e valor de verdade de uma proposição, como seu estatuto e conteúdo, em percurso que vai da análise funcional à análise estrutural.

Uma análise textual, além da construção de mapas conceituais - na concepção de Ausubel (1963) e Novak (1981) - pode, ainda, operar uma seleção por meio de traços atualizados, de que a estratégia interpretativa pode ser regrada por uma *racionalidade*, e ser o objeto de uma *descrição científica, objetiva e indutiva*, que, por sua vez, auxiliada pela análise paramétrica, permita a plausibilidade de diversos percursos interpretativos, de sorte que se reconheçam para cada palavra os componentes próprios de uma língua, que o contexto e a situação de comunicação convocam ou virtualizam (RASTIER, 1987). Nesse sentido, aponta-se a construção de uma microssemântica como hipótese de trabalho, segundo a qual a construção de representações conceptuais se organizaria, com base em três percursos elementares de atualização, a saber: (i) de traços de significado inerente a outro traço de significado inerente; (ii) de traço de significado inerente a aferente; (iii) de traço aferente a um aferente, de acordo com norma(s) e lei(s) de interpretação referencial e contextual e sob determinantes do processo de coesão textual.

A definição da unidade lexical numa perspectiva enciclopédica, segundo uma norma regente, e a construção de isotopias possibilitariam, então, não só integrar aspectos importantes relacionados à extensão de um *corpus*, ao conhecimento do sistema lingüístico e estruturas idioletais e o sistema funcional da língua, como também atualizar componente(s) semântico(s), observando-se diferenças diatópicas, diastráticas, e diafásicas de uma língua funcional e sintópicas, sintráticas e sinfásicas, se considerado um só nível de língua e sob uma só forma de um só estilo: redações de alunos da série final do ciclo fundamental de estudo de escola(s) de rede pública estadual de ensino da Capital paulista.

Objetivo do projeto

O presente projeto de pesquisa pretendeu descobrir co-relacionamentos e dados implícitos nos registros de um corpus constituído de redações de alunos, pelo estudo e desenvolvimento de um processo de extração por: (i) detecção de dependências entre os dados, para identificar atributos e relações de interdependência; (ii) detecção de desvios para identificar elementos fora dos padrões estabelecidos/esperados; (iii) identificação e análise de estruturas e de objetos com características comuns; (iv) descoberta de fórmulas ou modelos para descrever conceitos envolvidos.

O estudo contou com os procedimentos da análise paramétrica de dados para revelar a organização topológica, evidenciar linhas-de-força, encadeamentos e categorias entre evoluções dos diferentes níveis e relações léxico-sintático-semânticas, com o objetivo de remontar a fatores suscetíveis de explicar as decisões de língua e traçar a cartografia das associações lexicais de que o texto é portador.

O corpus constituiu-se de um total de 180 textos produzidos por alunos da série final do ciclo fundamental de ensino, distribuídos nos três períodos - início, meio e fim - do processo de ensino-aprendizagem ocorrido em seis diferentes escolas da rede pública estadual de ensino de diferentes regiões da Capital do Estado de São Paulo, durante um único ano letivo, obedecendo a dinâmica do processo de ensino-aprendizagem estabelecida pelo próprio professor, sem intervenção do analista. Esse conjunto de textos foi o resultado do agrupamento de 30 redações, distribuídas entre os três períodos (P1/início- P2/meio - P3/fim) do processo de ensino-aprendizagem de cada uma das 06(seis) escolas envolvidas no presente projeto de pesquisa.

Equipe envolvida

O estudo esteve sob a responsabilidade da Profa. Dra. Elizabete Aparecida Damasceno (UNIFIEO/SP/Brasil), e contou com a valiosa colaboração do Prof. Dr. Andre Camlong, da Universidade de Toulouse II-Le Mirail (Toulouse/França), autor do software STABLEX-PC.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

O estudo contou com recursos do software *STABLEX*, software desenvolvido pelo Prof. Dr. Andre Camlong, da Universidade de Toulouse-II - Le Mirail/Toulouse/França, (2004). Consiste em método e prática da análise estatística destinados ao tratamento informático de dados lexicais, textuais e discursivos, uma análise científica de dados, que se utiliza de novos procedimentos de análise disponibilizados hoje em dia pela potência informática, dando-lhe a possibilidade de descobrir através de gráficos representativos as qualidades da ACP (Análise em Componentes Principais) e, sobretudo, o interesse da AFD (Análise Fatorial Discriminante) para poder medir, comparar, estimar, avaliar, apreciar todos os elementos lexicais que forma a trama do texto e do discurso.

Descrição do estudo

O presente estudo contou com um corpus constituído de um total de 180 textos produzidos por alunos da série final do ciclo fundamental de ensino, distribuídos nos três períodos - início, meio e fim - do processo de ensino-aprendizagem ocorrido em seis diferentes escolas da rede pública estadual de ensino de diferentes regiões da Capital do Estado de São Paulo, durante um único ano letivo, obedecendo a dinâmica do processo de ensino-aprendizagem estabelecida pelo próprio professor, sem intervenção do analista. Esse conjunto de textos foi o resultado do agrupamento de 30 redações, distribuídas entre os três períodos (P1/início- P2/meio - P3/fim) do processo de ensino-aprendizagem de cada uma das 06(seis) escolas envolvidas no presente projeto de pesquisa.

O *corpus* foi submetido a tratamento pela decomposição e manipulação de dados para se chegar à própria arquitetura dos textos e à composição do discurso. A análise da representação da situação textual deu-se de forma controlada pela especificidade, por planos de produção e “compatibilizações sêmicas e semêmicas” (BARBOSA, 1996), e redução de elementos lingüísticos a dados mensurados e proporcionalmente dimensionados. Para a solução de ambigüidades classificatórias e polivalência de algumas formas, e para a produção de novas características mais salientes, ou mais discriminantes ou mais descritivas, criaram-se novos descritores, quer pelo mapeamento de conceitos, pela transformação de palavras em estruturas mais complexas, quer pela análise fatorial em que as palavras foram reduzidas à dimensionalidade, pelo agrupamento de variáveis correlacionadas, operações possíveis pelo exercício do processo de lematização. A medição da proximidade, associação ou semelhança entre padrões tornou possível descrever os documentos por valores quali-quantitativos e examinar o índice nocional, quantitativo e qualitativo do *corpus*.

Os valores de proximidade - proximidade, associação e semelhança - correlacionam-se à distância - física, no espaço euclidiano - entre os vetores (objeto-palavra), em que, por se relacionar mais ao valor quantitativo, o conceito de distribuição foi substituído pelo conceito de similaridade, dado por medidas de distância, coeficientes de correlação e de associação e medidas probabilísticas de similaridade, como mostra o gráfico 01, que traz o resultado do estudo de textos de alunos de apenas de uma das seis escolas, apenas os dados do conjunto de textos da Escola 1.

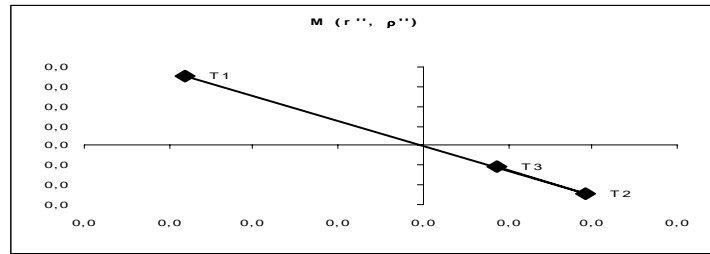


Gráfico 01 - exame da proximidade / similaridade do conjunto de textos/ períodos/Escola 1

Fonte: redações de alunos de uma das escolas analisadas - Escola 01 - (em que T1 corresponde ao período inicial, T2 ao período medial e T3 ao período final do processo de ensino-aprendizagem ocorrido durante um ano letivo)

Da métrica, uma medida estabelecida de forma objetiva, reprodutível e quantificada, foram obtidas a simetria, a densidade triangular e a densidade de não-identidades e de equivalências, destacando-se tanto o espaço ocupado pelas variáveis, separadamente, quanto à qualidade dos coeficientes, para apreciação correta e exata das características da dispersão em torno do centro de gravidade. A distribuição dos objetos foi dada pela distância, em que a cada coordenada correspondeu uma característica; e a similaridade, pela proximidade, associação e semelhança das palavras no espaço euclidiano, a matriz de correlação.

Da matriz de correlação obteve-se a matriz de variância-covariância dos dados centrados e reduzidos, Métrica R, resumo da estrutura das dependências lineares entre n variáveis. O valor do co-seno r permitiu estudar a dependência linear (ou co-linear) das variáveis e formular a hipótese da ligação estocástica entre as variáveis apreciadas, sabendo-se que a correlação é intransitiva, e determinar o valor complementar da matriz de correlação, dado por r^2 , a Matriz de Determinação, para a leitura direta da taxa de ligação entre as variáveis, permitindo-se também identificar os indivíduos por meio das coordenadas e projeção no espaço cartesiano.

E como o produto escalar de duas variáveis é a covariância, duas variáveis centradas e reduzidas, segue-se que a norma ou a distância de uma variável a outra é o valor do desvio-padrão e co-seno do ângulo entre duas variáveis é, então, o coeficiente de correlação r , que calculam os valores fundamentais das coordenadas polares ou cartesianas dos pontos de nuvem projetadas no círculo de correlação no espaço cartesiano. Obteve-se a matriz de passagem Métrica R, apresentada pela Tabela 01, que exemplifica o resultado obtido pela análise dos textos produzidos pelos alunos da Escola 01.

Métrica R da		Escola		
	média	P1	P2	P3
r	0,955	0,948	0,958	0,956
p	0,298	0,315	0,285	0,292
x	0,977	0,974	0,979	0,978
y	0,649	0,657	0,642	0,646
		0,001	0,001	0,001
r'	0,909	0,897	0,916	0,912
P'	-0,404	-0,368	0,428	0,414
		0,806	0,840	0,832
		0,136	0,183	0,172

Tabela 01 - Matriz de passagem - Matriz R

Fonte: redações de alunos da Escola 01

Essa matriz Métrica R apresenta uma métrica descritiva, em que todas as medidas são exaustivas. Dos dados obtidos, as imagens gráficas, representativas dos fenômenos e realidades analisadas, mostram, com grande propriedade, os fenômenos observados e das representações gráficas possíveis, de que se destacam para cada conjunto de textos analisados, e aqui ilustrada a Escola1:

- a) coordenadas, co-seno ρ e seno p : apresentação de pontos de nuvem que tendem aos limites do centro quadrático (=1); e como os valores das coordenadas complementares tendem a zero (ou estão próximos), há concentração dos pontos de nuvem bem próximos do limite do círculo quadrático, atestando-se a homogeneidade do *corpus* analisado, imagem atestada pelo Gráfico 02.

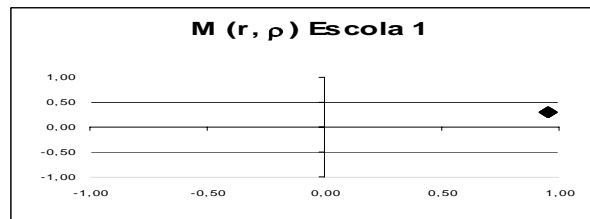


Gráfico 02- realidade da distribuição - perfil dos dados primitivos
Fonte: redações de alunos da Escola 1

- b) perfil dos dados projetados (r'' e p'') ou projeção oblíqua com rotação em torno do centro de gravidade; a inércia da distribuição em torno do centro de gravidade e assinalada a posição fundamental entre as variáveis: P1 na parte positiva, e P2 e P3, afinados ou avizinados na parte negativa, como ilustra o Gráfico 03.

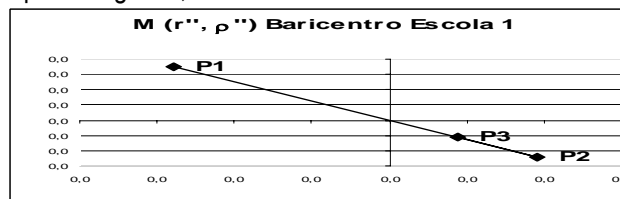


Gráfico 3 - Realidade da distribuição - baricentro
Fonte: redações de alunos da Escola 1

- c) distribuição polar em função dos senos p' de rotação: ilustra a correlação dos indivíduos em função do nível e da proximidade dos círculos concêntricos; todas as variáveis são reduzidas a dos pontos "fatoriais" e submetidas a uma classificação hierárquica, evidenciando configuração ou caracterização do *corpus* inteiro e relações de vizinhança ou distanciamento; ficando evidente o "parentesco" de P2 e P3, e o distanciamento desse conjunto em relação ao período P1, como atesta o Gráfico 04, relacionado apenas aos dados da Escola 01.

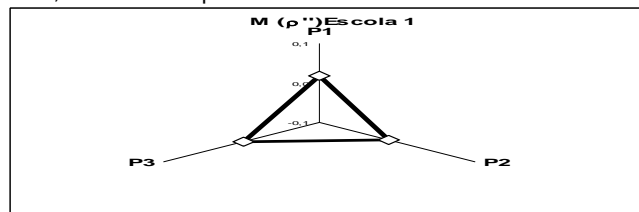


Gráfico 04 - Realidade da distribuição - projeção polar
Fonte: redações de alunos da Escola 01

O estudo do *corpus* apresenta algumas observações, a exemplo dos dados da Escola 01:

- a) de acordo com a lei de Fisher, o intervalo de definição apresenta o limite de $\pm 0,072$, que foi ultrapassado, tanto em limite superior quanto em limite inferior, já que o limite aferido do status da população recenseada foi de $\pm 0,143$, atestando-se que a população recenseada é controlada a 98% em torno da média, havendo, portanto, elementos que escapam aos limites de variação, para mais e para menos;
- b) o vocabulário empregado nos textos analisados é um vocabulário rico, atestado pelos valores de Khi^2 , embora haja tendência a empobrecimento, dada pela *anamorfose da densidade*, considerada a Escola 01, aqui apresentada;

- c) as variáveis, quando observadas independentes, apresentam os valores: P1=+0,027; P2=+0,023; P3=+0,092; e quando considerados na correlação apresentam os valores: P1=+0,949; P2=+0,958; e P3 =+0,956, considerados os dados do conjunto de textos da Escola 01 apenas;
- d) a variável P3 apresenta característico “diferencial discursivo” e em posição de enfraquecimento, em posição deficitária, revelada pelas imagens gráficas, pois sua posição aponta características contrastivas e singularidades em relação a P1, período inicial do processo de ensino-aprendizagem, segundo os dados da Escola 1;
- e) a produção dos textos deu-se de forma controlada, em situação formal de ensino-aprendizagem, e a análise do *corpus* da Escola 01 evidenciou variedades características da organização temática e discursiva, que merecem ser hierarquizados.

A observação de flutuações, imbricações e sinuosidades lexicais e semânticas responsáveis pela formação do tecido textual e discursivo, dada pela análise dos desvios reduzidos, considerados os textos produzidos pelos alunos da Escola 01 como ilustração, ofereceu a ecografia lexical mostrada pelo Gráfico 05, considerados cada um dos três períodos - início-meio e fim - do processo de ensino-aprendizagem, imagens aqui relacionadas aos conjuntos de textos da Escola 1, mostradas pelos Gráficos 06, 07 e 08.

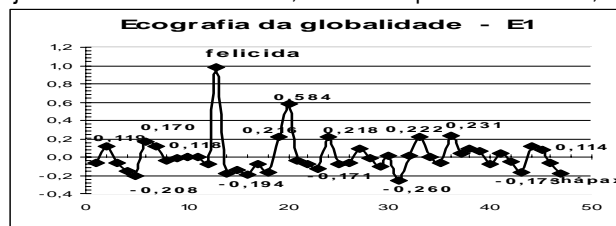


Gráfico 05 - Ecografia lexical da matriz de globalidade
 Fonte: redações de alunos da Escola 01

Foi possível localizar, perfeitamente, a correspondência com todas as unidades recenseadas, e figurar, com absoluta descrição e precisão, também quais as unidades de frequência =1, além da exata localização do conjunto de *hápx*.

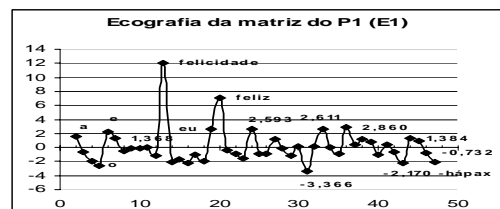


Gráfico 06 - Ecografia lexical - P1/Escola 1
 Fonte: redações de alunos da Escola 01

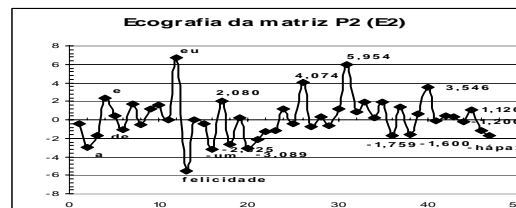


Gráfico 07 - Ecografia lexical - P2/Escola 1
 Fonte: redações de alunos da Escola 01

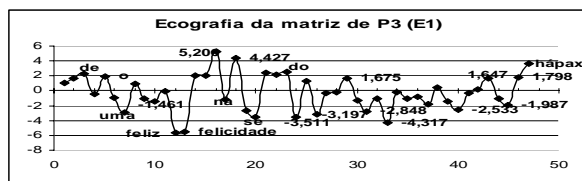


Gráfico 08 - Ecografia lexical - P3/ Escola 1
Fonte: redações de alunos da Escola 01

E, com mais acuidade, pela técnica da estimação, foi feito o tratamento de variáveis independentes, verificando-se densidades espectrais pela soma $V_t + V_r + V_c$ (Variância total + Variância residual + Variância controlada), considerados cada um dos conjuntos de textos analisados, constitutivos do corpus. A transformação desses vetores em vetores algébricos evidenciou a dinâmica da transformação linear graças à expressão das densidades fatoriais. Foram calculados coeficientes e desvios quadráticos médios a partir do co-seno r , *média* Y e *desvio-padrão* σ_Y ; os coeficientes de correlação r e r^2 ; o *seno* p e os *desvios quadráticos médios* u e c (*desvios-padrão* de Y ligado em X), relacionados a cada conjunto de textos de cada uma das seis escolas, constituintes do corpus da pesquisa. A exemplo, destacamos os resultados obtidos para o conjunto de textos da Escola 1, considerando-se os períodos analisados (P1-início; P2-meio e P3-fim) do processo de ensino-aprendizagem, a saber:

a) estimativa de P2 em P1 tal que:

média Y	r	r^2	p	σ_Y	$u = p \cdot \sigma_Y$	$c = r \cdot \sigma_Y$	taxa	índice
36,447	0,926	0,858	0,376	43,976	16,550	40,743	12,77%	0,472

- resultou que, com o coeficiente $r = 0,926$ e a taxa de 62,4% - conjunto de textos analisados da Escola

b) estimativa de P3 em P2 tal que:

média Y	r	r^2	p	σ_Y	$u = p \cdot \sigma_Y$	$c = r \cdot \sigma_Y$	taxa	índice
36,979	0,949	0,900	0,317	55,365	17,536	52,515	14,89%	0,541

- resultou que, com o coeficiente $r = 0,949$ e a taxa de 68,4% - conjunto de textos analisados da Escola 1

Dos valores de V_t , V_r e V_c , pela transformação em lineares dinâmicos, foi possível dar conta da ligação estocástica dos fatores lineares, cuja dinâmica é validada pelo χ^2 da distância dt - leitura feita pela *Tabela de χ^2 de Fisher*, segundo as *leis do $\chi^2 LG(0;1)$* (para *graus de liberdade*: $\pm 0,072$ para *03ddl*). Dos cálculos obtidos, foi feita a verificação da apreciada-estimativa de P2 em P1, e de P3 em P2, cujas imagens de estimação Y' de Y (P2) em X (P1) e imagem de Y' de Y (P3) em X (P2), respectivamente, são apresentadas pelos Gráficos 09 e 10, dados analisados da Escola 1 .

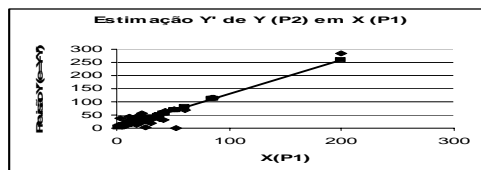


Gráfico 09- Estimação do período P2/P1 –Escola 1
Fonte: redações de alunos da Escola 1

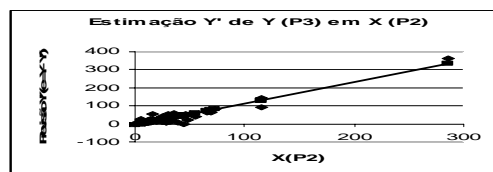


Gráfico 10 – Estimação do Período P3/ P2 –Escola 1

Fonte: redações de alunos da Escola 1

Essas imagens mostram os resíduos $e = Y - Y'$ e constituem a nuvem de pontos em torno da estimação de Y' (pontos alinhados), acusando o que é excedente ou o que é deficitário, em relação ao estudo dos textos dos alunos, tomada, aqui, a situação ocorrida na Escola 1 como ilustração do estudo. Como o coeficiente de ligação (r) é próximo de 1, diz-se que há uma forte ligação estocástica. A transformação dos vetores V_t , V_r e V_c em densidade assenta sobre propriedades da 'aditividade' do χ^2 e garante 'homoscedasticidade' dos resíduos.

O estudo da estimação acusa a existência de unidades diferenciais, de valor negativo, revelando que, embora fracamente dosadas, fazem parte de um jogo particularmente ativo da atividade discursiva: encontra-se forte ligação de P2 em P1 em relação à situação de P3 em P2, nos dados da Escola 1. Encontram-se também elementos altamente significativos do vocabulário empregado, elementos de (alta) predileção, caracterizadores do Vocabulário Preferencial, cuja leitura é feita com o auxílio da Tabela de Frequência e pela leitura do Léxico. Considerados os elementos de $V_r \geq 1,96$ e da distância $dt \geq 1,0$ das matrizes R, encontraram-se as correspondentes unidades lingüísticas altamente significativas, marcantes e caracterizadores temáticos singulares em cada conjunto de textos analisados.

Como ilustração, pelo estudo dos textos da Escola 1 foram encontrados em **P2-futuro; profissão; isso**; e em **P3-ser; violência**. De estudo mais fino, encontrou-se em **P2-futuro e profissão** (desvio reduzido $z = +5,455$ para 17 ocorrências de emprego de cada unidade) e **isso** ($z = -0,596$ para 05 ocorrências) e a ocorrência **eu** ($z = +6,728$ para 44 ocorridos, mais significativo do que em P1 de $z = -1,139$ para 11 ocorrências de 55 unidades da globalidade); e **P3- violência** ($z = +8,375$ para 41 ocorrências!), mostra de alto valor temático.

Do Vocabulário Preferencial fazem parte elementos importantes do ponto de vista semântico - nocional e gramatical - e também discursivo, porque acusam temas de predileção, caracterizadores de um Universo Discursivo e de visão de mundo, importantes para observação de condições de emprego e subemprego de elementos léxico-sintático-semânticos na composição textual e discursiva, reveladores de aspectos das associações paradigmáticas constituídas, e das combinatórias sintagmáticas realizadas, possíveis de serem avaliadas nos extratos.

Há outros valores, objetos de averiguação, a exemplo dos elementos de frequência =1, parte do vocabulário exclusivo das variáveis em análise; elementos que ocorrem uma vez numa variável e outras vezes na(s) outra(s) variável; e elementos que aparecem uma única vez no *corpus* e somente na variável considerada (*hápax*), integrantes da ossatura do discurso. O Gráfico 13 aponta déficit nos períodos inicial e intermediário, a exemplificação do ocorrido em relação do conjunto de textos dos alunos da Escola 1.

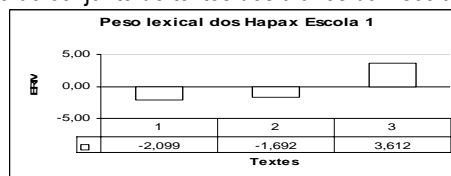


Gráfico 13 - Peso lexical dos *hápax*

Fonte: redações de alunos

O estudo dos dados da Escola 01, por exemplo, revelou um desvio significativamente negativo em P1 e também em P2, contrariamente a P3. Todavia, considerada a decomposição das variâncias, observou-se que, apesar de parâmetros positivos menores do que os índices, os valores residuais justificam a importância dessas unidades para a composição do tecido discursivo. Os *hápax*, neste *conjunto*, fazem parte do Vocabulário Comum e, embora não constituam unidade do Vocabulário Preferencial, como acontece, via de regra, são importantes para a avaliação e caracterização do evento narrativo-discursivo, pois revelam intenções, mas sem grande preocupação dos falantes com a escolha adequada do item empregado, confirmação dada pelo valor de $z = +1,655$ (P1); $z = +1,323$ (P2) e $z = +1,303$ (P3), relacionados ao exemplo da Escola 1. Deixando de fazer parte do Vocabulário Preferencial, o peso extensivo diminui, embora positivo, apontando certo descuido, dos alunos desta escola, na escolha e preparação de elementos que atendam à temática, e revelando, não ausência, mas falta de precisão léxica na organização do discurso, e certo empobrecimento argumentativo e discursivo, pela tendência à repetição e, conseqüentemente, pouca coerência e progressão temática.

O estudo dos textos da Escola 01, como ilustração desta pesquisa, revelou pelo exame de verbos e de pronomes, do ponto de vista da intencionalidade subjetiva: (i) percepção caracterizada por contigüidade imediata

ou subjetiva pelo uso da 1ª pessoa gramatical, evidenciando a dinâmica da troca de papéis enunciativos, que, no entanto, no decorrer do processo de ensino-aprendizagem, marca-se pela 3ª pessoa, em atividade generalizada, sem participação do falante como pessoa do ato de comunicação, modalizada em fatos afetivos, volitivos, modalizadores e emotivos ordenados em instantes de presente ou orientações para futuro distante; (ii) percepção caracterizada por associações estabelecidas por analogia, por exercício de proximidades semântico-sintáticas ou conceptuais pela retenção de traços léxicos, sintáticos e semânticos e formulação de redes, o que deixa transparecer a construção do jogo de raciocínio por parte do sujeito-falante face às descobertas e exigências do mundo, chamado a produzir sentido e significações em situações de sala de aula.

Também apontou a falta de precisão lexical no tratamento do vocabulário, tendência à digressão e à dispersão em relação à intencionalidade discursiva e situação comunicativa, e textos beneficiários de contextos quase que limitados a uma tipologia de textos narrativos e descritivos ou argumentativos de modalidade unicamente expositiva. Destacam-se, ainda, realizações prospectivas pelo emprego de formas verbais de valores comunicativos dêiticos revestidos de valor de definição ou genérico, sem, contudo, apresentar atualizações dêiticas em sua objetividade cognitiva de conteúdo; ou expressão de fatos subjetivos cognitivos característicos de discursos em situação sem o domínio voluntário e referenciado do conteúdo expresso por incidência intensiva; ou fatos subjetivos cognitivos ou puramente afetivos aflorados à consciência reflexiva do sujeito-enunciador como fato virtual intrínseco marcado subjetivamente pela imagem reflexa do outro.

Pela hierarquização das palavras-ocorrências foram destacados, em cada conjunto analisado de cada uma das seis escolas, pela técnica da discriminação, três diferentes bases ou zonas de apreensão do espectro: (i) Vocabulário Preferencial: ($z \geq +1,96$)-zona extensa do léxico, representativa do vocabulário próprio, distintivo e exclusivo, de frequência alta; contém ocorrências fundamentais ligadas à temática, essencialmente veículo do pensamento, e elementos estruturais da gramática e articuladores da construção do discurso; (ii) Vocabulário de Base ou Comum (ou vulgar ou banalizado): (intervalo de $z \geq -1,96$), zona que hierarquiza, por sua vez, o vocabulário base de tendência positiva, de base fundamental e de tendência negativa; (iii) Vocabulário Diferencial (intervalo de $z \leq -1,96$), elementos altamente deficitários. Destacam-se, ainda, Vocabulário de exclusão pela comparação da resultante das variáveis e Vocabulário específico da variável estritamente e os *hápax*.

Planejamento e etapas da realização

O corpus foi submetido a diferentes testes propostos pela estatística e efetuados pela Macro que está associada ao software STABLEX. Pode-se controlar toda a cadeia de análise e estudo, que tem como base os textos e o léxico, que dá lugar a duas Tabelas - Tabela de Frequência (TDF) e Tabela dos Desvios Centrados Reduzidos (TDR), fundamentais para a análise paramétrica. Conta-se também com a elaboração dos dados que abrem uma via, entre outras, para a ACP (Análise dos Componentes Principais, ou das variáveis consideradas em sua integralidade) e para a AFD (Análise Fatorial Discriminante, ou dos elementos constitutivos da variável). E dizer que tudo está acompanhado de gráficos descritivos que permitem, por sua vez, visualizar fenômenos inerentes ao corpus e às variáveis que o constituem: o todo se explica pela parte e a parte pelo todo. O *corpus* é normalmente distribuído, conforme o teste do χ^2 de Fisher.

A Análise Fatorial Discriminante (AFD) representa uma regressão múltipla a dois elementos: a variável Y figura como «*critério*» que se compara à variável explicativa X, que reagrupa, automaticamente, os dados correspondentes do corpus. A estimação põe em evidência certo número de características de importância fundamental para a análise fatorial discriminante, segundo parâmetros de seleção, de que se podem assinalar densidades de predileção e de domínio temático, por exemplo.

O esquema representativo fornecido levou em conta a representação por vetores de palavras - seleção e extração - pelo critério de seleção de características, conforme representabilidade, efetividade e relevância. Para demarcar a possibilidade combinatória, característica dos signos lingüísticos, verificar o peso ou a força de representabilidade, e operar uma normalização do número de ocorrências em relação ao número total de ocorrências presentes no *corpus*, foram trabalhadas medidas de frequência absoluta, relativa e também inversa: vetores foram selecionados em algoritmos de classificação ou de recuperação de informação com perspectivas de identificação de centróides ou matrizes. O corte se fez a partir do próprio peso pela estipulação de valores mínimos e máximos, descrito segundo graus de liberdade (03 ddl correspondente aos três períodos - P1, P2 e P3), escala de repartição (lei de Laplace-Gauss) e também pelo cálculo das probabilidades.

Ferramentas e métodos utilizados

Foi construída uma metodologia adequada que compreendeu etapas de: a) pré-processamento ou mineração dos dados: processos de análise, integração, re-informações e limpeza de dados; b) processamento: processamento de dados, predição, regressão, classificação, constituição de agrupamentos, associações, visualizações; c) pós-processamento de objetos: filtragem, seleção, ordenação das descobertas, mapeamentos de representação e apresentação de base de conhecimento. Trabalhou-se com o software *STABLEX* que permitiu a elaboração, categorização e construção de registros de competência, ou representações conceituais, entendidas como instrumentos descritores capazes de representar um processo, a fim de que índices adequados fossem desenvolvidos para a geração, seleção, armazenagem e atualização de conhecimentos, sob funcionamento cognitivo e dimensão metacognitiva, com o objetivo de que solicitações, em ambiente de ensino-aprendizagem, pudessem ser registradas, planejadas, acompanhadas e resolvidas. Ancorou-se, também, em estudos de aprendizagem, apoiando-se em representações conceituais, com base em estruturas semânticas e relacionamentos estabelecidos entre macroestruturas, possibilitadores de automatização e desautomatização de estratégias cognitivas de uma forma mais equilibrada, com aplicação ao ensino de língua, sobretudo de língua materna em situação de ensino-aprendizagem.

Tipo de dados coletados

Pela hierarquização das palavras-ocorrências, destacaram-se os elementos fundamentais da estrutura lexical, textual e temática articuladores do discurso. Foram, então, encontradas três diferentes bases ou zonas de apreensão do espectro, em que se encontram unidades nocionais ligadas à temática, e encontradas unidades gramaticais de maior peso relacionadas à estruturação léxico-sintático-semântica, como também elementos da zona gramatical de articulação discursiva, que contém unidades articuladoras do discurso, tal que: (i) Vocabulário Preferencial: primeira zona de estratificação, correspondente a $z \geq +1,96$, zona extensa do léxico, representativa do vocabulário próprio, distintivo e exclusivo, de frequência alta; contém não só as ocorrências fundamentais ligadas à temática e, portanto, essencialmente veículo do pensamento, como também elementos estruturais da gramática e articuladores da construção do discurso; (ii) Vocabulário de Base ou Comum, também denominado vulgar ou banalizado: segunda zona de estratificação e compreende o intervalo de $z \geq -1,96$, que hierarquiza, por sua vez, o vocabulário base de tendência positiva, de base fundamental e de tendência negativa; (iii) Vocabulário Diferencial, inscrito no intervalo de $z \leq -1,96$, altamente deficitário.

Destacam-se, sob o ponto de vista lexical e da organização textual e discursiva, as unidades pertencentes ao Vocabulário de exclusão pela comparação da resultante das variáveis e o Vocabulário específico, este considerado da variável estritamente. Do estudo obteve-se o Léxico Preferencial e o Vocabulário do conjunto dos textos dos alunos das seis escolas, avaliados por períodos correspondentes ao processo de ensino-aprendizagem de um mesmo e único ano letivo. Pelos estudos empreendidos, os gráficos deram conta da imagem da representatividade da distribuição lexical do corpus, gráficos de distribuições preferenciais e frequências também das variáveis. E disto foi possível a construção e mapeamento de esquemas cognitivos.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos

O estudo possibilitou a construção de esquemas cognitivos, esquemas que são formulados pelo sujeito-falante de uma língua de uma dada e definida comunidade sócio-linguístico-cultural em diferentes e diversas situações de comunicação, com a “passagem de operações concretas para operações abstratas” (TURAZZA, 1996, p. 101), entendendo-se que a organização do léxico se dá por operações de diferenciação e estruturação das representações em redes conceituais.

Necessário, então, para que se possa produzir definições e agrupamentos relacionados ao contexto e à categorização do mundo, tanto no plano paradigmático quanto sintagmático, que o falante domine a estruturação hierárquica do universo lexical, de tal modo que seja capaz de produzir, por exemplo, a ‘palavra’ justa e adequada a diferentes situações e contextos, para que um texto seja compreendido ou o exercício da conversação se faça sem rodeios reflexivos e com adequada compreensão, e o conhecimento seja, de fato, ampliado, e que estruturas, formas e sistematizações de conhecimentos de mundo sejam introduzidas, interiorizadas e empregadas em discursos-concretos, que situações em sala de aula também podem dinamizar.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização

Sabe-se que o plano do conteúdo das unidades lexicais não se caracteriza apenas por traços morfológicos, sintáticos e semânticos, mas também por marcas de compatibilidades sêmicas e incompatibilidades no sentido das atualizações de estruturas profundas superficializadas por regras de projeção lexical, caracterizadas por marcas antropológicas, culturais e ideológicas, de existência na memória do falante e sua comunidade, devido às relações referenciais mantidas com o universo extralingüístico e conceitual.

Desse ponto de vista, o movimento lexical pode ser explicado pela flutuação da produtividade de elementos formadores, estáveis em função de esquema sintagmático, embora o conteúdo lexical se apresente mutável em razão da personalidade do locutor e da situação de produção discursiva.

O presente estudo permitiu apresentar contribuição à reflexão sobre aspectos epistemológicos e metodológicos relacionados ao ensino de línguas nos diferentes níveis de aprendizagem.

Referências

- AUSUBEL, D. P. **The psychology of meaningful verbal learning**, New York: Grune & Stratton, 1963.
BARBOSA, M.A. **Língua e discurso: contribuições aos estudos semântico-sintáticos**. São Paulo: Plêiade, 1996.
CAMLONG A.; BERTRANSD, T. **STABLEX: version PC**. Toulouse: The Art Pirus, 2004.
NOVAK, J. D. **Uma teoria de educação**. São Paulo: Pioneira, 1981.
RASTIER, F. **Semantique interpretative**. Paris: P.U.F., 1987.
TURAZZA, J. S. - **Léxico e criatividade**, São Paulo: Editora Plêiade, 1996

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: UNIFIEO - Centro Universitário FIEO - IFIP- Instituto FIEO de Pesquisas/Departamento de Exatas e Informática
- Atividades da empresa/instituição: Instituição de Ensino Superior - cursos de graduação e de Pós-Graduação
- Nome: Elizabete Aparecida Damasceno
- Cargo: docente - Prof. Dr. Nível IV
- Endereço: Rua Adriano Racine 128 - bloco 02, apto 82, Jardim Celeste, São Paulo /SP
- Telefone: (011) 2331-1317/ (011) 8377-5857
- E-mail: bethdamascenos@yahoo.com.br
- Site web: www.unifieo.br

LISTA DE AUTORES

Autor	Instituição	Email	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
ALLOUFA, Jomária Mata de Lima	PPGA/UFRN	jalloufa@yahoo.com.br	65	-
ALVES, Marcia Cristina	NEEO/FFCH/PUCRS	marcinha_1706@hotmail.com	47	194
ANDRIOTTI, Fernando Kuhn	PPGA/EA/UFRGS	fkandriotti@ea.ufrgs.br	33, 37	67, 104
ARAÚJO, Margarete Panerai	FEEVALE	panerai@feevale.br	48	201
ARAÚJO, Richard Medeiros de	FACEX	richardmaraujo@uol.com.br	65	-
BERNADO, Elisangela da Silva	PUC-Rio	ebernado@puc-rio.br	64	-
BITTENCOURT, Thatiane Christine	COPPE/UFRJ	thatibittencourt@pet.coppe.ufrj.br	53	254
BROGNOLI, Jorge Henrique	UNIVILLE	brognoli@netuno.com.br	52	243
BRUNO-FARIA, Maria de Fátima	UNB	fatimabruno@unb.br	38	110
CAMARGO, Maria Emilia	UCS	kamargo@terra.com.br	63	-
CARVALHO, José Carmello	PUC-Rio	jcarmelo@puc-rio.br	46	184
CARVALHO NETO, Silvio	Uni-FACEF	silvio@facef.br	59	304
CERDEIRA, Diana Gomes da Silva	IBAP-RJ	dianacerdeira@ibap-rj.org.br	39	121
COHEN, Eric	IBEMEC Rio de Janeiro	cohen@ibmecrj.br	43	156
COSTA, Márcio Henrique Alexandre	IBAP-RJ	marcio@ibap-rj.org.br	39	121
COSTA, Ricardo Simm	PPGA/EA/UFRGS	rscosta@ea.ufrgs.br	33, 37	67, 104
DAMASCENO, Elizabete Aparecida	UNIFIEO	bethdamascenos@yahoo.com.br	62	328
DORION, Eric	UCS	edorion@ucs.br	55	269
EMMENDOERFER, Magnus Luiz	UFV	magnus@ufv.br	35, 50	89, 220
FACEIRA, Lobélia	PUC-Rio	lobeliasfaceira@yahoo.com.br	46	184
FELTRIN, Fabio H.	UTP	fabio@utp.br	36, 44	98, 165

Autor	Instituição	Email	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
FERREIRA, Daniela Maria	UFPE	dmffr@yahoo.fr	56	280
FREITAS, Henrique	PPGA/EA/UFRGS	hf@ea.ufrgs.br	33, 34, 37	67, 77, 104
FREITAS, Pedro H. N. R. de	IAE/UPMF	freitas.pedro@hotmail.com	34	77
FRIGERI, Sandra Rovená	FTECBRASIL	sandra@ftec.com.br	60	315
FRIZZO, Débora	FTECBRASIL	deborafrizzo@ftec.com.br	60	315
GASSEN, Ivonne Maria	UNISC	ivonne@unisc.br	63	-
GAZÓLIS, Lucia Helena de Oliveira	PUC-Rio	lhgazolis@oi.com.br	64	-
GOMES, Adailda	PUC-Rio	adaildagm@yahoo.com.br	46	184
GOMES, Ricardo Corrêa	UFV	rgomes@ufv.br	57	289
HASTREITER, Silvana T.	UTP	silvana.hastreiter@hotmail.com	44	165
HOFFMAN-CÂMARA, Rosana	EMBRAPA	rosana.camara@embrapa.br	38	110
HOFSTÄTTER, Cássia Rebello	FEEVALE	casiah@feevale.br	48, 51	201, 232
HOPPE, Luciana	FEEVALE	lhoppe@feevale.br	48, 51	201, 232
JACOVINE, Laércio Antonio	UFV	jacovine@ufv.br	57	289
JANISSEK-MUNIZ, Raquel	PPGA/EA/UFRGS	rjmuniz@ea.ufrgs.br	34, 37	77, 104
JANSEN, Suzel Lisiane	FEEVALE	suzel@feevale.br	48, 51	201, 232
KLEIN, Perci	UTP	perci.klein@utp.br	36	98
LIMA, Andréa de Albuquerque de	UTP	andrea.albuquerque@utp.br	36, 44	98, 165
LIMA, Joab de Oliveira	UFMG/UNI-BH/CEMIG	joab_oliveira@yahoo.com.br	50	220
LYRA, Mariana Galvão	UFES	mglyra@gmail.com	57	289
MAZO, Miriam Stolses	UTP	miriammazo@hotmail.com	36, 44	98, 165

Autor	Instituição	Email	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
MÜLLER, Lúcia Helena Alves	NEEO/FFCH/PUCRS	lucaam@terra.com.br	47	194
MUNHOZ, Luiz Paulo Soares	FTECBRASIL	munhoz@ftec.com.br	60	315
MUÝLDER, Cristiana Fernandes de	Faculdade Novos Horizontes	crism@unihorizontes.br	61	321
NIETO, Carlos	IDIPRON CINJD	cjnietos@yahoo.com	45	174
NUNES, Murilo Cabral	NEEO/FFCH/PUCRS	murilodrum@hotmail.com	47	194
OLIVEIRA, Fernando Porfirio S. De	FACEX	fernandoporfiri@uol.com.br	65	-
OLIVEIRA, Warlei Agnelo de	Faculdade Novos Horizontes	warlei@gmail.com	61	321
ORTIZ, Jenny	IDIPRON CINJD	j_a_ortiz@yahoo.com	45	174
PEDROSA, Fernanda Ferreira	PUC-Rio	nandarri@terra.com.br	64	-
PREARO, Leandro Campi	USCS	lcpsartre@yahoo.com.br	59	304
PRIESNITZ FILHO, Walter	UCS	wpfilho@ucs.br	63	-
QUEVEDO, Daniela Müller de	FEEVALE	danielamq@feevale.br	48, 51	201, 232
RAMOS, Leandro	IDIPRON CINJD	ramosl73@yahoo.es	45	174
RIBEIRO, Paulo	NEEO/FFCH/PUCRS	paulo.ribas03@terra.com.br	47	194
RODRIGUES, Geisa	AG3 Consulting	geisa@ag3consulting.com.br	54	262
RODRIGUES, José Roberto da S.	PUC-Rio	zrsrodrigues@yahoo.com.br	64	-
RUSSO, Suzana Leitão	UFS	suzanarusso@hotmail.com	63	-
SANTOS, Marcelo dos	Knowtec	marcelo@knowtec.com	40	130
SILVA, Carmen Luiza da	UTP	carmen.silva@utp.br	36	198
SILVA, Guido Vaz	COPPE/UFRJ	guido.vaz@gpi.ufrj.br	42	147
SILVA, João Lindomar Serafini da	UCS	joao_serafini@ig.com.br	55	269

Autor	Instituição	Email	Pág. resumo	Pág. texto [CD-ROM]
SILVA, Leonardo de Carvalho	ISP	leonardo@isp.rj.gov.br	53	254
SILVA, Oberdan Teles da	UCS	oberdanteles@hotmail.com	55	269
TEIXEIRA, Roberta Araujo	PUC-Rio	robertaateixeira@gmail.com	39, 64	121, -
TORALES, Marília Andrade	FEEVALE	mariliat@feevale.br	41	137
VICENTE, Décio Soares	NEEO/FFCH/PUCRS	decio569@hotmail.com	47, 49	194, 211
VIEIRA, Amanda Aires	ISEAD	amandaires@gmail.com	58	298
ZANQUETTO FILHO, Hélio	UFES	zanquetto@gmail.com	58	289