

U LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA



**Lisbon School
of Economics
& Management**
Universidade de Lisboa

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Daniel Seabra Lopes: danielslopes@iseg.ulisboa.pt

Amílcar Moreira: amoreira@iseg.ulisboa.pt

i. métodos qualitativos: a observação etnográfica

observação etnográfica

participante

(falar, interagir com
as pessoas
estudadas)

não participante

(observar apenas...)

observação etnográfica

o método qualitativo por excelência.

implica a presença continuada do investigador num determinado contexto de estudo (“terreno”) e a recolha de dados em primeira mão por via da observação, do contacto direto com pessoas, da vivência de situações.

os dados ficam registados num *diário de campo*.

observação etnográfica

etnografia: termo que designa um método apoiado em trabalho de campo de longa duração ou intensivo; ou o produto duma investigação assente nesse método.

vinda das ciências sociais fundamentais é, cada vez mais usada nas ciências sociais aplicadas (microsoft, nokia, IBM, intel, xerox recorrem regularmente à etnografia).

observação etnográfica

uma forma de investigação que recolhe dados com a preocupação de compreender a *(i)racionalidade* do outro, o outro cultural, o outro submisso, o outro iletrado, o outro não-ocidental; mas também pode ser usada para abordar o banal e o familiar, aquilo que se encontra mais próximo e que pensamos conhecer bem.

Caria, Telmo (2002). A construção etnográfica do conhecimento em ciências sociais: reflexividade e fronteiras.
in Caria, T. (ed.), *Experiência Etnográfica em Ciências Sociais*, pp. 9-20. Porto: Afrontamento.

observação etnográfica

«uma modalidade metodológica de resolução de enigmas»: consiste em descobrir aquilo que as pessoas de um determinado local (unidade de estudo) já sabem há muito, dizendo-o depois dum modo que essas pessoas nunca diriam —podendo levá-las a redescobrir uma realidade acerca da qual pensavam saber tudo.

Fernandes, Luís (2002). Um diário de campo nos territórios psicotrópicos: as facetas da escrita etnográfica. in Caria, T. (ed.), *Experiência Etnográfica em Ciências Sociais*, pp. 23-40. Porto: Afrontamento

observação etnográfica

na etnografia, o principal instrumento de recolha de dados é a pessoa do próprio investigador. neste sentido, a etnografia é sempre assumidamente parcial e também, em certa medida, subjetiva.

observação etnográfica

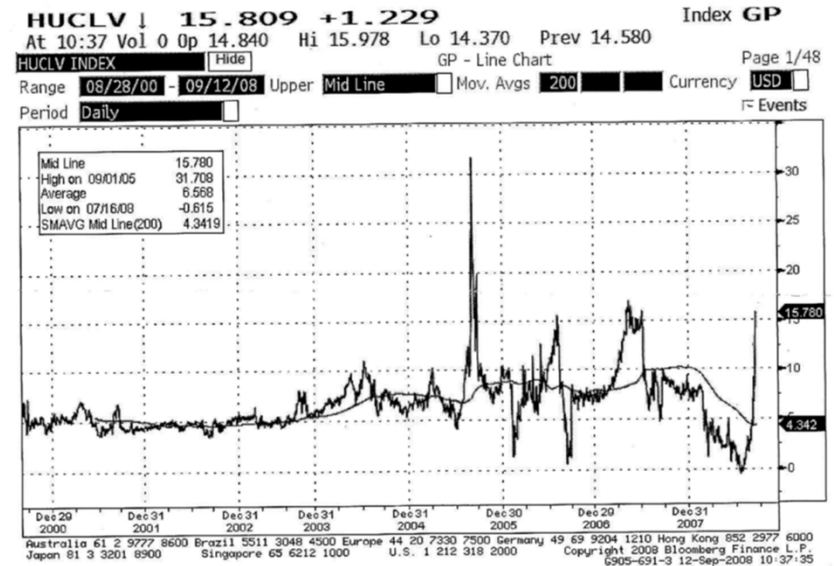
autoetnografia: observação etnográfica levada a cabo no local onde o observador já vive e/ou trabalha, não sendo, portanto, uma pessoa “estranha” (a observação pode estar centrada na pessoa da própria investigadora, aproximando-se da autobiografia, ou nas pessoas em volta)

observação etnográfica

implica uma relação intensa com a **escrita**, nomeadamente através da redacção de um *diário de campo*. este texto destina-se a fixar aquilo que os órgãos dos sentidos vão captando.

observação etnográfica

09:54:36 *** ██████████ is in the room
09:54:36 ██████████: Ola ██████████ muito bom dia! Tudo bem? Somos leads na nova emissao de Danske Bank 2 anos frn. caso fosse do vosso interesse colocar uma ordem, o book esta nesta altura em torno a 750mio
09:59:17 ██████████: Bom dia ██████████. Estou à espera de feedback do ██████████, a mim parece-me interessante. Assim que tiver algo de concreto digo-te.
09:59:32 ██████████: sounds great, many thanks1
10:40:33 ██████████: o book vai por cima de 1.7bn
10:42:33 ██████████: Estou de mãos atadas. O ██████████ está numa reunião. Vamos ver se consigo dar-te resposta em tempo útil 😊
10:42:50 ██████████: à expectativas de qd poderá fechar o book?
10:43:06 ██████████: a melhor informacao que tenho e....soon 😊
11:26:54 ██████████: ██████████ Ainda dá para meter 2,5M no Book?
11:27:02 ██████████: acho que sim, vou tentar
11:27:13 ██████████: 3 minutos faltam
11:27:14 ██████████: Ok depois diz qq coisa
11:27:18 ██████████: vou colocar
11:27:20 ██████████: pot?
11:27:23 ██████████: reoffer?
11:27:28 ██████████: pot
11:27:33 ██████████: obg



observação etnográfica

a etnografia como construção potencialmente:

- pluri-técnica (Caria, 2002) (envolve múltiplos procedimentos e saberes operatórios: entrevistas, inquéritos, contagens, etc.);
- polifónica (contém várias vozes);
- multigénero (envolve várias técnicas de registo e narrativa).

observação etnográfica

vantagens:

- obtenção de dados em primeira mão / inéditos;
- observação em tempo real, à medida que as coisas acontecem (inclui as dimensões do não-verbal e do imprevisto);
- combina bem com outros métodos.

observação etnográfica

desvantagens:

- acessibilidade ao terreno nem sempre é garantida;
- morosidade;
- custos da investigação;
- dificuldade da investigação.

observação etnográfica

técnicas de **amostragem** aplicáveis ao trabalho de campo etnográfico:

- amostragem *intencional*: seleção de informantes / atividades de acordo com um certo número de critérios estabelecidos pelo investigador (idade, género, ocupação, etc.)

observação etnográfica

- amostragem *casuística*: selecção de informantes / actividades de acordo com a sua disponibilidade / receptividade para colaborar na investigação
- amostragem em *bola de neve*: o investigador usa um primeiro grupo de informantes e pede-lhes que o apresentem a mais pessoas, e assim por diante (útil também para entrevistas).

observação etnográfica

técnicas de recolha de informação qualitativa durante o trabalho de campo:

- observação (participante e não participante);
- *shadowing*;
- entrevistas como conversas / informais / não estruturadas, versando sobre acontecimentos recentes;

observação etnográfica

técnicas de recolha de informação qualitativa durante o trabalho de campo:

- entrevistas formais (individuais ou coletivas);
- organização de mini-eventos para facilitar a presença no terreno (almoços, sessões de fotografia ou desenho);
- recolha / produção documental (relatórios, cartas, fotos, desenhos, etc.).



observação etnográfica

ROKKA, J. & L. SITZ. 2018. Why teach ethnography to managers (in the big data era)? *The Conversation / Global*. URL:

<https://theconversation.com/why-teach-ethnography-to-managers-in-the-big-data-era-104669> (Acesso: 25 de Agosto de 2022).

ii. o diário de campo

o diário de campo

técnicas de registo (dois momentos):

momento 1: notas manuscritas rápidas tiradas num bloco aquando da observação (ou pouco depois disso);

A cada mês, tem uma divisão
relacionada com o funcionamento de 100%
por on tel. e conteúdos a ser trabalhados
no Santarém, que a empresa. Depois
monta-se um plano de trabalho que lhe foram
enviados pela empresa. Depois, contacta
o link e o conteúdo, e trata-se
imp. e documentos. Não há, embora
também com os novos artigos no CH
Santarém. Dele, substitui, em tom simples,
a atual com o melhor SPREAD em cada
caso. Imp. tem de ser perceptível por 01
bilhão. O gráfico tem razão que explica
as ações também as contribuições
Santarém.

~~Depois, contacta~~ Depois, vai buscar o
link com o conteúdo no endereço de
link com o conteúdo de endereço de
link com o conteúdo de endereço de
link com o conteúdo de endereço de

mas não é um site de outro departamento,
relacionado com publicações de conteúdos no
Internet. O que está a ser feito é de fazer
link no endereço. Depois de link e publico
o site que lá estava (Depois não mudou e
falta em mais, quando o site está a ser
o link é o site).

Continua a trabalhar nos
grupos, substituindo valores de SPREAD.
Há vários grupos, conteúdos e momentos
de trabalho (por exemplo, um grupo de
conferências com participantes entre 50.000 e 75.000,
75.000 a 100.000, etc.). Uma rede constante
é: quanto maior a rede, mais frequentemente
grupos (em %), mais o SPREAD funciona.
Além disso, também em mais grupos, etc. e
muito mais a ser o conteúdo link (cada
grupo tem um).

Depois de tudo isto, o grupo de trabalho

o diário de campo

registro *in situ* depende das condições oferecidas pelo trabalho de campo: em certos casos, mesmo os apontamentos rápidos têm que ser tomados *a posteriori*, para não perturbar a normalidade das situações observadas; noutros casos, a redação do texto mais desenvolvido pode ser feita no próprio local de trabalho de campo, onde o etnógrafo se instala com o seu *laptop* e revê as notas do dia.

o diário de campo

técnicas de registo (dois momentos):

momento 2: redação de um texto desenvolvido, dando conta do que se observou durante o dia (o texto desenvolvido constitui o *diário de campo* propriamente dito e deve ser redigido no computador).



problemas de saúde, acerta de qual me fez igualmente com grande vigor. Explicou-lhe o novo trabalho e disse que gostaria de poder acompanhar as viagens que ela faz com Eduardo. Isabel não sabia problemas e diz-me que o melhor dia será terça-feira. Entretanto, vendo que o tempo passa, penso demorou e diz que vai falar com a assessora, para informá-la da presença de um senhor que pediu para ser atendido e que está muito exaltado.

Minutos depois, sou convidado a entrar no gabinete da assessora, que me confirma a importância do atendimento (Isabel deixou para chamar a pessoa que lá ser atendida). Arminda já tem o processo em causa na mão, o qual já vai no apenso D. É mais um processo complexo do João B, a cargo da Dr.ª Alexandra. Segundo virei a perceber, a pessoa que pediu para ser atendida é um pai que está muito preocupado com os filhos, os quais estão à guarda de uma mãe que tem desrespeitado sistematicamente o acordado com o ex-companheiro e empurrado os menores para uma situação muito precária. Com efeito, vários dos apensos constantes do processo referem-se a situações de incumprimento por parte da mãe. Para além disso, há um meio-irmão do actual companheiro da mãe que poderá estar a molestar os menores. Nesse momento, Fátima Silveira interrompe a nossa conversa para vir colocar uma pergunta relacionada com uma ADP. Traz a pasta do processo consigo, mas parece que a informação que ela pretende está no computador. Fátima pede a Arminda que venha com ela até ao seu gabinete para ver do que se trata. As duas retiram-se, eu devo-me ficar no meu gabinete. A interrupção demora cerca de dez minutos, durante os quais nada acontece. Quando regresso, Arminda fica um bocadinho surpreendida.

— Então o senhor ainda não chegou?

Pega no telefone e entra em contacto com a secretária, mas aí dizem-lhe que Isabel não se encontra presente. A funcionária chega instantes depois, na companhia do homem que requereu o atendimento. Tem cerca de cinquenta anos e um ar viçoso, com bastante cabelo e uma voz possante. Veste um sobretudo escuro. Já conhece Arminda, trata-a pelo nome, esteve com ela em situações anteriores. Não coloca problema algum quanto à minha presença, está preparado para dizer o que tem a dizer em qualquer circunstância. O homem senta-se numa cadeira diante da secretária da assessora. Isabel senta-se numa outra cadeira junto à janela. Arminda consulta o processo no Círculo, informa o homem de que o mesmo tem vários apensos pendentes que poderão originar despachos na segunda-feira. E depois, entrando mais a fundo no caso em apreço:

— Chegou a ir à CPCJ?

— Não fazem nada! — responde o homem, com voz exaltada.

— Mas chegou a ir lá, como lhe tinha pedido?

— Foi, não têm meios...

A intervenção da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens está relacionada com os alegados abusos de que os menores estarão a ser vítimas, por parte de um meio-irmão do actual companheiro da mãe. O homem explica que este meio-irmão é uma pessoa desequilibrada, a quem já diagnosticaram uma perturbação psíquica. Para além disso, parece que a mesma pessoa já foi condenada num processo-crime. Perante tantos indícios pouco recomendáveis, o homem tem dificuldade em perceber a inércia da CPCJ. E diz que está farto, quer ir à TVI, ao «programa do Goucha» falar daquele caso. Crítica a Juíza Alexandra, diz que a única coisa a que ela deu atenção, neste processo, foi a um atraso dele — aliás o único em oito anos:

— Esta sôtoro juiz nada faz! Nada! Uma das coisas que eu vou dizer na televisão é que a juiz, quando foi o primeiro julgamento, vinha muito mal preparada!

O homem acrescenta mais pormenores que supostamente ilustram o pouco conhecimento que a magistrada teria daquele processo: «O tribunal não faz nada, tem que ser o Ministério Público», exclama o senhor, um bocadinho exaltado. Tentando deitar água na fervura, o homem não se deixa vencer. Fala da ex-companheira em termos pouco lisonjeiros, dizendo que ela anda há dezassete anos a agredir e a admoestar os filhos, que faltou às consultas psicológicas que tinham sido decretadas pelo tribunal, enquanto ele foi a oito... Neste ponto, Arminda não pode deixar de lhe dar razão. Ao mesmo tempo, a assessora parece interessada em convencê-lo a esperar pelas decisões dos requerimentos conclusos:

— Vamos ver o que é que a juiz aqui decide...

— Ó sôtoro, desculpe, não é a juiz, é o Ministério Público! O Ministério Público é que tem que ter aqui uma atitude! Eu não acredito nesta juiz!

— Eu acho estranho a CPCJ não ter...

— Ó sôtoro, as CPCJs remetem para o tribunal... Eu fui à CPCJ de Palmela, dizem que não têm meios...

— Se não têm meios, têm que remeter para o tribunal. Mas têm que ser eles a remeter.

Arminda reconhece que tudo aquilo está a demorar bastante tempo mas, neste momento, ela continua a pensar que o melhor será aguardar por segunda-feira (dia em que supostamente chegarão as decisões). Se a decisão não for satisfatória, então ela irá falar com a procuradora Lucinda...

— Vamos fazer assim: como ela tem aberta conclusão numa série de processos, vamos esperar que ela decida já. Se não, eu vou falar com a procuradora.

O homem mostra-se impaciente, diz que vai meter uma nova acção se não chegar nada na próxima segunda-feira, mas Arminda aconselha-o a não fazer isso. Uma vez mais, a assessora

o diário de campo

Miradouro de Sta. Catarina. Deslocamo-nos, a pé, até esta colina donde se dominam alguns dos bairros de Lordelo do Ouro (por exemplo, a Previdência, a mata dos barrancos, o Pinheiro Torres) e a Foz do Douro, Cantareira ao fundo, «na zona chamada dos pilotos», conforme me informa o R. S. Mais perto de nós, o Jardim do Calém. Visão magnífica, luzes no escuro da noite, e o rio no encontro com o mar. Gaia em fundo, é só uma linha escura do outro lado do rio. Chove (embora pouco) e o vento, em rajadas, é de tal ordem que os nossos corpos abanam a cada rajada. Diz-me o R. S. [com agrado e saudade]:

— Antigamente era para aqui que vínhamos. Deus me livre. E então com ácido? Um gajo ter isto tudo ao alcance da mão! Vês esta paisagem toda? Estas casas, tudo? Sabes o que é tê-los ao alcance da mão, como uma maquete, poderes mexer nelas?

E acrescenta:

— Às vezes dá-me umas saudades desse tempo!... As coisas que já se fizeram na vida...

Fernandes, Luís. 2002. Um diário de campo nos territórios psicotrópicos: as facetas da escrita etnográfica. in Caria, T. (ed.), *Experiência Etnográfica em Ciências Sociais*, pp. 23-40. Porto: Afrontamento.

o diário de campo

O tempo passa. Às 10h30 há uma reunião do “Socorro Católico” na sala do lado. «É também uma forma de encontro na qual se exprime a missão da Igreja», explica-me o padre Bernard. Já lá estão dentro uma vintena de pessoas. Visivelmente, espera-se a chegada do padre. Assim que Bernard introduz a oração, um texto do Corão..., uma senhora interrompe-o para lhe dizer que está alguém a chamá-lo lá fora. E ele sai. A oração fica por ali. Dificilmente eu poderia acompanhá-lo. O responsável do grupo aproveita para indicar as suas boas redes de informação, depois de ter anunciado solenemente a morte de um responsável diocesano. E, claro, a reunião versa sobre as modalidades práticas de ajuda aos pobres da região. Fala-se de problemas com o armazenamento de vestuário, colchões, de atividades a propor (aprender a costurar...), de acolhimento (com ou sem bolachas), das falhas no abastecimento de frutas e legumes, da ideia de uma excursão ou de passeios no bosque para ocupar os desempregados, ou ainda da hesitação quanto ao papel a desempenhar no ensino da leitura aos adultos (é à câmara que compete isto, ao Conselho Geral... «já fizemos o suficiente», diz um homem).

Piette, A. (1999). *La religion de près. L'activité religieuse en train de se faire*. Paris: Métailié

o diário de campo

24.07.2008. Crédito à habitação: ultimando proposta sobre nova fórmula de cálculo da modalidade de prestações mistas. Crédito pessoal: finalização da primeira versão da proposta de taxa fixa e ultimação de proposta de protocolo com empresa na área as energias renováveis.

Chego ainda antes das 10h30. Na recepção, T. diz-me que a minha reunião com a Dra. F. está marcada precisamente para essa hora. Fico um pouco surpreendido, pois, como estive um dia ausente, não sabia de nada. De qualquer modo, estou preparado e instalo-me no meu posto, à espera. Infelizmente, a espera prolonga-se. Às 11h15 ainda ninguém me veio chamar. Vou informar-me na recepção e T. diz-me que, afinal, vai ser difícil conseguir falar com a Dra. F. esta manhã, pois ela está muito ocupada. (...)

o diário de campo

exemplo de um guião de registo:

data:	investigador:
duração da permanência no terreno: documentação recolhida: registos relacionados:	
contexto de observação: pessoas contactadas:	temas:
registo das observações:	tópicos de análise:
observações complementares:	
reflexões / questões futuras:	

o diário de campo

Luís Fernandes (2002) divide a informação recolhida em cinco tipos:

- 1) observações (o que acontece em redor do observador, o que se diz, etc.);
- 2) notas de terreno (reflexões sobre os dados recolhidos, princípios de análise e de sistematização, primeiros esboços teóricos);

o diário de campo

- 3) notas metodológicas (reflexões sobre a prática de trabalho de campo — relação com os interlocutores privilegiados, avanços e recuos da investigação, saturação do material, estatuto assumido ou camuflado do investigador, etc.);
- 4) fragmentos (dados relativos ao terreno que surgem de forma súbita — conversas sobre o assunto, pontos de vista do exterior);
- 5) fichas biográficas das pessoas com quem se contactou mais frequentemente.

ATIVIDADE

o diário de campo

ler e analisar um excerto de diário de campo

Prata, Pedro Miguel Sofia Rosa. 2019. *A Consultoria como Prática: Um Estudo de Caso Etnográfico numa Multinacional de Recursos Humanos*. Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão.

TAREFA 9

submeter um **índice analítico** relativo ao excerto de diário de campo disponibilizado em aula e contendo *pelo menos* 8 categorias principais e 20 subcategorias (ou sub-subcategorias).