

3 Metodologia de Pesquisa

3.1 Tipo de Pesquisa

Neste capítulo será apresentado o tipo de pesquisa desenvolvida, a unidade de análise, o processo de escolha dos sujeitos de pesquisa, a coleta e o tratamento dos dados e assim como as limitações inerentes ao método.

Segundo Gil (1987) e Vergara (2005), existem várias taxionomias de tipos de pesquisa e estas estão basicamente divididas quanto aos fins e aos meios. Quando aos fins, esta pesquisa pode ser descritiva, uma vez que expõe determinadas características de uma população ou de um determinado fenômeno, no caso, a aliança entre duas empresas. Ao lidar com as relações e relacionamentos estratégicos entre a Oi e Souza Cruz, a pesquisa busca entender as implicações das alianças estratégicas entre duas empresas distintas em seus objetivos finais, porém que convergem ao buscar objetivos em comum quanto ao processo de comercialização e distribuição de produtos.

Pode ainda ser considerada exploratória, no sentido *latu* do termo, visto que é realizada em uma área na qual há pouco conhecimento acumulado. Ao tratar sobre alianças estratégicas em empresas de telecomunicação, a pouca fonte de informações sobre o assunto permite esta classificação à pesquisa.

A pesquisa também pode ser classificada como explicativa, visto que tem como objetivo identificar os fatores essenciais do sucesso de uma aliança estratégica entre empresas diferentes que possuíam alguns interesses em comum.

Ainda segundo Gil (1987) e Vergara (2005), quanto aos meios, a pesquisa pode ser classificada como sendo essencialmente um estudo de caso, principalmente porquanto tem caráter de profundidade e de detalhamento, e se propõe a analisar a fundo as características presentes na aliança estratégica firmada entre duas empresas. De acordo com Yin (2001) “*os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” ou “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e*

quando o foco se encontra em fenômeno contemporâneo inseridos em algum contexto da vida real”.

A pesquisa também pode ser classificada como documental, pelos procedimentos, ou meios, visto que envolvem investigação com base em documentos ou relatórios presentes dentro da empresa. Note-se que, para a construção do referencial teórico, foi feita pesquisa bibliográfica, pois foram utilizados livros, revistas, periódicos e teses sobre a problemática em questão na pesquisa.

O estudo em questão também pode ser classificado como uma pesquisa de campo, pois foram realizadas entrevistas com os funcionários da Oi, com o objetivo de capturar as percepções dos entrevistados quanto a estratégia adotada pela Oi, assim como as características da aliança estratégica firmada entre esta empresa e a Souza Cruz.

Segundo o modelo adaptado por Tauhata (2002) com base nos roteiros propostos por Gil (1987) e Yin (1994), as fases do estudo podem ser ilustradas conforme figura abaixo:

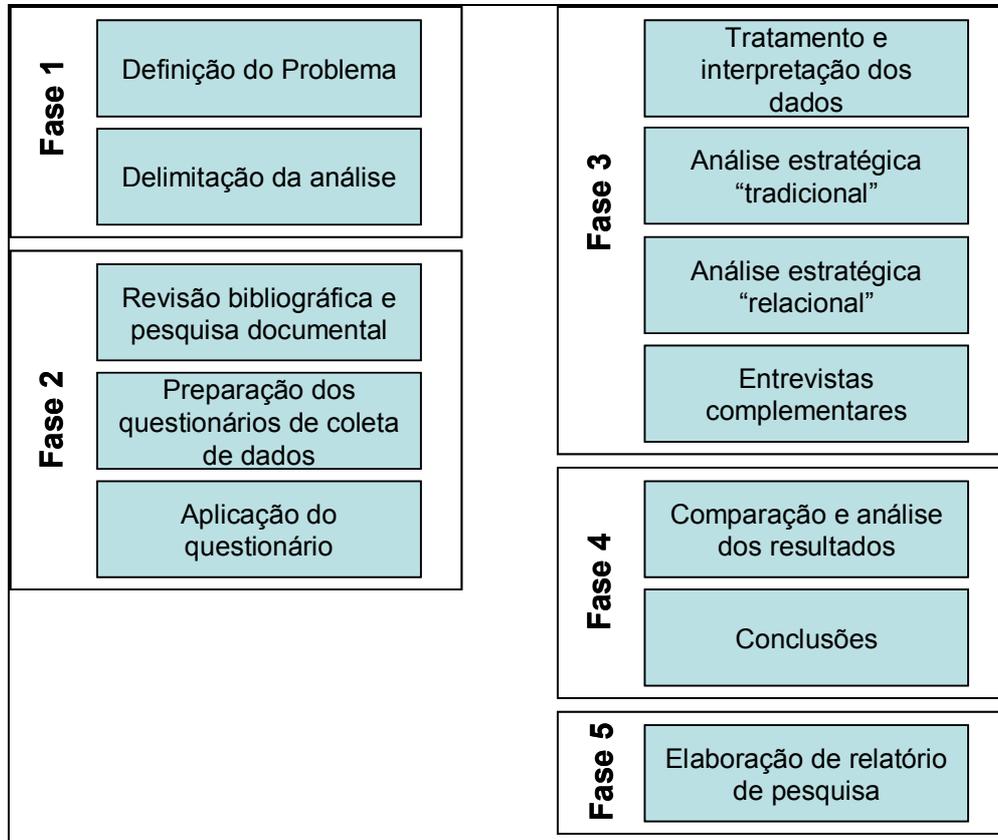


Figura 8 – Fases de estudo (Tauhata, 2002)

Na fase 1, é definido o problema de pesquisa, ou seja, a questão que se deseja responder, e são feitas as delimitações acerca do tema. Na fase 2, faz-se uma revisão bibliográfica sobre o tema de alianças estratégicas. Também são realizadas algumas pesquisas documentais sobre o assunto e sobre a empresa. Prepara-se o instrumento de coleta de dados, ou seja, o questionário, que será aplicado aos funcionários da Oi, e em seguida, este é aplicado, para que possam ser capturadas as percepções dos sujeitos de pesquisa.

Na fase 3 são feitos o tratamento e a análise dos dados levantados na fase 2. Na fase 4 realizam-se a análise e a discussão dos resultados obtidos na fase anterior para finalmente elaborar o relatório de pesquisa na última fase do trabalho.

3.2 População e Sujeitos

Uma vez definido o tipo de pesquisa, tratou-se de definir a população, conforme os critérios de representatividade adequados. Neste estudo, a população foi escolhida por acessibilidade e por tipicidade; por acessibilidade, visto que por trabalhar em uma das empresas que compõe a aliança estratégica, o acesso a alguns dos sujeitos de pesquisa ia ser facilitada; por tipicidade, pois dentro da possibilidade de sujeitos de pesquisa foram escolhidos aqueles que estiverem diretamente relacionados ao processo de formação e ao acompanhamento da evolução da aliança estratégica e de seus resultados.

Para responder aos questionários de pesquisa, assim como às entrevistas, foram selecionados os funcionários que eram direta ou indiretamente relacionados ao processo de formação, gestão e relacionamento da aliança estratégica entre Oi e Souza Cruz. Foram escolhidos funcionários que ocupam diferentes cargos e níveis hierárquicos, como forma de diversificar as opiniões e percepções sobre o assunto.

3.3 Seleção dos Sujeitos

Os sujeitos de pesquisa eram as pessoas que forneceram as informações necessárias para a pesquisa. O processo de seleção dos sujeitos buscou pessoas

diretamente relacionadas ao processo de formação da aliança estratégica, assim como sujeitos que participaram dos projetos criados como fruto desta aliança. Sendo assim, foram escolhidos funcionários de nível não-gerencial, responsáveis pelo relacionamento entre empresas e pela gestão dos processos relacionados, assim como funcionários do corpo gerencial, por serem responsáveis pela tomada de decisão e por estarem envolvidos diretamente na gestão das atividades e dos processos entre as empresas parceiras.

Como primeiro passo, visando a ratificar os resultados obtidos por meio da investigação documental, foram aplicados questionários de pesquisa, conforme os modelos apresentados no capítulo anterior. Estes por sua vez foram respondidos por 30 funcionários da Oi.

Complementarmente, também foram feitas cinco entrevistas com funcionários da Oi diretamente relacionados à aliança estratégica em questão, com o objetivo de complementar os resultados obtidos por meio dos questionários e das pesquisas documentais.

3.4 Coleta de Dados

De acordo com a metodologia de Yin (2001) e a estratégia de triangulação de métodos, foram coletados dados por vários meios e de diferentes fontes, como pesquisa documental e telematizada, levantamento de percepções dos funcionários diretamente relacionados à aliança estratégica, entrevistas e observações.

As informações foram coletadas por meio de investigação documental nos registros da empresa, respeitando os critérios de confidencialidade exigidos, assim como por meio de pesquisas em revistas, jornais, periódicos.

A pesquisa documental foi feita utilizando-se informações da empresa que estavam disponíveis publicamente, em relatórios, sites ou meio eletrônico, evitando assim a divulgação de dados confidenciais. Dentre alguns destes documentos podemos citar os relatórios anuais e trimestrais publicados pela empresa, formulário 20F enviado à comissão de valores do mercado americano, informações e comunicados ao mercado, tanto nacional quanto internacional, assim como as publicações em jornais e revistas especializados. Além disso, também foram extraídas informações de sites especializados em

telecomunicações, como Anatel, Teleco, Telebrasil e no próprio site corporativo da empresa.

Também foi elaborado um questionário destinado a levantar as experiências e percepções dos funcionários diretamente relacionados ao processo de estabelecimento e gestão da aliança entre as empresas.

De acordo com Yin (2001) procurou-se estabelecer procedimentos operacionais corretos para garantir a validação dos conceitos utilizados, bem como a confiabilidade dos dados, de modo que os procedimentos de coleta de dados pudessem ser repetidos em outras pesquisas, originando os mesmos resultados.

Grande parte das perguntas do questionário foi estruturada de acordo com a escala de Likert de 1 a 5, com as seguintes opções de resposta: concordo plenamente; concordo em parte; não concordo nem discordo; discordo em parte; e discordo completamente. Para construção do questionário foram utilizados os modelos e tipologias apresentados no referencial teórico.

O formulário foi dividido em três partes: introdução, onde procurou-se identificar o respondente quanto à área de atuação na empresa e do cargo que ocupava; caracterização da estratégia, onde era identificado o tipo de estratégia praticada pela Oi; e caracterização da aliança, onde eram feitos os levantamentos acerca das características da aliança, assim como a mensuração dos aspectos associados a esta.

A coleta das respostas aos questionários foi feita de forma presencial, ou seja, cada um dos respondentes obteve auxílio na resposta às perguntas, possibilitando assim a solução de eventuais dúvidas a respeito das questões apresentadas no questionário. Com o objetivo de esclarecer eventuais dúvidas quanto ao foco da pesquisa em questão, foi reforçado aos respondentes o fato que de o questionário se destinada especificamente à análise da aliança estratégia entre Oi e Souza Cruz.

Por meio das entrevistas e das reuniões feitas com os funcionários envolvidos nos projetos originados a partir da aliança estratégica, foi possível coletar informações relevantes para a pesquisa. Estas entrevistas tiveram, como objetivo, auxiliar no entendimento de alguns dos resultados dos questionários, assim como para descrever o cenário no qual a empresa estava inserida durante o processo de formação da aliança.

3.5 Tratamento dos Dados

A etapa de tratamento dos dados teve como objetivo prepará-los para que pudessem ser analisados posteriormente em detalhes, segundo uma abordagem qualitativa.

Procurou-se selecionar as informações relevantes ao estudo, em conjunto com os profissionais diretamente relacionados ao tema de pesquisa. Conforme mencionado, além do levantamento de percepções destes profissionais foram feitas entrevistas com alguns dos funcionários mais envolvidos nas alianças. A partir dos depoimentos destes foi possível identificar fatores que influenciaram na decisão de estabelecer a aliança estratégica, assim como ações tomadas para gerir e permitir a sua evolução. Os dados obtidos por diferentes fontes de informação foram confrontados e avaliados para garantir a coerência das informações apresentadas.

Os assuntos não diretamente relacionados ao tema de pesquisa foram desconsiderados e eliminados da análise. Buscou-se também identificar fatos e constatações em comum levantadas por diferentes funcionários, assim como suas percepções sobre o processo.

Os dados foram tratados de forma quantitativa e qualitativa, conforme o tipo de dado coletado. Os dados quantitativos foram tabulados e tratados em planilha eletrônica por meio de técnicas estatísticas descritivas simples, notadamente média e distribuição de frequência, visando identificar padrões de comportamento.

3.6 Limitações do Método

Com relação ao processo de coleta de dados na pesquisa documental, cabe notar que a utilização de informações de domínio público reduziu, de certa forma, a quantidade de informações disponíveis.

De qualquer maneira, concentrou-se maior atenção nos aspectos da aliança bilateral firmada entre a Oi e a Souza Cruz. A exclusão de outras alianças da Oi decorreu do próprio escopo da pesquisa, que se limitou a um caso específico de

aliança estratégica, assim como em função do tempo disponível e da limitação de recursos para a pesquisa.

Outra limitação ocorre devido à natureza subjetiva dos dados levantados. Uma vez que se tratava de percepções individuais sobre o processo, as respostas eram sujeitas a erros e a serem tendenciosas. Para contornar este problema, a triangulação de métodos foi implementada, pois reduz as limitações inerentes a cada um dos métodos empregados na pesquisa.