

### **3**

## **Metodologia**

### **3.1.**

#### **Tipo de pesquisa**

Milhares de indivíduos estão utilizando hoje alguma forma flexível de trabalho. Incentivados pelas empresas modernas e com a ajuda das novas tecnologias, por meio dos equipamentos eletrônicos cada vez mais portáteis, cresce de forma acelerada a quantidade de trabalhadores virtuais, gerentes virtuais e times de trabalho virtuais. Muitos artigos vêm analisando as vantagens das empresas (como redução de custos e um possível benefício ofertado de maior equilíbrio entre as vidas pessoais e profissionais), contudo se torna cada vez mais necessário avaliar a nova relação dos profissionais perante essas empresas modernas. Torna-se relevante levar em consideração a percepção dos indivíduos que atuam nesse novo cenário, que modificou o onde, o quando e o como devemos nos relacionar nesta nova realidade de trabalho.

A presente pesquisa utilizou o método de estudo de caso, buscando obter a percepção de três grupos de funcionários, que se alocam fisicamente de forma distinta, acerca de sua relação de trabalho com a empresa. Yin (1994) observa que este método é um bom instrumento para a pesquisa exploratória e para avaliação de problemas reais nas organizações. Contudo, Gil (2006) reforça uma atenção em relação a este método, referente à dificuldade de generalização;

A análise de um único ou de poucos casos, de fato fornece uma base muito frágil para a generalização. No entanto, os propósitos do estudo de caso não são os de proporcionar o conhecimento preciso das características de uma população, mas sim o de proporcionar uma visão global do problema ou de identificar possíveis fatores que o influenciam ou são por ele influenciados (GIL, 2002, p.55).

Com base nos objetivos da atual pesquisa, foi adotada uma metodologia qualitativa de cunho predominantemente exploratório. O levantamento do conteúdo se deu por meio de entrevistas em profundidade, levantadas na pesquisa de campo, garantindo uma análise direta através da opinião dos indivíduos.

Wetzel (2001, p. 221) ratifica que “pelo relato pode-se saber como o ator organiza e atribui significado ao processo no qual está ou esteve envolvido”.

### **3.1.1. Estudo de caso**

A empresa estudada está localizada na cidade do Rio de Janeiro. Trata-se de uma multinacional instalada no Brasil há mais de 90 anos com bases em diversas cidades do país. Atualmente, conta com mais de dez mil funcionários apenas no Brasil (e mais de quatrocentos mil espalhados pelo mundo). Basicamente, oferta produtos e serviços ligados a tecnologia da informação, incluindo consultorias e serviços financeiros.

De acordo com dados obtidos com a empresa, nos dias de hoje, mais de 40% dos seus funcionários trabalham fora dos escritórios e dos ambientes tradicionais. Não existem mais as enormes construções que antes abrigavam a todos num só lugar (espaço). Grande parte dos funcionários está alocada nas instalações dos clientes, fazendo tele comutação ou trabalhando de casa.

Através desta flexibilidade ofertada aos funcionários, a empresa busca um aumento do tempo gasto com os clientes, reduzindo as idas e vindas constantes. Busca-se também, permitir que os indivíduos tenham mais opções e assim consigam equilibrar os aspectos da vida pessoal e profissional da melhor forma.

Com o objetivo de responder de forma rápida e precisa às necessidades de mudanças organizacionais, a empresa desenvolveu um programa de mobilidade para todos os funcionários que se encaixarem neste perfil. A fim de atrair e manter talentos genuínos e aumentar a eficiência, o foco e a produtividade, a empresa está alterando o local de trabalho moderno, flexibilizando o onde, o quando e o como seus funcionários trabalham.

Existem basicamente três tipos de classificações para melhor encaixar o perfil de cada funcionário:

1 – Cliente: neste caso, o funcionário é designado a trabalhar nas instalações de clientes. Móvel, porém em local fixo, não-residência.

2 – Trabalho em casa: Maior parte das tarefas é executada a partir do

domicílio do funcionário.

3 – Escritório tradicional: o funcionário executa maior parte de seu trabalho num espaço físico determinado em alguma localidade da empresa.

Considerando os diferentes cenários físicos e todos os aspectos relacionais e comportamentais que são influenciados por cada um deles, torna-se necessário identificar como os funcionários que se alocam em cada uma dessas categorias enxergam sua relação com a empresa. Vale ressaltar que apesar das diferenças de alocação física, todos os respondentes são funcionários efetivos e regulares da empresa, com os mesmos direitos e deveres básicos.

Cabe ressaltar que o autor do presente estudo é funcionário da empresa em questão.

### **3.2.**

#### **Coleta de dados**

A coleta de dados ocorreu por meio de quinze entrevistas com funcionários regulares da mesma organização que exercem diferentes atividades e são alocados de maneira distinta. Basicamente, as entrevistas rodearam alguns pontos relevantes na relação dos indivíduos com as empresas que tangem de certa forma a temática do contrato psicológico existente entre os indivíduos e as organizações.

Através das entrevistas, os indivíduos puderam falar livremente sobre os temas abordados e conseqüentemente introduzir novos temas não previstos originalmente. As entrevistas tiveram duração média de 20 minutos cada. O número de questões foi limitado para evitar efeito de desgaste na entrevistas. Com a devida autorização dos funcionários, as entrevistas foram gravadas e transcritas. Nesta etapa o tempo despendido foi de aproximadamente uma hora para cada entrevista. Foi preservado o anonimato dos entrevistados.

A partir de uma breve descrição das três formas distintas de alocação física apresentadas na seção anterior (“Cliente”, “Trabalho em casa” e “Escritório tradicional”), os entrevistados eram apresentados sequencialmente a questões de um questionário semi-estruturado, contendo maior relevância nos pontos destacados na Figura 4.

Figura 4 – Quadro Metodológico – Principais Questões

Questões	Objetivos
<p>O que você acredita que a empresa espera de você? O que você espera receber trabalhando para sua empresa?</p>	<p>Estudar as percepções dos indivíduos que trabalham para uma mesma empresa, contudo vivenciam experiências distintas - pelo fato de se alocarem fisicamente de diferentes formas - quanto a construção individual do seu contrato psicológico com a empresa em questão.</p>
<p>Qual é o perfil de funcionário que você acredita ser demandado pela sua empresa? A partir de qual grupo da pesquisa você acredita que seja mais fácil construir uma identidade organizacional? Por quê?</p>	<p>Verificar os possíveis impactos na construção de identidade corporativa dos indivíduos que se alocam de forma distinta para uma mesma organização.</p>
<p>Como você avalia o nível de comprometimento em cada um dos grupos da pesquisa? Você se sente comprometido com os valores e objetivos da sua empresa? Como?</p>	<p>Analisar comparativamente os níveis de comprometimento dos diferentes indivíduos entrevistados que se alocam de forma distinta.</p>
<p>Como você avalia as oportunidades de desenvolvimento da carreira na empresa, do ponto de vista de cada um dos grupos da pesquisa?</p>	<p>Buscar a percepção dos entrevistados quanto as suas oportunidades de carreira na empresa, uma vez que os mesmos se alocam de forma distinta; vivenciando situações diferentes.</p>
<p>Qual dos grupos da pesquisa, você acredita que seja mais beneficiados pela flexibilidade? Você acredita que os grupos consigam conciliar a vida pessoal com a profissional de forma satisfatória? Por quê?</p>	<p>Verificar a percepção de todos os entrevistados, independente de sua localidade física de trabalho, em relação aos possíveis benefícios de se trabalhar de forma mais flexível.</p>

### 3.3. Seleção dos entrevistados

A seleção dos indivíduos entrevistados levou em consideração o grupo ao qual pertenciam (Cliente, Casa, Empresa) para que houvesse um equilíbrio nas formas de alocação física dos mesmos. Sendo assim, cinco pessoas de cada grupo foram selecionadas, totalizando quinze entrevistas. Apesar da possibilidade de que o ‘tempo de casa’ fosse um moderador nas percepções dos entrevistados, não houve preocupação em relação à utilização desse critério na seleção dos indivíduos. Tampouco, considerou-se o sexo e a idade dos entrevistados como critérios seletivos.

Entre os cinco entrevistados que trabalham nas instalações físicas de clientes (grupo 1), apesar de todos serem funcionários regulares da empresa estudada, dois estão alocados na sede de uma grande rede de televisão do país e são prestadores de serviços de consultoria. Um dos entrevistados é técnico e trabalha fisicamente em uma empresa ligada a indústria do Petróleo. Os dois demais estão alocados dentro de uma empresa de saúde prestando serviços especializados.

Os cinco *home offices* entrevistados foram selecionados por meio de indicações e ajuda do departamento de recursos humanos da empresa. Todos são funcionários regulares da empresa estudada e realizam seus trabalhos a partir de suas residências.

Já os cinco demais entrevistados foram selecionados de forma aleatória, dentro das instalações físicas da empresa. Todos possuem contrato regular de trabalho e estão vinculados à empresa por mais de quatro anos.

Todos os entrevistados possuem computadores pessoais portáteis e conexões diretas com a base de dados da empresa em questão. Todos são comunicados sobre todos os anúncios gerais, notícias e atualizações da empresa no mesmo momento e da mesma forma: e-mail. Todos os entrevistados possuem os mesmos benefícios básicos e devem seguir a mesma norma de conduta estipulada pela empresa.

### **3.3.1. Perfil dos entrevistados**

Considerando os três grupos de trabalho (Grupo 1 (G1) – clientes; Grupo 2 (G2) – trabalho em casa; Grupo3 (G3) – escritório tradicional), obteve-se o conjunto de entrevistados cujo perfil é apresentado a seguir:

E1 – Formação técnica em Processamento de Dados com pós-graduação em Finanças pelo IAG da PUC – RJ. Trabalha há 22 anos na organização, sempre alocada regulamente nas instalações físicas da empresa (G3).

E2 – Trabalha há quatro anos na empresa, sendo todos de forma regular no espaço físico da empresa. Formação acadêmica em Economia e Nutrição (G3).

E3 – Há quase três anos trabalha como *home office*. Contudo somam-se 17 anos de funcionário regular da empresa. Engenheiro formado pela PUC – RJ com MBA em Administração Financeira por meio da mesma instituição de ensino (G2).

E4 – Formação acadêmica em Publicidade pela PUC – RJ com MBA em Marketing pela Fundação Getúlio Vargas. Há dez anos na empresa e com três anos e meio no esquema *home office* (G2).

E5 – Há 17 anos funcionária da empresa. Dedicada integralmente a um cliente há oito anos. Formada em Fonoaudiologia (G1).

E6 – Com graduação em Economia e Mestre em Administração, está há dez anos na empresa. Sempre trabalhou nas instalações tradicionais (G3).

E7 – Há três anos é funcionário da empresa e durante todo o tempo esteve alocado nas instalações de um cliente. Formado em Administração de empresas (G1).

E8 – Formação em Desenho Industrial com MBA em Gestão de Negócios. Trabalha na empresa há dez anos e há cinco trabalha como *home office* (G2).

E9 – Há dez anos como funcionário regular da empresa, está há quase dois anos trabalhando de casa. Formação em técnico em Gestão de Ambientes com *Software Livre* (G2).

E10 – Graduada em Análise de Sistemas pela PUC – RJ e com Pós em Administração de Sistemas pela UFF. Trabalha há quase 16 anos na Empresa, e há dois anos e dez meses, trabalha no esquema *home office* (G2).

E11 – Formado em Economia. Trabalha há seis anos na empresa e sempre se manteve fisicamente alocado nas instalações tradicionais da empresa (G3).

E12 – Há sete anos como funcionário regular da empresa, de dedica há quase quatro anos a um cliente. Formado em Engenharia pela UERJ (G1).

E13 – Há quatro anos na empresa e sempre alocado nas instalações tradicionais. Formado em Administração de Empresas (G3).

E14 – Formação em Matemática e Informática. Trabalha há 11 anos para a empresa e há seis está dedicada a um cliente (G1).

E15 – Há oito anos na empresa, está há três anos alocado nas instalações físicas de um cliente. Formação em Informática com ênfase em análise de sistemas da Universidade Estácio de Sá (G1).

### **3.4. Tratamento e análise dos dados**

As entrevistas foram transcritas em texto no formato Word e os conteúdos foram analisados de forma manual, sem ajuda de *software* específico para apoio à análise qualitativa. Com base no questionário semi-estruturado, foi possível agrupar e categorizar as informações coletadas de acordo com cada um dos cinco temas pré-estabelecidos. Nesta etapa também foi possível identificar novos componentes surgidos durante as entrevistas, além daqueles que já haviam sido revistos no referencial bibliográfico. Para cada categoria de análise identificada, gerou-se um arquivo texto específico, no qual os correspondentes fragmentos de fala dos entrevistados eram adicionados. Ao final desse processo, cada conjunto de fragmentos adicionados em uma mesma categoria foi analisada separadamente. As categorias de análise são indicadas na abertura do próximo capítulo.

De forma qualitativa, as entrevistas foram, portanto, analisadas levando em consideração a opinião dos indivíduos, apurando as percepções e emoções que mais se encaixavam no objetivo desta pesquisa. Cada tema foi analisado quanto aos impactos positivos e negativos que influenciam a relação dos indivíduos com a organização. Hill *et al* (1998, p. 671) ratificam que este nível de análise é consistente com o processo de entrevistas utilizado na maioria dos artigos sobre este assunto.

### 3.5. Limitações do método

Pelo fato de esta pesquisa se tratar de um estudo de caso, em que todos os entrevistados são funcionários de uma mesma empresa, e também pelo cunho qualitativo de toda pesquisa, cresce a dificuldade de generalização. Contudo, como já visto anteriormente, Gil (2006) manifesta a fragilidade que existe ao se generalizar resultados de um ou poucos estudos de caso. O autor confirma, entretanto, que o objetivo deste tipo de pesquisa não é fornecer características precisas de um determinado grupo de pessoas e sim, observar de forma global o problema e identificar possíveis influências geradoras e causadas pelo mesmo.

A temática das novas formas de trabalho é um assunto de extrema dinâmica. Não cabe a esta pesquisa o objetivo de delimitar a validade dos resultados aqui encontrados. Com o avanço acelerado da tecnologia e com o surgimento de novas demandas de formas inovadoras de trabalho, não se pode afirmar que este estudo será válido em longo prazo. Pesquisas futuras sobre esse assunto devem ser realizadas de acordo com a evolução das novas realidades de trabalho.

Um aspecto que merece comentário, em termos de possíveis limitações do método, é o fato de o pesquisador, também atuar na empresa. Por um lado, isso ajudou o entendimento do contexto analisado, mas, por outro lado, pode ter representado algum viés de interpretação, embora durante todo o processo da pesquisa tenha-se tentado minimizar essa influência.