

### 3 Metodologia

Neste Capítulo são apresentadas as premissas metodológicas que embasaram a realização desta investigação acadêmica. Tomou-se o cuidado para que o problema científico tema desta Dissertação fosse elaborado de forma a atender todas as exigências apontadas por Gil (2002, p. 26), a saber:

- a) *“o problema deve ser formulado como pergunta;*
- b) *o problema deve ser claro e preciso;*
- c) *o problema deve ser empírico;*
- d) *o problema deve ser suscetível de solução; e*
- e) *o problema deve ser delimitado a uma dimensão viável.”*

Para o pesquisador, tais exigências possibilitaram uma melhor condução desta pesquisa, cujo foco foi a análise empírica da inter-relação entre identidade organizacional e responsabilidade socioambiental corporativa no âmbito empresarial da Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – Eletrobrás.

Sendo assim, optou-se pela realização de uma pesquisa estritamente qualitativa, baseada numa triangulação de fontes empíricas: pesquisa documental e telematizada, Pesquisa de Clima Organizacional e entrevistas semi-estruturadas, além da própria observação participante, e cuja análise esteve voltada para a realização de um estudo de caso simples da empresa em questão.

#### 3.1. Tipo de Pesquisa

Considerando, primeiramente, a classificação proposta por Gil (2002), pode-se afirmar que esta investigação é mais bem representada por meio de uma pesquisa do tipo exploratória, cujo objetivo é possibilitar um maior conhecimento a respeito do problema, de modo a torná-lo mais claro ou auxiliando na formulação de hipóteses.

No entendimento daquele autor, o principal objetivo deste tipo de pesquisa pode ser tanto “o aprimoramento de idéias”, quanto “a descoberta de intuições”, o

que o torna uma opção bastante flexível, gerando, na maioria dos casos, uma pesquisa bibliográfica ou um estudo de caso (GIL, 2002; p. 41).

Com base em Selltiz *et al* (1967, p. 63, *apud* GIL, 2002, p. 41), Gil acrescenta que este tipo de pesquisa costuma envolver:

- a) *“levantamento bibliográfico;*
- b) *entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e*
- c) *análise de exemplos que ‘estimulem a compreensão’”.*

Portanto, levando-se em consideração que se trata de uma investigação científica a respeito dos fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade socioambiental, baseada na realidade de uma única empresa - a Eletrobrás – acredita-se que esta pesquisa teve o cuidado de atender às três exigências apontadas anteriormente, representando, de fato, uma pesquisa exploratória, de caráter qualitativo e resultando num estudo de caso simples.

Por outro lado, pode-se acrescentar a classificação proposta por Martins (1994), que aponta para características que diferenciam as pesquisas convencionais (fundamentadas no positivismo) das pesquisas não-convencionais (apoiadas no materialismo dialético e materialismo histórico).

Para este autor, o entendimento convencional a respeito da investigação científica representa a ditadura da metodologia sobre a realidade empírica. Dessa forma, a investigação somente reconheceria como conhecimento, aquelas inferências, dados ou fatos que pudessem ser devidamente encaixados numa determinada metodologia, desprezando a intuição e a subjetividade, o que, em investigação da realidade social, pode levar o pesquisador a equivocar-se quando da sua análise dos dados levantados (MARTINS, 1994).

A diferente natureza dos fenômenos permite a adoção de metodologias e métodos distintos. Percebe-se que a análise de fenômenos qualitativos perde significação e conteúdo, caso sejam adotados métodos pertinentes à quantificação de dados (MARTINS, 1994; MINAYO, 1995).

Segundo Minayo (1995), a realidade dos fenômenos estudados deve ser condição para a escolha da metodologia apropriada e, no caso das Ciências Sociais, trata-se de uma realidade essencialmente qualitativa.

A pesquisa qualitativa tem como objetivo o entendimento particular de uma realidade, pois “... ela não se preocupa com generalizações, princípios e leis... o foco da atenção é centralizado no específico, no peculiar, no individual,

almejando sempre a compreensão” (MARTINS e BICUDO, 1989, p. 23, *apud* COLTRO, 2000, p. 38).

Sendo assim, Martins (1994) reforça a utilização das metodologias não-convencionais como um antídoto para resgatar a realidade social empírica ao primeiro plano de importância numa investigação científica e apresenta a metodologia como um importante coadjuvante na seleção, ordenação e interpretação dos dados levantados na pesquisa.

*“Frente aos surrados caminhos da metodologia científica, que estabelecem o primado do método sobre a realidade, as metodologias alternativas (não-convencionais) procuram andar ao contrário; ou seja, partir da realidade social na sua complexidade, na sua totalidade quantitativa e qualitativa, na sua marcha histórica humana, também dotada de horizontes subjetivos, e depois construir métodos adequados para captá-la e transformá-la.”* (DEMO, 1989, *apud* MARTINS, 1994, p. 3).

Considera-se que esta pesquisa se apegue ao entendimento de Martins (1994), quanto à necessidade de se adotar metodologias alternativas ou não-convencionais, na tentativa de se compreender os fenômenos sociais, incluídos os fenômenos organizacionais, em sua plenitude e riqueza de interpretações, prismas e enfoques. Em contraposição ao positivismo dominante, baseado na “objetividade” e “neutralidade”, as metodologias não-convencionais estão baseadas em “horizontes subjetivos” (MARTINS, 1994, p. 3).

Para Gil (2002, p. 54), a técnica do estudo de caso está plenamente adequada às pesquisas sociais uma vez que “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou pouco objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”, o que não seria possível por meio de outras técnicas de pesquisa acadêmicas reconhecidas.

No âmbito desta pesquisa, a escolha da técnica de estudo de caso teve por base as seguintes justificativas:

- a) Trata-se de uma investigação empírica sobre a realidade contemporânea de uma determinada empresa;
- b) A singularidade e importância do objeto - a Eletrobrás - Centrais Elétricas Brasileiras S.A. - no cenário empresarial brasileiro, representando o próprio universo da pesquisa;
- c) A notória disponibilidade e facilidade de acesso do pesquisador aos dados e fatos pertinentes à realidade da empresa investigada;

- d) A flexibilidade da técnica - estudo de caso - estar em harmonia com as características de uma pesquisa qualitativa e seu reconhecimento como gerador de conhecimento científico relevante para as Ciências Sociais, especialmente para a Administração;
- e) A geração de conhecimentos fundamentais para a melhor compreensão do perfil e características dos fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade social e ambiental corporativa no cenário brasileiro.

Esclarece Martins (1994, p. 5) que o “estudo de casos dedica-se a estudos intensivos do passado, presente e de interações ambientais de uma (ou de algumas) unidade social: indivíduo, grupo instituição, comunidade”.

Conforme Matos Martins (2005), no estudo de caso de empresas a palavra-chave é singularidade ou “dito de outro modo, cada organização em um dado tempo é uma singularidade e pode ser descrita pelos ‘significados’ que assumem seus referentes básicos naquele tempo” (*apud* VIEIRA e ZOUAIN, 2005, p. 18).

Acrescenta Yin (2003) que o estudo de caso representa o método de investigação mais apropriado para analisar a relação existente entre os fenômenos e os seus contextos, já que estes limites não estão claramente definidos e exigem certa flexibilidade na modelagem estrutural da pesquisa.

A apresentação destas últimas evidências metodológicas visa ilustrar como o estudo da possível inter-relação entre os fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade socioambiental, com base na realidade empírica da Eletrobrás, respectivamente apresenta as características de intensidade, singularidade e flexibilidade necessárias a um estudo de caso.

Por meio do critério de seleção definido por Stake (2000, *apud* GIL, 2002, p. 138-139), o atendimento às características descritas a seguir leva a classificar esta pesquisa como sendo um estudo de caso do tipo intrínseco:

- a) *“O caso constitui o próprio objeto da pesquisa”* (*apud* GIL, 2002, p. 138);
- b) *“O pesquisador almeja conhecê-lo (o objeto da pesquisa) em profundidade, sem qualquer preocupação com o desenvolvimento de alguma teoria”* (*apud* GIL, 2002, p. 138-139).

Estes critérios parecem bastante coerentes com a proposta desta investigação, uma vez que o estudo de caso em questão está concentrado, tanto na investigação dos fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade

social e ambiental corporativa, quanto na tentativa de se estabelecer uma relação de influência mútua entre ambos os conceitos, a partir da realidade singular da Centrais Elétricas Brasileiras S.A - Eletrobrás.

Ainda seguindo a orientação de Gil (2002, p. 139-140), o estudo de caso único é justificado quando se trata de um fenômeno igualmente “único ou extremo”. O autor adita que, somente no estudo de caso do tipo intrínseco, o pesquisador pode definir *a priori* o número de casos a serem investigados.

Dessa forma, em se tratando da maior empresa estatal nacional de 2004, quando considerado o critério de patrimônio líquido ajustado <sup>1</sup>, novamente justifica-se a decisão de selecionar a Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – Eletrobrás como objeto desta pesquisa. Tal decisão foi realizada *a priori*, em coerência com o tipo intrínseco de estudo de caso envolvido e corrobora a relevância estratégica nacional da Eletrobrás, capaz de fornecer paradigmas importantes para uma melhor compreensão do ambiente empresarial brasileiro.

### **3.2. Coleta de Dados**

Por se tratar de uma investigação empírica, a coleta de dados é a principal fonte de informações para a realização do estudo de caso. Tanto a coleta, quanto a posterior seleção de dados foram realizadas de forma planejada e criteriosa, possibilitando uma melhor análise do conteúdo do material e de forma coerente com o tipo e objetivo desta pesquisa.

Sendo assim, a seleção do material coletado levou em consideração não somente a confiabilidade das fontes de dados, relatórios, balanços, etc.; mas também a sua coerência no entendimento da problemática central destacada, evitando-se o desvio da questão principal a que esta pesquisa se propõe.

Vale registrar que o prévio estabelecimento de critérios é fundamental para a análise e conclusão de uma pesquisa acadêmica. Em caso contrário, o risco do pesquisador recai sobre uma discussão que privilegiaria a forma – e não o conteúdo – do material coletado e selecionado.

Além disso, outro fator de extrema relevância na coleta de dados foi a facilidade de acesso do pesquisador às fontes de dados e levantamento de informações relevantes à pesquisa, tendo em vista a sua participação como Administrador do Departamento de Gestão de Pessoas - DAG na Eletrobrás.

---

<sup>1</sup> REVISTA EXAME. Melhores e maiores - as 500 maiores empresas do Brasil, p. 78, jul. 2005.

### **3.2.1. Pesquisa Bibliográfica**

Conforme a classificação proposta por Gil (2002, p.44-45), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Dessa forma, tratou-se de coletar e selecionar material bibliográfico pertinente aos temas centrais de análise nesta pesquisa: identidade organizacional e responsabilidade socioambiental corporativa, configurando-se em obras de divulgação (obras científicas ou técnicas). Tal material foi utilizado como referência conceitual e compilado no Capítulo pertinente ao referencial teórico que respalda esta pesquisa.

Adicionalmente, foram acessadas obras literárias e publicações periódicas diversas, tais como jornais e revistas de grande circulação, cujos temas estavam muito próximos aos desenvolvidos nesta pesquisa. Tais documentos, apesar de não configurarem bibliografia científica para o desenvolvimento da problemática em questão, foram importantes para o fortalecimento de certos conceitos e entendimentos por parte do pesquisador no decorrer da pesquisa.

### **3.2.2. Pesquisa Documental**

No entendimento de Gil (2002, p. 45-47), “a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa”. O autor faz questão de diferenciar as pesquisas documentais das pesquisas bibliográficas, cujas principais fontes são os materiais impressos localizados nas bibliotecas.

Portanto, devido a esta pesquisa estar baseada num estudo de caso de uma grande empresa, torna-se imprescindível, senão inevitável, a coleta e seleção de dados a partir de documentos diversos disponíveis para consulta no Eletrobrás. Neste caso a informação está dispersa em memorandos, normas e demais tipos de correspondência e comunicação interna (“documentos de primeira mão”) e em relatórios empresariais (“documentos de segunda mão”).

Partindo de um estudo de caso, o acesso a documentos que, na opinião de Gil (2002, p. 46), “constituem fonte rica e estável de dados”, torna-se condição fundamental para obtenção de dados empíricos que formam um dos principais

alicerces para a compreensão e interpretação dos fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade social e ambiental no âmbito organizacional.

Assim, tais documentos representam o discurso oficial da Eletrobrás e registram as decisões e ações empresariais no decorrer de sua história que, por sua vez, se mescla com a própria história do setor elétrico nacional.

Igualmente, foram coletados dados pertinentes à realidade e paradigmas empresarias da Eletrobrás por meio de livros sobre a história da empresa e sobre o setor elétrico nacional, publicações periódicas de distribuição interna (Notícias Eletrobrás e Revista Eletrobrás), Balanços anuais, Balanços Sociais e Relatórios anuais, abrangendo o período entre os anos de 1997 a 2005, além do resultado da Pesquisa de Clima Organizacional 2005. Todo este material foi coletado no âmbito do Departamento de Gestão de Pessoas - DAG e na Biblioteca da Eletrobrás, configurando-se em material de referência informativa.

### **3.2.3. Pesquisa Telematizada**

A pesquisa telematizada envolveu a coleta de dados considerados relevantes para o desenvolvimento da pesquisa e disponíveis no ambiente virtual da *internet*, cujo principal objetivo é a complementação da pesquisa bibliográfica.

No âmbito acadêmico, foi realizada uma pesquisa telematizada no ambiente EBSCOHost, disponível a partir do servidor da PUC-Rio, onde o pesquisador teve amplo acesso aos mais importantes bancos de Teses e Dissertações nacionais e internacionais, o que foi condição fundamental para a coleta e seleção de pesquisas científicas, principalmente sobre os temas de identidade organizacional e responsabilidade social e ambiental corporativa.

No âmbito da Eletrobrás, a pesquisa telematizada possibilitou ao pesquisador coletar dados empíricos considerados fundamentais para a compreensão e interpretação dos fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade social e ambiental corporativa na empresa estudada.

Durante todo o desenvolvimento da pesquisa foram realizados constantes acessos, tanto a partir da *intranet* (ambiente virtual de acesso restrito aos colaboradores da empresa), quanto no *website* (ambiente virtual de acesso irrestrito aos investidores e público em geral) específicos da Eletrobrás. Esses acessos visaram o acompanhamento das informações regularmente atualizadas e disponibilizadas aos usuários da rede.

Como exemplo, pode-se citar que os relatórios sobre o desenvolvimento do Planejamento Estratégico na Eletrobrás estão disponíveis no ambiente da *intranet* possibilitando o acesso por todo o seu corpo funcional. Por outro lado, os relatórios anuais de Balanço Social, referentes ao período entre 1999 e 2003, estão disponíveis para acesso livre por meio da página oficial da Eletrobrás em *www.eletrabras.com*, confirmando a importância deste tipo de pesquisa.

Paralelamente, também foram consultados *websites* de instituições de reconhecida e notória importância no campo da responsabilidade socioambiental corporativa, representantes essenciais do terceiro setor no cenário brasileiro, entre os quais se destacam o Ibase – Instituto Brasileiro de Análise Sociais e Econômicas e o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.

Com relação ao parágrafo anterior, torna-se imperativo registrar o prévio cuidado do pesquisador na coleta e seleção de dados oriundos de fontes consideradas idôneas e de reconhecida atuação no âmbito da responsabilidade social e ambiental corporativa, principalmente em se tratando de um ambiente tão volátil e facilmente manipulável como no caso da *internet*.

#### **3.2.4. Pesquisa de Clima Organizacional**

A Pesquisa de Clima Organizacional (ELETROBRÁS, 2005) realizada no ano de 2005 representou outra importante fonte de dados para esta investigação. Tal pesquisa contou com a participação espontânea de cerca de 70% do corpo funcional (empregados e requisitados) da Eletrobrás e, portanto, seus resultados podem ser considerados como representativos da opinião predominante.

Naquela ocasião, cada colaborador recebeu um *kit* contendo: um folheto explicativo sobre os objetivos da Pesquisa de Clima, um questionário com 125 questões envolvendo 26 assuntos e um envelope para devolução do questionário. Por sua vez, cada questão apresentava cinco alternativas de respostas: (1) muito favorável, (2) favorável, (3) neutro, (4) desfavorável e (5) muito desfavorável.

Vale registrar que todo o projeto foi elaborado e os resultados analisados e divulgados por uma consultoria independente, com base numa metodologia aprovada pela Direção da Eletrobrás, de modo a garantir a idoneidade durante todo o processo de pesquisa, com especial atenção para a apuração dos dados. Porém, a Eletrobrás disponibilizou um pequeno grupo de empregados, dentre os quais este pesquisador, responsáveis pelo acompanhamento do processo de Pesquisa de Clima e cumprimento de todos os prazos previstos em cronograma.

### **3.2.5. Entrevistas**

Em complemento às fontes anteriormente citadas, o pesquisador optou ainda pela realização de entrevistas semi-estruturadas (GIL, 2002, p.117-119) na intenção de se obter dados qualitativos mais ricos a respeito da percepção do corpo funcional da Eletrobrás sobre os conceitos de identidade organizacional e responsabilidade social e ambiental corporativa na Eletrobrás.

Conforme cita Gil (2002, p. 117), a entrevista é uma importante técnica de coleta de dados, principalmente para as Ciências Sociais, como é o caso da Administração e possibilitam uma interação social entre o pesquisador e aqueles indivíduos que fazem parte ou são afetados pelos fenômenos estudados.

Dessa forma, elaborou-se previamente um roteiro básico de entrevistas, contemplando quinze perguntas igualmente distribuídas entre os conceitos de identidade organizacional, responsabilidade social e ambiental corporativa e a possível inter-relação existente entre ambos os fenômenos.

Posteriormente, o pesquisador realizou dez entrevistas individuais, entre os dias 05/06/2006 e 07/06/2006, com o especial cuidado na seleção de empregados com perfis heterogêneos, levando-se em consideração características como sexo, idade, formação, cargo e tempo de empresa.

Cada entrevistado foi convidado a participar espontaneamente da pesquisa, com a plena garantia do anonimato. Registra-se que não houve recusa por parte de nenhum dos empregados convidados a colaborar com esta investigação.

Considerando as limitações de disponibilidade de horários dos empregados, as entrevistas foram realizadas, com raras exceções, durante o horário destinado ao almoço. Com o reduzido fluxo de pessoas nesse horário, o pesquisador pôde utilizar uma pequena sala destinada justamente para entrevistas de admissão e desligamento de empregados e estagiários, onde foi garantida a privacidade e o anonimato dos entrevistados.

Cada empregado recebeu orientações prévias dos objetivos da entrevista e sobre o roteiro com as quinze questões elaboradas.

Todos os depoimentos foram gravados, com o devido consentimento dos entrevistados, com o auxílio de um pequeno gravador portátil. As dez entrevistas totalizaram três fitas magnéticas de 90 minutos cada – numa média simples de 27 minutos para cada depoimento – e, posteriormente, os principais trechos foram transcritos pelo próprio pesquisador, possibilitando a análise de cada discurso.

### 3.2.5.1. Roteiro das Entrevistas

A seguir, apresenta-se o roteiro básico que serviu de guia para as entrevistas semi-estruturadas realizadas nesta pesquisa.

Pede-se notar que as cinco primeiras questões referem-se ao conceito de identidade organizacional na Eletrobrás, as cinco questões seguintes referem-se ao conceito de responsabilidade socioambiental corporativa na Eletrobrás e as cinco últimas questões referem-se à possível inter-relação entre ambos os conceitos no ambiente empresarial da Eletrobrás.

1. Quais características melhor definem a identidade da Eletrobrás?
2. Quais características melhor definem o perfil do empregado típico da Eletrobrás?
3. O corpo funcional (empregados e requisitados) da Eletrobrás está engajado e comprometido com os objetivos, normas, valores, imagem e cultura da Eletrobrás?
4. O que a Eletrobrás pode fazer para aumentar o engajamento e compromisso do seu corpo funcional (empregados e requisitados)?
5. Atualmente, predomina um sentimento de desapego à Eletrobrás. Por um lado, os empregados com mais tempo de empresa aguardam ansiosamente por um Plano de Desligamento Voluntário – PDV e, por outro lado, os novos empregados oriundos dos Concursos Públicos 2002 e 2003 continuam buscando oportunidades em outras empresas. Você concorda com essa afirmação? Em caso de concordância, como essa tendência afeta ou afetará a identidade da Eletrobrás?
6. O que é responsabilidade social e ambiental?
7. Acredita-se que é crescente o número de empresas que adota ações voltadas para a responsabilidade social e ambiental. Por quê a Eletrobrás deve seguir essa tendência?

8. Como você toma conhecimento das ações de responsabilidade social e ambiental da Eletrobrás? Os canais de comunicação são adequados?
9. Qual a maior contribuição da Eletrobrás para o desenvolvimento da sociedade e preservação do meio-ambiente brasileiros?
10. Na sua opinião, programas como o Procel, Reluz, Luz para Todos, Natal de Luz, Jovem Aprendiz e Programa de Estágio são essencialmente ações voltadas para o desenvolvimento social?
11. Inicialmente, você percebe, no âmbito da Eletrobrás, alguma relação existente entre a identidade organizacional e a adoção de postura e práticas social e ambientalmente responsáveis?
12. Considera-se que a Eletrobrás passa, atualmente, por um processo de resgate da sua identidade empresarial e reposicionamento do seu papel no setor energético brasileiro. Na sua opinião, a responsabilidade social e ambiental é um fator decisivo na formação dessa “nova” identidade da Eletrobrás?
13. Considera-se que a criação do Departamento de Responsabilidade Social – DAS fortaleceu o aspecto responsável, nos âmbitos social e ambiental, da Eletrobrás. Como a adoção de uma postura social e ambientalmente responsável influencia na formação da identidade da Eletrobrás?
14. A responsabilidade social e ambiental foi valorizada no Planejamento Estratégico da Eletrobrás, aparecendo na sua missão, visão e valores. Considerando que a formulação do Planejamento Estratégico contou com a participação de todo o corpo funcional da empresa (empregados e requisitados), como você percebe o papel da responsabilidade social e ambiental nesse contexto estratégico?
15. Como o corpo funcional da Eletrobrás pode contribuir para o fortalecimento da identidade e postura social e ambiental responsável adotados pela Eletrobrás?

### 3.2.5.2. Perfil dos Entrevistados

O Quadro 1 apresenta o perfil básico dos dez empregados da Eletrobrás entrevistados nesta pesquisa.

<b>Perfil dos Entrevistados</b>					
<b>Entrevistados</b>	<b>Sexo</b>	<b>Idade</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nível</b>	<b>Admissão</b>
Entrevistado 01	Feminino	52 anos	Analista de Nível Superior	Superior	21/10/1977
Entrevistado 02	Feminino	51 anos	Analista de Nível Superior	Superior	08/08/2002
Entrevistado 03	Feminino	36 anos	Analista de Nível Superior	Superior	13/08/2002
Entrevistado 04	Feminino	53 anos	Assistente Técnico-Administrativo	Médio	28/07/1989
Entrevistado 05	Masculino	29 anos	Analista de Nível Superior	Superior	05/01/2004
Entrevistado 06	Feminino	45 anos	Analista de Nível Superior	Superior	17/12/1984
Entrevistado 07	Feminino	33 anos	Analista de Nível Superior	Superior	07/11/2002
Entrevistado 08	Feminino	36 anos	Analista de Nível Superior	Superior	21/10/2002
Entrevistado 09	Masculino	39 anos	Analista de Nível Superior	Superior	21/10/2002
Entrevistado 10	Masculino	42 anos	Assistente Técnico-Administrativo	Médio	20/07/1989

Quadro 1: Perfil dos Entrevistados

### **3.2.6. Observação Participante**

Pode-se caracterizar, finalmente, a observação participante como método adicional utilizado neste estudo, tendo em vista que este pesquisador é empregado da Eletrobrás desde 2002, ocupando o cargo de Analista de Nível Superior – Administrador, onde sempre esteve lotado no Departamento Gestão de Pessoas. Dessa forma, a sua notória proximidade com a empresa foi condição fundamental para acesso e coleta dos dados utilizados nesta Dissertação, seja por meio de pesquisa documental e telematizada, Pesquisa de Clima Organizacional e realização das entrevistas semi-estruturadas.

### **3.3. Tratamento dos Dados**

Esta Dissertação forma um trabalho interpretativo com base em dados obtidos empiricamente (GIL, 2002, p. 146). Portanto, todos os dados empíricos coletados serão analisados e interpretados qualitativamente à luz do referencial teórico destacado, visando à elaboração de um estudo de caso.

Tendo em vista a natureza dos dados coletados, o pesquisador optou por confrontar aquelas evidências empíricas representativas do discurso oficial da Eletrobrás, daquelas evidências empíricas representativas da percepção do corpo funcional da Eletrobrás no tocante à identidade organizacional, responsabilidade socioambiental corporativa e a possível inter-relação entre ambos os conceitos.

Sendo assim, num primeiro momento, foram apresentadas evidências empíricas obtidas por meio de coleta de dados documentais e telematizados (ambientes da *Internet* e *Intranet*), previamente selecionados de acordo com a temática desta pesquisa. Acredita-se que tais documentos representam evidências do discurso oficial da Eletrobrás quanto aos fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade social e ambiental corporativa.

Em seguida, foram apresentadas evidências empíricas obtidas a partir do resultado da Pesquisa de Clima Organizacional realizada pela Eletrobrás no ano de 2005. Acredita-se que tal pesquisa contenha evidências das percepções, em linhas gerais, representativas daquelas pertinentes ao corpo funcional da Eletrobrás no tocante aos fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade social e ambiental corporativa.

E, finalmente, foram apresentadas as principais percepções obtidas por meio de entrevistas semi-estruturadas com dez empregados da Eletrobrás. Acredita-se que tais entrevistas enriqueceram as evidências apresentadas, em linhas gerais, na Pesquisa de Clima Organizacional 2005, além de detalhar aspectos particulares aos fenômenos da identidade organizacional e responsabilidade socioambiental corporativa no âmbito empresarial da Eletrobrás.

Dessa forma, percebe-se a existência de três distintas fontes de dados empíricos utilizados nesta investigação: a pesquisa documental e telematizada, a Pesquisa de Clima Organizacional (com atuação participante do próprio pesquisador) e as entrevistas semi-estruturadas (pesquisa de campo).

Portanto, esta investigação aborda os dados empíricos a respeito dos fenômenos identidade organizacional e responsabilidade social e ambiental corporativa da Eletrobrás por meio de uma triangulação; ou seja, foram utilizados distintos métodos e técnicas de pesquisa que, por sua vez foram ordenados em três níveis satélites ao objeto de estudo. Tal triangulação está prevista nos estudos metodológicos de Gil (1987) e Minayo (2005), afirmando ainda tais autores que esta opção é coerente com o perfil das pesquisas sociais e com a flexibilidade dos estudos de caso.

A seguir, por meio da Figura 3, se pretende destacar as principais fontes de dados empíricas utilizadas nesta investigação e a respectiva triangulação de métodos em torno do fenômeno central de estudo:

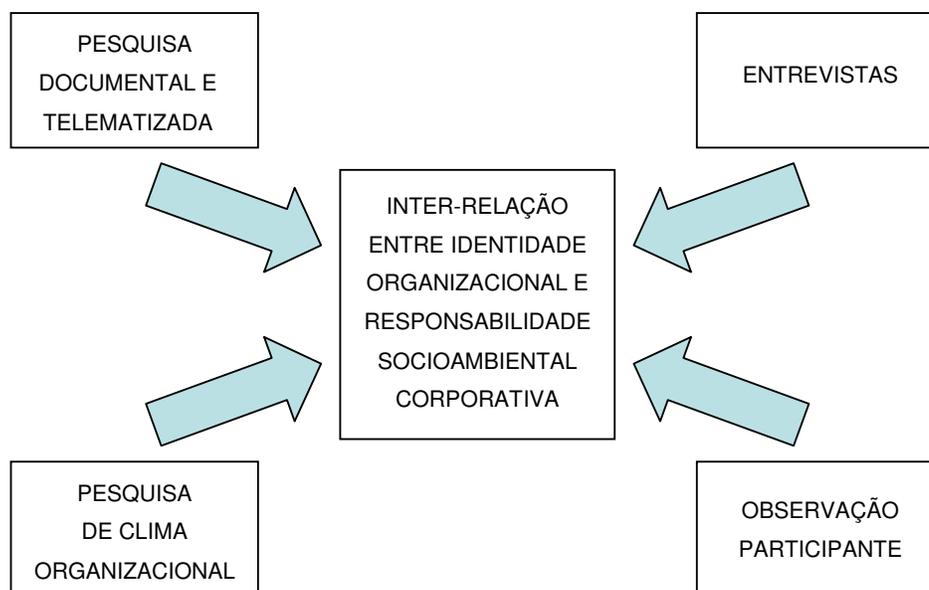


FIGURA 3: A triangulação de métodos.

Posteriormente, optou-se para que a análise dos resultados fosse elaborada em dois Capítulos com o intuito de explicitar, confrontar e discutir as evidências empíricas da seguinte maneira:

- a) No Capítulo 4 apresentam-se evidências empíricas obtidas por meio de pesquisa documental e telematizada que possibilitam a realização de uma análise do discurso oficial da Eletrobrás;
- b) No Capítulo 5 apresentam-se evidências empíricas obtidas por meio da Pesquisa de Clima Organizacional e das entrevistas semi-estruturadas, possibilitando a realização de uma análise das percepções do corpo funcional da Eletrobrás.

É importante registrar que os resultados da observação participante serviram tanto para preparar, quanto para complementar as análises efetuadas sobre os dados obtidos por meio dos outros três métodos aqui utilizados. A própria vivência do pesquisador foi decisiva na interpretação desses dados.

### **3.4. Limitações dos Métodos**

A principal contestação quanto ao uso da técnica de estudo de caso reside, justamente, na sua flexibilidade. Por não apresentar rigor quanto aos procedimentos metodológicos adotados, alguns pesquisadores questionam os resultados obtidos e as análises embasadas por meio desta técnica de pesquisa (GIL, 2002; YIN, 2003).

Por outro lado, Gil (2002) alerta que existe a possibilidade de contestação aos resultados de qualquer tipo de pesquisa, não somente aos estudos de caso. Além disso, considerando que esta técnica não se propõe a elaborar generalizações, mas estudar as especificidades de um dado fenômeno social, o estudo de caso possibilita uma visão mais abrangente do problema por meio da identificação dos fatores que interagem com um determinado fenômeno.

Outra importante limitação refere-se ao pouco tempo destinado à realização dos estudos de caso, o que poderia enfraquecer a consistência e validade dos resultados obtidos. Mais uma vez, Gil (2002) esclarece que o conhecimento gerado a partir de estudos de caso também pode ser confirmado ou confrontado com aqueles obtidos em outras pesquisas acadêmicas. Portanto, o estudo de caso deve sempre ser analisado levando-se em consideração o seu contexto.

Além disso, a técnica de entrevistas tem sido bastante utilizada e reconhecida como importante fonte de dados qualitativos, principalmente como geradora de conhecimento para as Ciências Sociais (GIL, 2002; YIN, 2003).

As principais vantagens são a sua flexibilidade, disponibilização imediata dos dados e possibilidade de interação entre o entrevistador e o entrevistado. Portanto, se trata de uma técnica de coleta de dados considerada fundamental na investigação em profundidade dos fenômenos sociais, principalmente, quanto ao comportamento humano. (GIL, 2002).

Por outro lado, as principais desvantagens dizem respeito à possibilidade de má formulação das perguntas, incompreensão das mesmas pelo entrevistado, o fornecimento de respostas falsas ou mesmo a incapacidade do entrevistado em prestar esclarecimentos sobre um determinado fenômeno. A influência pessoal e interferência do entrevistador também podem gerar vieses nas respostas obtidas por meio de entrevistas (GIL, 2002).