NEW TRENDS IN QUALITATIVE RESEARCH | 4

INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA EM CIÊNCIAS SOCIAIS
Avanços e Desafios

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN CIENCIAS SOCIALES
Avances y Desafíos

EDITORES
FÁBIO FREITAS
ISABEL PINHO
ANA ISABEL RODRIGUES
BRÍGIDA MÓNICA FARIA
ANTÓNIO PEDRO COSTA

ludomedia



FICHA TÉCNICA

New Trends in Qualitative Research | Vol. 4 (2020)

Título: Investigação Qualitativa em Ciências Sociais: Avanços e Desafios // Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales: Avances y Desafíos

Editores

Fábio Freitas
Isabel Pinho
Ana Isabel Rodrigues
Brígida Mónica Faria
António Pedro Costa

Comissão Editorial

Davys Moreno
Conceição Oliveira
Diamantino Ribeiro
Sónia Mendes

Edição
Ludomedia
Rua Centro Vidreiro, 405
São Roque
3720-626 Oliveira de Azeméis
Aveiro - PORTUGAL

e-mail // info@ludomedia.pt

web // www.ludomedia.pt

ISSN: 2184-7770
ISBN: 978-989-54759-3-3
DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020

Conselho Editorial

Ana Isabel Rodrigues (IPB, Portugal)
Ana Paula Macedo (UM, Portugal)
António Moreira (UA, Portugal)
Catarina Brandão (FPCE-UP, Portugal)
Christina Brasil (UNIFOR, Brasil)
Cristina Lavareda Baixinho (ESEL, Portugal)
Cleoneide Oiveira (CUEC, Brasil)
Dayse Neri de Souza (UNASP, Brasil)
Ellen Synthia de Oliveira (UFG, Brasil)
Emiko Yoshikawa Egry (USP, Brasil)
Francislê Neri de Souza (UNASP, Portugal)
Isabel Pinho (UA, Portugal)
Ivone Cabral (UFRJ, Brasil)
Jaime Ribeiro (IPL, Portugal)
João Amado (FPCE-UC, Portugal)
José Luís Carvalho (UNEX, Espanha)
Lia Raquel Oliveira (UM, Portugal)
Luís Eduardo Ruano (UCC, Colômbia)
Luis M. Casas (UNEX, Espanha)
Luis Paulo Reis (UP, Portugal)
Maria Aparecida Viggiani Bicudo (CNPq, Brasil)
María Cruz Sánchez Gómez (US, Espanha)
Maria Gonçalves (IPCB, Portugal)
Marília Rua (UA, Portugal)
Patricia Lopez Estrada (TEC, Costa Rica)
Paulo Alexandre de Castro (UFG, Brasil)
Raimunda Silva (UNIFOR, Brasil)
Ricardo Luengo (UNEX, Espanha)
Ricardo Teixeira (UFG, Brasil)
Rodrigo Arellano Saavedra (UCM, Chile)
Ronaldo Nunes Linhares (UNIT, Brasil)
Rosa Godoy Serpa da Fonseca (USP,Brasil)
Sandro Dutra (UEG, Brasil)
Susana Sá (UM, Portugal)
Teresa Alzás (UNEX, Espanha)

A Ludomedia edita, publica e comercializa livros de Investigação Qualitativa. O seu catálogo editorial contempla um vasto leque de publicações, que focam temáticas como a análise de dados qualitativos com apoio de software, técnicas de análise de dados, paradigmas de investigação, entre outros. Cada projeto envolve investigadores e autores com diferentes experiências, explorando variadas metodologias de investigação e desenvolvimento. As parcerias estabelecidas com Universidades de referência têm permitido o desenvolvimento de conteúdos de excelência, refletindo o que de melhor se faz em termos de investigação científica a nível internacional.

Ludomedia edita, publica y comercializa libros de Investigación Cualitativa. Su catálogo editorial incluye una amplia gama de publicaciones, que se centran en temas como el análisis de datos cualitativos con soporte de software, técnicas de análisis de datos, paradigmas de investigación, entre otros. Cada proyecto involucra investigadores y autores con diferentes experiencias, explorando variadas metodologías de investigación y desarrollo. Las alianzas establecidas con Universidades de referencia han permitido el desarrollo de excelente contenido, lo que refleja lo mejor que se hace en términos de investigación científica a nivel internacional.

Copyright © Ludomedia

Comissão Científica

Aixa Ofelia Rivero Guerra, Universidade Estatal Amazónica - Equador
Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias, Universidade do Extremo Sul Catarinense - Brasil
Ana Paula Pinto, Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia - Portugal
Ana Serrano Tellería, Universidade da Beira Interior- Portugal
Anabela Alves, Universidade do Minho - Portugal
Anabela Maria Gradim Alves, Universidade da Beira Interior - Portugal
Andrea Gutiérrez García, Universidade Pontifícia de Salamanca - Espanha
Angelica Aremy Evangelista Garcia, O Colégio da Fronteira Sul - México
Anna Maria Fernandez Poncela, Universidade Autónoma Metropolitana - México
António Carrizo Moreira, Universidade de Aveiro - Portugal
António Dias de Figueiredo, Universidade de Coimbra - Portugal
António Godinho, Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia - Portugal
Antonio Rúa Vieites, Universidade Pontifícia Comillas - Espanha
Begoña Abad Miguélez, Universidade do País Vasco - Espanha
Brígida Mónica Faria, Instituto Politécnico do Porto - Portugal
Carla Freire, Instituto Politécnico de Leiria - Portugal
Catarina Moura, Universidade da Beira Interior - Portugal
Clara Muela Molina, Universidade Rey Juan Carlos de Madrid - Espanha
Clarimar José Coelho, Pontifícia Universidade Católica de Goiás - Brasil
Claudia Jurado Alvarán, Universidade Manizales - Colômbia
Concha Mateos, Universidade Rey Juan Carlos - Espanha
Daniel Hernández Rosete Martínez, Departamento de Investigação Educativo do CINVESTAV - México
David Figueroa Serrano, Universidade Autónoma do Estado de México - México
Dernival Bertoncello, Universidade Federal do Triângulo Mineiro- Brasil
Eduardo Amadeu Dutra Moresi, Universidade Católica de Brasília - Brasil
Eleder Piñeiro Aguiar, Universidade Adolfo Ibáñez - Chile
Eleonora Jalile, Universidade de Padova - Itália
Eliete dos Santos, Universidade Estadual de Paraíba - Brasil
Estrella Martínez-Rodrigo, Universidade de Granada - Espanha
Fátima Regina Ney Matos, Universidade Potiguar - Brasil
Fernanda Afonso, Universidade Estadual Vale do Acaraú - Brasil
Fernanda Valentin, Universidade Federal de Góias - Brasil
Flavia de Maria Gomes Schuler, Universidade Católica de Pernambuco - Brasil
Francisco Ignacio Revuelta Domínguez, Universidade de Extremadura - Espanha
Francisco J. García Peñalvo, Universidade de Salamanca - Espanha
Francisco Javier Ruiz del Olmo, Universidade de Málaga - Espanha
Glauco Vaz Feijó, Instituto Federal de Brasília - Brasil
Graciela Padilla-Castillo, Universidade Complutense de Madrid - Espanha
Isabel Araújo, Instituto Politécnico de Viana do Castelo - Portugal
Isabel Pinho, Universidade de Aveiro - Portugal
Jesús Valverde Berrocoso, Universidade de Extremadura - Espanha
Jorge Guerra Antequera, Universidade de Extremadura - Espanha
Jorge Remondes, Instituto Superior de Entre o Douro e Vouga - Portugal
José Carlos Metrôlho, Instituto Politécnico de Castelo Branco - Portugal

Comissão Científica (continuação)

José Carlos Pinto da Costa, Universidade Nova de Lisboa - Portugal
José Paulo Cravino, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Portugal
José Ramón Vallejo, Universidade de Cádiz - Espanha
Juan Angel Contreras, Universidade da Extremadura - Espanha
Juan Arias Masa, Universidade de Extremadura - Espanha
Koldo Meso Ayerdi, Universidade do País Vasco - Espanha
Laia Folguera Cots, Universidade de Barcelona - Espanha
Leonor Gaspar Pinto, CHAM - FCSH - Universidade NOVA de Lisboa - Universidade dos Açores - Portugal
Lidia Oliveira, Universidade de Aveiro, Portugal
Lizbeth Martínez Ramírez, Universidade Autónoma Metropolitana - México
Luís Miguel Dias Caetano, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - Brasil
Luiz Roberto Mayr, Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Brasil
Marcelo Amaral-Rosa, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - Brasil
Maria Aparecida Viggiani Bicudo, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - Brasil
Maria José Angélico, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto - Portugal
Maria Lourdes Martin Pinhero, Universidade Pedagógica Experimental Libertador - Venezuela
María Noel Míguez Passada, Universidade da República - Uruguay
María Rosa Fernández Sánchez, Universidade de Extremadura - Espanha
María Sánchez Gómez, Universidade de Salamanca - Espanha
Marlubia Correa de Paula, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - Brasil
Marta Lucia Tostes Vieira, Pontificia Universidade Católica do Perú - Perú
Martinho Oliveira, Universidade de Aveiro - Portugal
Mónica de Martino Bermúdez, Universidade da República - Uruguay
Paloma Contreras Pulido, Universidade de Huelva - Espanha
Patricia Torrijos Fincias, Universidade de Salamanca - Espanha
Paula Abreu, Faculdade de Economia/Centro de Estudos Sociais - Universidade de Coimbra - Portugal
Paula Ochoa, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas - Universidade Nova de Lisboa - Portugal
Paulino Silva, Politécnico do Porto -Portugal
Pilar Tarancón, Universidade de Castilla La Mancha - Espanha
Ramon Abraham Mena Farrera, O Colégio de la Frontera Sur - México
Raquel Ribeiro, Universidade de Coimbra - Portugal
Ronaldo Linhares, Universidade Tiradentes - Brasil
Rosa Galvão, Universidade de Évora - Portugal
Rui Filipe Pereira Bertuzi da Silva, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto - Portugal
Sandra Saúde, Instituto Politécnico de Beja - Portugal
Sandrina Teixeira, Politécnico do Porto/ISCAP - Portugal
Silvia M. Russi de Domenico, Universidade Presbiteriana Mackenzie - Brasil
Silvia Portugal, Universidade de Coimbra - Portugal
Súarez-Ortega Magdalena, Universidade de Sevilla - Espanha
Suely Ferreira Deslandes, Fundação Oswaldo Cruz - Brasil
Terezinha Fernandes Martins de Souza, Universidade Federal de Mato Grosso - Brasil
Valéria Deusdará Mori, Centro Universitario de Brasilia - Brasil
Virgínia Maria Araújo, Universidade New Atlantica -Portugal
Yesica Yolanda Rangel Flores, Universidade Autónoma de San Luis Potosì - México

PREFÁCIO

As Ciências Sociais foram, desde sempre, uma das principais impulsionadoras da investigação qualitativa, procurando através dela interpretar os comportamentos sociais ao longo da história, recorrendo para tal a recolha de dados através da observação, histórias de vida, entrevistas, etc. Os momentos marcantes na história da nossa sociedade sempre foram objeto de estudo no ramo das Ciências Sociais, pelo que os recentes acontecimentos relacionados com a pandemia do novo coronavírus, Covid-19, certamente contribuirão para o desenvolvimento de diversos estudos que nos ajudem a entender como reagimos, o que mudou na nossa sociedade e como devemos preparar o futuro pós-pandemia.

Os capítulos apresentados neste volume são o resultado dos artigos apresentados no 9º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa (CIAIQ2020) que decorreu nos dias 14, 15, 16 e 17 de julho de 2020, em formato virtual. Na continuidade das edições anteriores, o sucesso do CIAIQ2020 reforça a existência de uma comunidade multidisciplinar, empenhada e de qualidade nesta área da investigação. Deste modo, o CIAIQ continua a assumir-se como um evento de prestígio internacional, incontornável e de presença obrigatória nas agendas dos investigadores ibero-americanos que desenvolvem investigação com abordagem qualitativa.

Para o CIAIQ2020, foi encorajada a submissão de artigos científicos que focassem diversos campos de aplicação na Investigação Qualitativa**.** Para criar laços e identificação com a comunidade científica, foi divulgado que a ênfase do CIAIQ2020 se relacionava com diversos processos de investigação tais como: i) **Ciências Sociais** (ênfase nos processos de Investigação nas áreas da Comunicação, Artes, Linguística, Sociologia, Antropologia, Administração, Marketing, Gestão e Economia, Ciência Política, entre outras); e ii) **Engenharia e Tecnologia** (ênfase nas metodologias de suporte baseadas em computador e no *software* para investigação qualitativa e na investigação qualitativa nas áreas da Engenharia e Tecnologia, Sistemas de Informação e Educação em Engenharia). No entanto, para uma visão mais transversal e holística da investigação, foi solicitada aos autores a submissão de artigos em diversas temáticas organizadas em duas principais dimensões (Fundamentos e Operacionalização).

O CIAIQ2020 recebeu um total de 242 submissões de artigos, sendo 41 aceites e publicados neste volume. Cada artigo foi submetido a um processo de revisão *double-blind* realizado por uma comissão científica composta por elementos altamente qualificados nas áreas científicas do congresso. Os artigos aceites para apresentação e discussão durante a conferência estão agora publicados com registo ISSN.

Finalizamos, agradecendo a todos os que de forma direta ou indireta colaboraram com a organização do CIAIQ2020 (participantes, autores, comissões, instituições parceiras, patrocinadores, revistas, entre outros), participando e promovendo a expansão e qualidade da investigação qualitativa

Julho, 2020

Fábio Freitas
Isabel Pinho
Ana Isabel Rodrigues
Brígida Mónica Faria
António Pedro Costa

PREFACIO

Las Ciencias Sociales siempre han sido uno de los principales impulsores de la investigación cualitativa, buscando a través de ella interpretar los comportamientos sociales a lo largo de la historia, utilizando la recopilación de datos a través de la observación, historias de vida, entrevistas, etc. Los momentos notables en la historia de nuestra sociedad siempre han sido objeto de estudio en el campo de las ciencias sociales, por lo que los eventos recientes relacionados con la pandemia del nuevo coronavirus, Covid-19, ciertamente contribuirán al desarrollo de varios estudios que nos ayudan a comprender cómo reaccionamos, qué cambió en nuestra sociedad y cómo debemos prepararnos para el futuro pospandémico.

Los capítulos presentados en este volumen son el resultado de los artículos presentados en el 9º Congreso Iberoamericano de Investigación Cualitativa (CIAIQ2020) que tuvo lugar los días 14, 15, 16 y 17 de julio de 2020, en formato virtual. Tras las ediciones anteriores, el éxito del CIAIQ2020 refuerza la existencia de una comunidad multidisciplinaria, comprometida y de calidad en esta área de investigación. De esta manera, el CIAIQ continúa asumiéndose como un evento de prestigio internacional, presencia esencial y obligatoria en las agendas de los investigadores iberoamericanos que desarrollan investigaciones con un enfoque cualitativo.

Para el CIAIQ2020, se alentó la presentación de artículos científicos que se centraron en varios campos de aplicación en Investigación Cualitativa. Para crear lazos e identificación con la comunidad científica, se reveló que el énfasis de CIAIQ2020 estaba relacionado con varios procesos de investigación tales como: i) **Ciencias Sociales** (énfasis en procesos de investigación en las áreas de Comunicación, Artes, Lingüística, Sociología, Antropología, Administración, Marketing, Gestión y Economía, Ciencias Políticas, entre otras); y ii) **Ingeniería y Tecnología** (énfasis en metodologías de soporte basadas en ordenador y *software* para investigación cualitativa y en la investigación cualitativa en las áreas de Ingeniería y Tecnología, Sistemas de Información y Educación en Ingeniería). Sin embargo, para una visión más transversal y holística de la investigación, se pidió a los autores que presentaran artículos sobre varios temas organizados en dos dimensiones principales (Fundamentos y operacionalización).

El CIAIQ2020 recibió un total de 242 artículos, 41 de los cuales fueron aceptados y publicados en este volumen. Cada artículo fue sometido a un proceso de revisión *double-blind* llevado a cabo por un comité científico compuesto por elementos altamente calificados en las áreas científicas del congreso. Los artículos aceptados para presentación y discusión durante la conferencia ahora se publican registrado con ISSN.

Concluimos agradeciendo a todos aquellos que colaboraron directa o indirectamente con la organización del CIAIQ2020 (participantes, autores, comités, instituciones asociadas, patrocinadores, revistas, entre otros), participando y promoviendo la expansión y calidad de la investigación cualitativa.

Julio, 2020

Fábio Freitas
Isabel Pinho
Ana Isabel Rodrigues
Brígida Mónica Faria
António Pedro Costa

ÍNDICE

TURISMO SUSTENTÁVEL: HÁ CAMINHO PARA ESTRATÉGIAS EFICAZES DE GOVERNAÇÃO?
Fátima Carvalho, Sílvia Fernandes 1-13

SIGNIFICADO DE LAS HERIDAS Y SU CUIDADO EN NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE
Tatiana Marcela Aristizábal Monsalve, Álvaro Giraldo Pineda, Constanza Forero Pulido ... 14-25

ANÁLISIS DE DISCURSOS DESDE LA PERSPECTIVA DECOLONIAL
María Noel Míguez Passada 26-39

ANÁLISE DE DISCURSO APLICADA A INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA: PERSPECTIVA METODOLÓGICA EM DEBATE
Gleny Terezinha Duro Guimarães, Marlubia Correa Paula, Wanda Griep Hirai 40-54

REVISÃO SISTEMÁTICA DE ESTUDOS QUALITATIVOS EM RESÍDUOS SÓLIDOS
Gabriel de Pinna Mendez, Claudio Fernando Mahler, Stella Regina Taquette 55-66

ALCOOLISMO FEMININO E GÊNERO: UMA ETNOGRAFIA EM UMA REUNIÃO FEMININA DE ALCOÓLICOS ANÔNIMOS
Edemilson Antunes de Campos, Andressa Gabrielle Teixeira do Valle, Mariana Melo, Marselle Ferreira Salles 67-81

INFORTUNIO DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUALITATIVA EN LA ERA DEL CAPITALISMO ACADÉMICO
Begoña Abad Miguélez, Andrés Davila Legerén 82-95

DISCRIMINAÇÃO POSITIVA E DISCRIMINAÇÃO NEGATIVA DE PESSOAS COM SEXUALIDADE NÃO-NORMATIVA NO CONTEXTO LABORAL
Sandra Sousa, Fátima Matos, Rafael Fernandes Mesquita, Marco Ribeiro Henriques, Aldryn Cardoso. 96-111

PROCESO PARA ESTIMAR EL NIVEL REAL DE CONCIENCIA DE LOS USUARIOS DE FACEBOOK RESPECTO A PRIVACIDAD Y SEGURIDAD EN LA RED SOCIAL
Ramiro Rios-Paredes, Diego Rios-Salgado 112-126

CAMINHOS METODOLÓGICOS EM DEBATE – UMA EXPERIÊNCIA INVESTIGATIVA EM ESPAÇOS TRANSFRONTEIRIÇOS
Helenara Silveira Fagundes, Vera Maria Ribeiro Nogueira, Ineiva Terezinha Kreutz 127-138

A ANÁLISE CRÍTICA DO DISCURSO (ACD) COMO ABORDAGEM TEÓRICO-METODOLÓGICA PARA O ESTUDO DE IDENTIDADES
Rafael Fernandes Mesquita, Fátima Regina Ney Matos, Diego de Queiroz Machado, Laelson R. Milanês Sousa 139-152

LA INCLUSIÓN EN LAS ENTIDADES SOCIALES. CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE UNA ESCALA DESDE UN MODELO MIXTO
Mónica Gutiérrez-Ortega, María Victoria Martín-Cilleros, Roberto Hernández-Soto 153-162

DESAFIOS DE SERVIDORES PÚBLICOS DO DISTRITO FEDERAL PARA TRANSFERÊNCIA DE TREINAMENTO NO TRABALHO: ANÁLISE QUALITATIVA COM USO DO IRAMUTEQ
Lana Montezano, Pedro Resende Junior, Ronaldo Santana, Luiz Fernando Silva 163-175

PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA EN EL ÁMBITO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL A PARTIR DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPACIÓN (IAP)
Mª Cinta Guinot, Mabel Segú, Patricia Espinosa 176-188

LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN EL ACERCAMIENTO A LA IDENTIDAD DE LA EMPRESA FAMILIAR. UN ESTUDIO DE CASO EN MÉXICO
Alba María del Carmen González Vega, Julio César Montiel Flores, José Enrique Luna Correa 189-201

TOMAR CAFÉ: REPRESENTACIONES SOCIALES Y PROCESOS DE SOCIALIZACIÓN SECUNDARIA EN CONTEXTOS LABORALES EN HABITANTES DE BOGOTÁ
Silvana Calle Vargas, Claudia Mercedes Padrón Mercado 202-216

A GESTÃO DE RISCO E A PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE MORADORA DE ÁREAS VULNERÁVEIS
Erianne Gomes dos Santos, Maria Auxiliadora Teixeira Ribeiro Mercado 217-229

TRABALHO PRISIONAL COMO FERRAMENTA PARA REINSERÇÃO SOCIAL: ESTUDO QUALITATIVO EXPLORATÓRIO COM MULHERES NO SISTEMA DE JUSTIÇA PORTUGUÊS
Marco Ribeiro Henriques, Fátima Matos Mercado 230-246

ANÁLISIS DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICO. OBTENIENDO EL MÁXIMO RENDIMIENTO A LA REVISIÓN DE LA LITERATURA EN INVESTIGACIONES CUALITATIVAS
Antoni Casasempere-Satorres, María Luisa Vercher-Ferrándiz Mercado 247-257

EMIGRAÇÃO BRASILEIRA PARA OS EMIRADOS ÁRABES UNIDOS: MOTIVAÇÕES EM MULHERES QUALIFICADAS
Raquel Nazário Motta Mercado 258-270

A ANÁLISE DO DISCURSO EM EMPREENDEDORISMO SOCIAL: O CASO DA REDE IVG - BRASIL
Monica Cristina Rovaris Machado, Fernando César Lenzi, Clemente Antonio Penalva Verdú Mercado 271-287

O CENTRO ANTIGO SANGRA? UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DA SEGURANÇA PÚBLICA NO CENTRO DA CIDADE DE SALVADOR
Tânia Benevides, Lavinia Santos, Aline Lima, Tássio Santos, Mauricio Freire, Angélica Santos, Luciana Araujo Mercado 288-303

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS RESPUESTAS DE LOS ALUMNOS SOBRE ASPECTOS DEL CURSO DEL PROCESO DE SOFTWARE PERSONAL
Juan Ángel Contreras, Juan Arias, Violeta Hidalgo, Rafael Martín Mercado 304-316

METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL – UNA REVISIÓN TEÓRICA DE LITERATURA
María Gómez-Carrillo de Castro Mercado 343-361

AS MAIS VALIAS DA ABORDAGEM METODOLÓGICA MISTA: O CASO DO ESTUDO DO EFEITO DA PARTICIPAÇÃO NO FESTIVAL SUDOESTE NA CONSTRUÇÃO DA(S) IMAGEM(NS) SOBRE O DESTINO ALENTEJO LITORAL E NA INTENÇÃO DE REVISITA
Sandra Saúde, Ana Isabel Rodrigues Mercado 362-376

MÍDIA E MEIO AMBIENTE: A REPRESENTAÇÃO DE ATORES SOCIAIS EM NOTÍCIAS SOBRE AS TRAGÉDIAS DE MARIANA E BRUMADINHOMÍDIA E MEIO AMBIENTE: A REPRESENTAÇÃO DE ATORES SOCIAIS EM NOTÍCIAS SOBRE AS TRAGÉDIAS DE MARIANA E BRUMADINHO
Matheus Batista da Silva, Carolina Lopes Araújo, Janaína Siqueira Silva Mercado 377-390

VIVÊNCIAS DE EXCLUSÃO NA ACADEMIA: DESAFIOS À INTERCULTURALIDADE
Emília Coutinho, Adriana Pinto Oliveira, Carolina Marques Reis, Inês Raquel Cabral Oliveira, Leonardo de Almeida Maltez, Stefanie Marlene Pereira Osório, Vitória Parreira, Paula Nelas, Cláudia Chaves, João Duarte, Sandra Antunes, Paula Santos Mercado 391-405

COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL – A MAGNA CARTA DO DUBAI
Diamantino Ribeiro, António Pedro Costa, Jorge Remondes Mercado 406-421

EXPERIENCIAS Y VIVENCIAS DE CONDICIONES LABORALES EN MÚSICOS DE UNA ORQUESTA SINFÓNICA DEL ECUADOR; UN ENFOQUE FENOMENOLÓGICO
Janeth Fernanda Jiménez Rey, Mónica Isabel Contreras Estrada, Miguel Alfonso Mercado Ramírez2 Mercado 422-434

AFINAL, ONDE CHEGAMOS? AVALIAÇÃO DA CONSTRUÇÃO DE UM MODELO DE GOVERNANÇA COLABORATIVO NA PERSPECTIVA DE SEUS PARTICIPANTES
Carolina Lopes Araújo, Janaína Siqueira Silva, Lia Teles Vasconcelos, Eliane Almeida do Carmo Mercado 435-450

AUTOETNOGRAFIA: A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE DE UMA INTERVENTORA SOCIAL
Priscila Dias Batista Vieira Batista Vieira Mercado 451-460

GESTIONANDO LA DIVERSIDAD EN LAS ORGANIZACIONES A TRAVÉS DE LAS COMUNIDADES. INVESTIGACIÓN CON MÉTODOS MIXTOS
Mónica Gutiérrez-Ortega, María Victoria Martín-Cilleros, Roberto Hernández-Soto Mercado 461-468

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INSERIDAS NO MERCADO DE TRABALHO
Marta Alexandra Gonçalves Nogueira, Célia Maria Adão de Oliveira Aguiar de Sousa Mercado 469-475

MODELO PARA LA ENSEÑANZA – APRENDIZAJE DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA, A PARTIR DE UN ESTUDIO DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA EN CELAYA, GUANAJUATO, MÉXICO
Celia María Mejía-Moguel, Alba María del Carmen González Vega, Sergio Méndez Valencia Mercado 476-483

ANÁLISE QUALITATIVA DOS TEXTOS DE CORREÇÕES DE ERRO DE UM ERP E DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA DAS TAREFAS
Wender de Oliveira Silva, Willian Santos Silva, Aniel S. Morais Mercado 484-490

LA COMUNIDAD DE SAN RAMÓN DE LA VIRGEN DE SARAPIQUÍ: UN ESTUDIO DE CASO SOBRE TURISMO RURAL Y EMPODERAMIENTO DE MUJERES
Patricia López Estrada, Lady Fernández Mora Mercado 491-498

PROPOSTA DE USO DE REDES NEURAIS PARA CLUSTERIZAÇÃO DE DADOS NO CONTEXTO DE ANÁLISE QUALITATIVA DE INFORMAÇÕES DE RECLAMAÇÕES EM SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
Willian Santos Silva, Aniel Silva de Morais, Wender de Oliveira Silva Mercado 499-506

EL INTERNET COMO TRAMOYA DE LA CRISIS CIVILIZATORIA
Ramón Abraham Mena Farrera , Angélica Aremy Evangelista García Mercado 507-513

PRÁTICAS DE BOM GOVERNO NAS EMPRESAS DO SETOR PÚBLICO EM PORTUGAL
Ana Paula Ferreira, Ana Lúcia Romão Mercado 514-521

HÁBITOS DE CONSUMO E AGENDA DE INOVAÇÃO: CONTRIBUIÇÕES PARA A INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA POR MEIO DA APLICAÇÃO DE UM MARCO PRELIMINAR A UM CASO DE ESTUDO
Dioclecio Camelo, Carolina Daros, André de Souza Lucca Mercado 330-342

RELAÇÕES RACIAIS NO FACEBOOK: ANÁLISE DE COMENTÁRIOS ACERCA DE CONTEÚDOS RACIAIS DIGITAIS
Sheyla Fernandes, Marcikele Nascimento, Alanda Pereira, Erika Melo, Kathleen Carlos Mercado 317-329

TURISMO SUSTENTÁVEL: HÁ CAMINHO PARA ESTRATÉGIAS EFICAZES DE GOVERNAÇÃO?

Fátima L. Carvalho[1] e Sílvia Fernandes[2]

[1]Cinturs - Centro de Investigação em Turismo, Sustentabilidade e Bem-estar, Universidade do Algarve. Campus de Gambelas 8005-139 Faro, Portugal.- flcarvalho@ualg.pt

[2]FE e Cinturs - Centro de Investigação em Turismo, Sustentabilidade e Bem-estar, Universidade do Algarve. Campus de Gambelas 8005-139 Faro, Portugal. sfernan@ualg.pt

Resumo. O presente trabalho pretende refletir sobre a proporção de trabalhos académicos (existentes num repositório Português de acesso aberto - RCAAP) que usa indicadores para delinear novas estratégias de turismo sustentável. E que implicações podem daí resultar no âmbito da formação académica e investigação na área. Uma seleção baseada em critérios de acordo com os objetivos propostos reuniu 70 trabalhos (entre teses de mestrado e doutoramento, artigos científicos e relatórios). Recorreu-se a uma análise qualitativa com o programa Nvivo, cuja codificação é uma das técnicas para retirar sentido dos documentos recolhidos. Codificou-se o conteúdo da amostra em temas (nós). A análise usada incide na interação dos nós (temas) com os casos (documentos), por meio de questões (queries) baseadas nos objetivos. Constata-se que a maioria dos trabalhos não aborda indicadores de sustentabilidade turística, e os poucos que os abordam são mais descritivos. A comunidade académica, com seus centros de investigação, tem aqui um papel crucial ao incentivar estudos empíricos sobre índices de sustentabilidade e metodologias de definição dos mesmos. A criação e monitorização de tais medidores, acessíveis e partilháveis pelos atores envolvidos, é o caminho para um desenvolvimento sustentável assertivo deste importante setor de atividade face aos seus desafios atuais.

Palavras-chave: Turismo; Sustentabilidade; Governação; Índices; Codificação; Nvivo.

SUSTAINABLE TOURISM: IS THERE A PATH FOR EFFECTIVE GOVERNANCE STRATEGIES?

Abstract. The present work intends to reflect on the proportion of academic works (existing in the Portuguese open access repository - RCAAP) that uses indicators to outline new sustainable tourism strategies. And which implications may result from the scope of academic research in the area. A selection made in accordance with the proposed objectives gathered 70 works (including master and doctoral studies, scientific papers and reports). A qualitative analysis is developed with the Nvivo software, whose coding is one of the techniques helping the collected documents to make sense. Content is then codified into main themes (nodes). The analysis lays on the interaction between nodes (themes) and cases (documents), through questions (queries) based on the proposed objectives. It appears that most works do not address indicators of tourism sustainability and the few ones to do it are more descriptive. The academic community, with its research centers, has a crucial role to play in encouraging empirical studies on sustainability indexes and methods of defining them. The creation and monitoring of such measures, accessible and shared by the actors involved, is the path to an assertive sustainable development of this important sector of activity in the face of its current challenges.

Keywords: Tourism; Sustainability; Governance; Indexes; Codification; Nvivo.

1. INTRODUÇÃO

O turismo sustentável é definido como a criação e promoção de uma indústria do turismo que preserva ou eleva o capital social, cultural ou ambiental de um país. Trabalhos na área

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.1-13

revelam que a força ambiental de um país está relacionada com o retorno da atividade deste setor. À medida que o capital natural se deteriora, os destinos perdem valor/retorno.

É importante reconhecer que os processos e atividades associadas com o turismo também afetam o ambiente (Wimmler et al., 2015). Aspetos socio-económicos e culturais também estão envolvidos na equação da sustentabilidade do turismo. A comunicação da sustentabilidade de um destino influencia a intenção de visitá-lo (Melo e Farias, 2018). Vários trabalhos e relatórios discutem este assunto, revelando a sua crescente importância nas decisões atuais de desenvolvimento turístico local/global.

1.1 Objetivos do presente estudo

O presente artigo pretende detetar qual é a proporção de trabalhos académicos, listados no repositório Português de acesso aberto RCAAP, que usa indicadores (medidas) de sustentabilidade e/ ou propõe novas estratégias de governação para turismo sustentável. E que implicações isso tem para a teoria ensinada nesta importante área, a qual deve adequar-se cada vez mais à prática. Recorreu-se ao RCAAP porque promove a visibilidade, acesso e difusão de resultados da produção académica e investigação científica em Portugal e no Brasil. Isto porque muitos estudantes brasileiros vêm desenvolver os seus trabalhos de graduação em Portugal, e porque uma das autoras deste artigo é brasileira e investigadora na área.

A produção académica em turismo sustentável nem sempre aborda índices (indicadores). Isto pode dever-se a diferentes fatores tais como falta de fundos, complexidade na recolha dos dados e falta de formação estatística aplicada ao turismo na academia (World Economic Forum, 2017). Este trabalho inicialmente recolheu 164 trabalhos científicos contendo as palavras-chave: turismo sustentável, indicador de sustentabilidade e governação. Uma seleção baseada em critérios relacionados com estas palavras-chave e com os objetivos atrás referidos, reuniu uma amostra de 70 trabalhos entre dissertações de mestrado, teses de doutoramento, artigos científicos e relatórios.

1.2 Algumas estatísticas Portugal/Brasil

Em 2017 o World Travel & Tourism Council (WTTC) estimou que as viagens e turismo contribuiram em 10% para o PIB mundial e quase 10% do seu emprego total. Contudo, estudos mostram que o impacto do setor turístico nas alterações climáticas globais foi de aproximadamente 5% das emissões de carbono (Gossling et al., 2013). Algumas economias

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.1-13

'turísticas' podem considerar-se mais carbono-intensivas que outras, sendo necessária a monitorização do seu crescimento e sustentabilidade nos anos vindouros.

De acordo com a pegada ecológica das nações, Portugal com uma população de mais de 10 milhões (INE, 2018), foi um dos países que marcou diferença em estabelecer o objetivo de atingir a neutralidade de carbono até 2050. Eletricidade e transporte são fatores que contribuirão para isso. A pegada do carbono está agora abaixo da média Europeia (8,7 toneladas de emissões de CO2 per capita). O Brasil, com uma população de mais de 200 milhões (IBGE, 2017), tem tido sucesso em reduzir a destruição de florestas, resultando numa larga redução das emissões de carbono (até 2018). O caso do Brasil mostra que é possível promover a sustentabilidade enquanto a economia cresce. O país reduziu a deflorestação em 70%, mantendo assim 3.2 biliões de toneladas de CO2 fora da atmosfera (Nepstad et al., 2014). O que tornou o Brasil no país que mais reduziu as emissões deste gás no mundo.

2. ESTRUTURAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO

O principal objetivo deste estudo é investigar como os 'resultados' académicos, dos cursos de ensino superior em turismo (em especial teses, artigos e relatórios), em Portugal e no Brasil, estão reagindo às projeções da pressão crescente que o turismo exerce no ambiente e na sociedade. As questões de investigação, de acordo com os objetivos enunciados, resumem-se a Q1: É o recurso a indicadores (medidas) de sustentabilidade importante nestes trabalhos?; Q2: Que recomendações ou estratégias se têm delineado a partir da sua aplicação? Assim, começamos por analisar a produção académica sobre turismo sustentável produzida nas instituições de ensino superior no período de 2004 a 2017. Este período tem a ver com uma consideração temporal das tendências desta produção quanto aos objetivos referidos. Aspetos relacionados a explorar são: como os tópicos do ambiente, governação, planeamento e regulação se relacionam com o turismo e indicadores de sustentabilidade; que diferenças tem a produção académica do Brasil em relação à Portuguesa e que ilações se tiram daí.

Baseado na recolha de documentos a partir do repositório referido, e na análise qualitativa feita, o presente estudo pode avaliar em que grau de 'maturidade' está o estudo da sustentabilidade deste importante setor para ambos os países. Por isso, incide no âmbito da produção das instituições de ensino superior pois vários especialistas em turismo, como por exemplo o Professor J. Jafari, defendem que é necessária uma maior adequação da teoria à prática.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.1-13

Este investigador referiu num seminário recente (Jafari, 2019) que o turismo normalmente não antecipa tendências como outros setores o fazem (automóvel, moda, etc.). Um exemplo disso é como deve responder a mega-mercados tais como a Índia e a China. Isso deve ser discutido e analisado nos centros teóricos que são as universidades e seus centros de investigação. Assim, as referências reunidas incluem artigos científicos em revistas da área, e é de notar que as teses de mestrado e doutoramento também recorrem a vários artigos científicos.

2.1 Ferramentas metodológicas

A amostra em consideração, num total de 70 trabalhos, inclui: 31 dissertações de mestrado, 9 teses de doutoramento, 18 artigos científicos, 8 relatórios e 4 monografias. Nesta amostra, relativamente aos trabalhos portugueses, pode notar-se uma tendência crescente em abordar sustentabilidade e governança. Trabalhos recentes relacionam estas duas áreas com agentes de negócio e ambiente. A principal 'base de dados' usada neste trabalho é a RCAAP, Repositório científico de acesso aberto de Portugal. Tal como referido, um objetivo é discernir que tipos de estratégias de governação para o turismo sustentável têm sido discutidas nos trabalhos de investigação universitários. Isso envolve explorar a inclusão de indicadores (índices) e sua relação com inovações nessas estratégias. Estes trabalhos são desenvolvidos por estudantes portugueses e brasileiros (estes que tiraram suas pós-graduações em universidades ou institutos Portugueses).

A principal metodologia usada para analisar os múltiplos documentos foi a análise de conteúdo assistida pelo software de análise qualitativa Nvivo v.12. Trata-se de um programa utilizado para produzir uma análise sistemática do conteúdo de documentos de diversos tipos (páginas web, doc, pdf, etc.). Esta análise ajudou a definir que proporção de trabalhos tem discutido estratégias para a sustentabilidade no setor turístico, com base em indicadores novos ou existentes, quais os mais referenciados e ilações daí retiradas. Da documentação reunida (amostra), a figura 1 mostra as principais áreas abrangidas, cujo conteúdo as queries (questões) do Nvivo analisaram. Estas queries basearam-se nas questões de investigação derivadas dos objetivos deste trabalho: Q1: É o recurso a indicadores (medidas) de sustentabilidade importante nestes trabalhos?; Q2: Que recomendações ou estratégias se têm delineado a partir da sua aplicação?

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.1-13

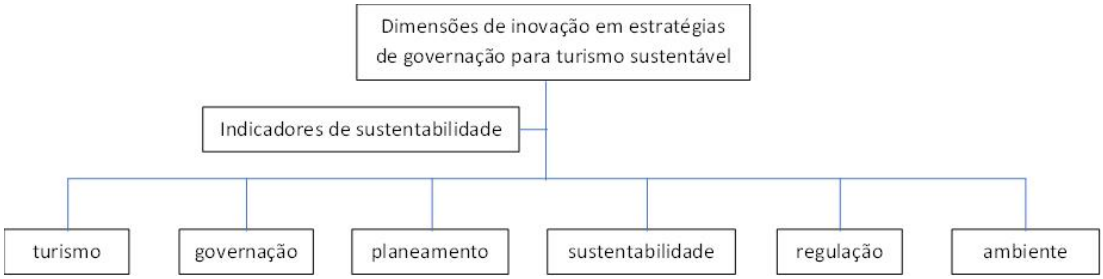


Figura 1. Modelo das áreas abrangidas na pesquisa realizada

Estes seis tópicos (turismo, governação, planeamento, sustentabilidade, regulação e ambiente), que emergiram através de uma primeira leitura da produção académica reunida (com base no abstract, introdução, metodologia e discussão/conclusão), são agora usados como palavras-chave para esta análise de conteúdo. O próximo ponto desenvolve uma abordagem do tema central do modelo (figura 1), que são os indicadores de sustentabilidade. A razão é porque tais indicadores são ferramentas centrais usadas pelos governantes e organizações não-governamentais para monitorizar políticas eficazes de turismo sustentável.

2.2 Análise de conteúdo da amostra

Os objetivos do trabalho, de acordo com a literatura relacionada, requerem uma abordagem qualitativa. As pesquisas de natureza qualitativa tencionam avaliar, interpretar ou explicar fenómenos sociais, culturais ou económicos. Trabalhos desses analisam dados provenientes de entrevistas, questionários, páginas web, material áudio-visual, teses e artigos científicos. O *software* Nvivo pode ajudar a explorar padrões nesses dados ou ficheiros. Assim, foi usado para organizar os 70 documentos selecionados a partir da RCAAP, entre as categorias de: teses, artigos, dissertações e relatórios internacionais (nota: as monografias são consideradas dissertações). Tendo em conta os objetivos e as questões propostas, por meio de queries, produziram-se os outputs de resposta. Segue-se a apresentação e descrição dos casos e nós derivados, sendo que os nós correspondem aos tópicos (figura 1) e os casos correspondem aos tipos de trabalhos reunidos.

2.2.1 Codificando os casos

Tendo em conta o modo de atuação do Nvivo e o conteúdo reunido, espelhado no modelo orientador (figura 1), os casos correspondem às categorias ou tipos de documentos

académicos recolhidos a partir da pesquisa feita. O Quadro 1 mostra essas categorias e respetivos trabalhos que perfazem a amostra usada neste estudo (total de 70 trabalhos).

Quadro 1. Tipos de trabalhos académicos selecionados (casos)

Tipos	Temas/autores trabalhos
Teses de doutoramento	1 : PhD_Teixeira_Fernanda(2010) Gestao_Conhec_Tur_Parq_Nac_BR 2 : PhD_Silva_Francisca(2005)EDUC_Sup_Sust_BR 3 : PhD_Rabinovici_Andrea_D (2009)Org_não_Gov_conflitos_BR 4 : PhD_Panzeri_Viviane(2012) TurSust_ Sao Simao SP_BR 5 : PhD_Oliveira_Ermelinda(2015) Tur_Sust_Beiras_S_Estrela_PT 6 : PhD_Farsani_Neda(2012) Tur_Sust_Geoparques_PT 7 : PhD_BOVO_Raquel(2006) Sub_Pol_Pub_BR 8 : PhD_Borges (2016) Gov_Sust_Alentejo_PT 9 : PhD_Albuquerque Helena(2013) Des_Sust_ Ria_Aveiro_PT
Dissertações de mestrado	1 : DM_Veloso_CHRISTIANE(2015) Tur_sust_Teoria dos Stakeh_PT 2 : DM_Varela de Oliveira(2006) Cidades_Tur_Sust_Rio G_Norte BR 3 : DM_Torres(2007) GESTÃO_Patr_Hist_Curitiba_BR 4 : DM_Tomasi(2011)DESEN_REG_Sust_BR 5 : DM_Stillwell_Diogo(2011) Indicadores de Sustentabilidade 6 : DM_SOUZA_Karoline(2013) Dimensao etica_Tur_Sust_BR 7 : DM_SILVA_Ana_Filipa(2017) Prop_des_sust_centro_Porto_PT 8 : DM_SILVA Michel(2014) Percepcao ambiental BR 9 : DM_SANTA CRUZ_Iratan(2007) Tur_alternat_sust_Alagoas_BR 10 : DM_Sampaio(2005)Estratégias para a superação_BR 11 : DM_Rodrigues_Sonia(2012)Tur_sust_rurais_ residentes_PT 12 : DM_Rodrigues_ Ana(2012) Estrat_Tur_Sust_aldeias de Xisto_PT 13 : DM_Oliveira_Huascar(2009)Aval_indicadores_ pot_tur_Ceara_BR 14 : DM_Moutinho_Diana(2011) Des_Sust_ Mata_Sesimbra_PT 15 : DM_Milton Hoppen(2004) A Aplicacao do ICMS._BR

	16 : DM_Martins_Catia(2012) Tur_rural_Des_sust_PT
	17 : DM_Libombo(2010) Resp_Social das Empresas Turísticas_PT
	18 : DM_GUAMBE_Cecilia(2012) Tur_Sustentavel_Dest_Natur _PT
	19 : DM_Garcia_Ana(2011) Tur_Sust_Ilhas Acorianas PT
	20 : DM_Fernandes_Sandra(2011)Tur_sus_Comun_Piscatorias_PT
	21 : DM_Faria Telma(2009) Aldeia _sust_COVILHÃ_PT
	22 : DM_Dinkhuysen (2017) Guias_Tur_PT
	23 : DM_CARVALHO_JConrado(2005) Des_sust_Lencois_ Maranh_BR
	24 : DM_Brandao (2012) Tur_Indig_Local _BR
	25 : DM_Branco Soares (2015) Relatório_Carta Europeia_Tur_PT
	26 : DM_BATHKE_MARIA ELIZA (2002) Tur_Sust_Rural_BR
	27 : DM_Araujo_Paula(2016) Tur_Surf_Matosinhos _PT
	28 : DM_Antunes_Luiza(2016) Governanca_Territ_PT
	29 : DM_ANDRADE_BEATRIZ (2006) TUR_Pegada_Eco_BR
	30 : DM_Amazonas_Iuri(2014)Gest_Amb_Hotel_BR
	31 : DM_ALBUQUERQUE Helena(2004) Tur Sustent zonas costeiras
Relatórios	1 : REPOR8_IBGE_2015_ Desenvolvimento_SUST_BR
	2 : REPOR7_Turismo de Portugal (2016) Relat_sust_PT
	3 : REPOR6_INE_SUSTANABILILTY_SDGOALS_STATS_2018
	4 : REPOR5_World Economic Forum (2017)_TTCR_2017
	5 : REPOR4_Sustainable_Tourism_Index_The Economist
	6 : REPOR3_GDSI (2017)Road_Circular_Economy
	7 : REPOR2_Eixo Atlantico Noroeste Peninsular _Norte PT
	8 : REPOR1_ENDS_2005-2015_PT
Artigos científicos	1 : JA_Oliveira&MAnso(2010) Turismo Sust_Utop_Real_PT
	2 : JA_Neves& Mateus(2015) Edu_amb_Tur_sust_PT
	3 : JA_Nascimento&Silva(2009) TUR_PÓS_MODERNO_Dilemas GestSust_BR
	4 : JA_Marujo&Carvalho(2010)Tur_Plan_Desenv_sustentável_PT
	5 : JA_LESSA_Lucio(2008) Educ_ambiental_desenv_tur_Sust_ Maceio_BR
	6 : JA_Freitas_Souza_Zambra (2014) Gest_Sust_Tur_BR
	7 : JA_Franca e Araujo(2010) DES_SUST REDEF

	POD_LOC_Tur_PORT
	8 : JA_Ferreira et al(2009) Des_Sust_Sudo_Contin_PT
	9 : JA_Castro & Martins (2011) Tur_Sust_NAT_PT
	10 : JA_ Bernardes_Carlos(2013) Instr_ ordenam_Territorio_PT
	11 : JA_Pocas_Isabel et al(2011) An evaluation of changes rural landscape
	12 : JA_PORT_Ferreira et al(2009) Turismo e Desenv Sustent_Sudoeste PT
	13 : JA_Wimmler et al(2015) Multicriteria support methods renewable energy
	14 : JA_Dias_Jose_G(2017) Environmental sustainability measurement
	15 : JA_Ferreira et al (2014) Resource evaluation Costa Caparica
	16 : JA_Gil_Luis(2011)Environmental, sustainability and ecological
	17 : JA_Guerra et al(2017) Smart cities smart tourism_city of Porto
	18 : JA_Leitao et al(2013)The iGPI collaborative project moving IAM
Dissertações de bacharelato (monografias)	1 : BCHAP_ENG_Matos & Batista(2013)Allotment-gardens_urban-sust
	2: BA_Carvalho_Nuno(2012) Ecoturismo-Zmar PT
	3: BA_Soldi(2007) Diagnóstico Parque florestal Rio_BR
	4: DB_Coelho_Ivan(2009) Crescimento Turismo Porto Seguro_BR

Estes casos são por sua vez agregados por meio de ‘nós’ que correspondem aos tópicos do modelo orientador do estudo (figura 1). No Nvivo, os nós são estruturas que permitem agregar material relacionado de tal modo que daí emergem padrões para anal isar.

2.2.2 Codificando os nós

No Nvivo, a codificação é uma das várias técnicas para tirar sentido dos dados disponíveis. O modo de gerir a codificação depende da metodologia e desenho de investigação usados. Codificar o conteúdo da amostra em tópicos ou temas permitirá constituir os nós (ou nodos). Isso é fundamental na maioria dos projetos qualitativos pois organiza o material reunido em temáticas gerais. Ao abrir um nó no Nvivo, é mostrado todo o seu conteúdo que pode incluir: textos, audio, vídeos, imagens, etc. (que foram codificados nesse nó). Um nó pode ainda ser

ligado a um campo *memo* que pode descrever aspetos a analisar aí, ou até ser codificado num outro nó (tema). Considerando o modelo orientador do estudo, os nós derivados são: turismo, governação, planeamento, sustentabilidade, regulação, ambiente. E como nó central, o tópico dos indicadores (índices) de sustentabilidade.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Investigando os dados/conteúdo através de queries (questões) aplicadas aos nós, uma primeira query foi a 'frequência de palavras' (figura 2). Esta primeira análise exploratória (*word cloud*) mostra que, tendo em conta todas as fontes, o termo central é o "Turismo". A nuvem obtida ilustra uma maior conexão do turismo com o termo 'desenvolvimento' do que com os termos 'sustentável' e 'sustentabilidade'. E uma baixa conexão com o termo 'indicadores', pela sua menor proporção na nuvem (ou frequência do termo). Isto está em linha com o número limitado de trabalhos com enfoque nos indicadores ou medidas de sustentabilidade. Este aspeto responde à 1ª questão de investigação do presente trabalho, Q1.



Figura 2. Nuvem de termos (Word cloud)

Tendo em conta outras frequências em torno do termo central (Turismo), a parte superior (desenvolvimento) aparece mais relacionada com termos como: ambiente, economia, impactos, políticas, setor, estratégia, turistas, crescimento. A parte inferior (sustentável) aparece mais relacionada com termos como: destinos, comunidade, recursos, governança, qualidade, planeamento, residentes, indicadores. Assim, a governação aparece mais ligada à dimensão sustentável que ao desenvolvimento. No entanto, com expressões menores.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.1-13

Para complementar esta primeira análise, num outro output gerado - o mapa de projeto (envolvendo os casos e nós) - os temas turismo, regulação e ambiente aparecem no centro do mesmo.

Os temas planeamento, turismo sustentável, indicadores e governança aparecem na metade esquerda do mapa (ou seja, menos dominantes). Este cenário sugere uma maior 'preocupação' com regulação do que com governação e que a sustentabilidade é mais abordada para objetivos de regulação. Existe uma maior propensão para a importância da regulação e de políticas eficazes de crescimento (Stillwell, 2011; Yoopetch e Nimsai, 2019).

Com base na amostra utilizada, reconhecemos que índices quantitativos para estratégias de governação são ainda pouco abordados (Ruhanen et al., 2015). Este aspeto responde à 2ª questão de investigação do presente trabalho, Q2. Na amostra, só um relatório internacional e dois artigos científicos aprofundam a temática dos índices de sustentabilidade para objetivos de governação. Há outros trabalhos na amostra que mencionam isso, mas são mais descritivos. Portanto, a 'incipiente' ligação empírica entre indicadores de sustentabilidade e governação limita ou atrasa a instituição de políticas ou práticas mais assertivas de turismo sustentável.

Pois nesse caso, aquelas dimensões do modelo integrador (figura 1) ficam apenas descritivas e não se integram ou cruzam de modo eficaz. Em resultado, sucede o que diz Veloso (2015) acerca de uma desconexão entre as atividades das organizações e os resultados globais para a sociedade e meio ambiente.

3.1 Comparação Portugal-Brasil

Comparando agora os trabalhos entre Portugal e Brasil (figura 3), os primeiros focam-se mais em temas relacionados com: planeamento territorial, agentes envolvidos, destinos naturais, governação, turismo rural, eco-turismo e avaliação de recursos. Os segundos focam-se mais em temas relacionados com educação ambiental, redefinição do poder local, participação, consequências do turismo, pegada ecológica e questões éticas.

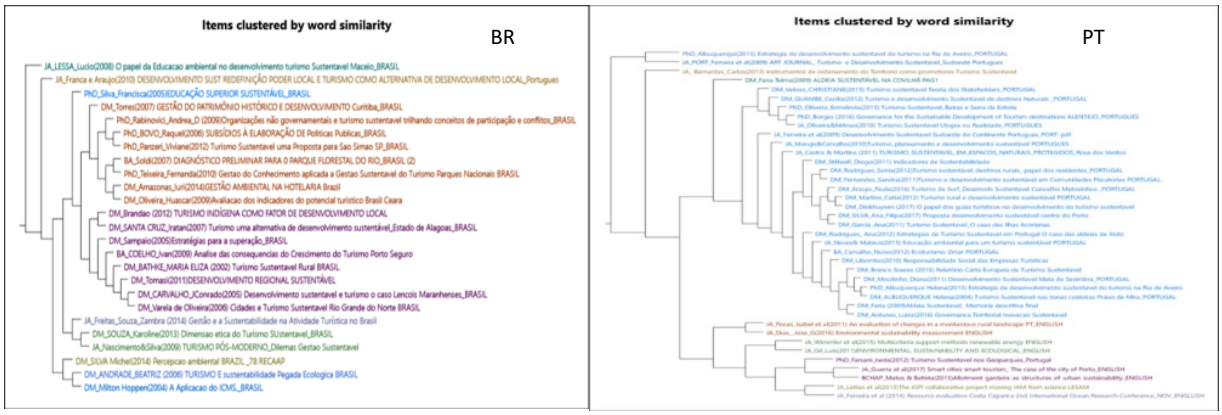


Figura 3. Comparação de trabalhos Portugal-Brasil (agrupados por similitude de palavras)

Esta comparação indica que a investigação no turismo sustentável em Portugal tem-se focado nos recursos/agentes e no Brasil tem-se focado em poder/comunidade. Esta última tem a ver com o enfoque que o turismo no Brasil dá às políticas locais, das regiões onde as universidades estão implantadas, o que facilita a recolha de dados. A questão dos recursos aí é um assunto mais complexo, que passa pelo escrutínio de economistas e tecnocratas.

Isto está de acordo com perspetivas do contexto brasileiro, tal como a do poder público, comunidade local e empresas em juntar forças a fim de estruturarem um plano de desenvolvimento do turismo, considerando a relação de equilíbrio das dimensões de sustentabilidade (Freitas et al., 2014). Também constatamos que no caso brasileiro há uma maior variedade de temas, o que está em linha com as políticas educativas do Brasil que têm procurado criar condições para uma maior diversidade dos projetos educativos no ensino superior, de modo a responder à procura diversificada das várias regiões deste extenso país.

4. CONCLUSÕES

O desenvolvimento do turismo sustentável requer abordagens integradas de gestão, suportadas pelos indicadores adequados. Tais índices ou medidas são ferramentas que fornecem informação exata para a tomada de decisão, conduzindo a um melhor planeamento. Constituem indícios de importantes tendências e mudanças; e condutores de discussões quanto a planos e impactos para os destinos. No presente trabalho, baseado numa recolha de trabalhos académicos relacionados, constata-te que índices quantitativos para governação no turismo ainda são pouco explorados. A maior parte dos trabalhos que os abordam são descritivos. Assim os temas dos índices e da inovação na governação para turismo sustentável ainda se ligam pouco empiricamente. Assim, uma implicação para os

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.1-13

cursos e investigação em turismo é incidir nesta ligação de modo a não só perceber/ antecipar melhor os desafios ao turismo sustentável, como também direcionar melhor as políticas de sustentabilidade e resultados das mesmas.

O desenvolvimento de indicadores adequados melhora o processo de decisão para a sustentabilidade dos destinos turísticos. A informação gerada pode ser muito relevante para as autoridades governativas, a diferentes níveis.

Por sua vez, a criação de índices acessíveis e partilháveis é o caminho para um maior envolvimento dos vários agentes a atuar neste processo de decisão. Isso influenciará futuros investimentos, standards de desenvolvimento, *joint ventures* e partilha de benefícios.

Um desafio para o ensino superior em turismo é obter recursos suficientes para apoiar um papel contínuo na implementação de indicadores-chave, através da investigação aplicada no âmbito da sua validação e monitorização (avaliação de impactos). Outro desafio é transformar a informação dessa pesquisa científica em métodos facilmente entendíveis e exequíveis para políticas de atuação. Finalmente, para que profissionais do setor fiquem familiarizados com esses métodos, as instituições de ensino superior devem incluir em seus programas curriculares casos e metodologias de desenvolvimento e uso de indicadores para estratégias eficazes de governação turística sustentável.

Agradecimentos. Este artigo é financiado por fundos nacionais da FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia, através do projeto UIDB/04020/2020.

5. REFERÊNCIAS

Freitas, N., Souza, P., Zambra, E., Pereira, R., & Romeiro, M. (2014). As discussões sobre a sustentabilidade na atividade turística: Uma análise para o Brasil na última década. El Periplo Sustentable, 27, 54-91.

Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. (2013). Challenges of tourism in a low-carbon economy. WIREs Clim Change, 4, 525–538. Doi: 10.1002/wcc.243.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2017). Estatísticas – população. Retrieved from https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/sociais/populacao.html.

INE (2018). Estatísticas de Portugal. Retrieved from https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE&xlang=pt.

Jafari, J. (2019). Closing gaps in tourism intelligence for creative destination development. Conferência Creatour – Creative Tourism. University of Algarve, Faro, Portugal.

Melo, F., & Farias, S. (2018). Sustainability communication and its effect in consumer intention to visit a tourist destination. Tourism Management Studies, 14(2), 36-44. Doi: 10.18089/tms.2018.14204.

Nepstad, D. et al. (2014). Slowing Amazon deforestation through public policy and interventions in beef and soy supply chains. Science, 344, 6188, 1118-1123. Doi: 10.1126/science.1248525.

Ruhanen, L., Weiler, B., Moyle, B. & McLennan, C. (2015). Trends and patterns in sustainable tourism research: A 25-year bibliometric analysis. Journal of sustainable tourism, 23, 4, 517-535.

Stillwell, D. (2011). Indicadores de sustentabilidade aplicados ao contexto do desenvolvimento turístico Português. Dissertação de Mestrado, Faculty of Sciences, University of Lisbon.

Veloso, C. (2015). Turismo Sustentável: Uma Análise através da Teoria dos Stakeholders. Dissertação de Mestrado. Instituto Superior de Gestão, Lisboa.

Wimmler, C., Hejazi, G., Fernandes, E., Moreira, C., & Connors, S. (2015). Multi-criteria decision support methods for renewable energy systems on islands. Journal of Clean Energy Technologies, 3(3), 185-195. Doi: 10.7763/JOCET.2015.V3.193.

World Economic Forum (2017). Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. World Economic Forum. Retrieved from http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/.

Yoopetch, C. & Nimsai, S. (2019). Science mapping the knowledge base on sustainable tourism development 1990-2018. Sustainability, 11, 3631, 1-17.

SIGNIFICADO DE LAS HERIDAS Y SU CUIDADO EN NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE

Tatiana Marcela Aristizábal Monsalve[1], Álvaro Giraldo Pineda[2] y Constanza Forero Pulido[3]

[1] Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia; tatiana.aristizabal@udea.edu.co

[2] Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia; alvaro.giraldo@udea.edu.co

[3] Facultad de Enfermería, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia; constanza.forero@udea.edu.co

Introducción. Niños, niñas y adolescentes en situación de calle son aquellos menores de 18 años que han abandonado sus hogares y hacen de la calle su mundo, que los expone a riesgos, dejando como consecuencia heridas y lesiones de tipo físico. Objetivo. Comprender el significado que tienen para los niños, niñas y adolescentes en situación de calle las heridas, cómo las tratan y el significado que les dan. Metodología. Estudio cualitativo, etnográfico. Se aplicaron 30 entrevistas y se realizó cartografía social con participación de los niños, niñas y adolescentes. La información se codificó, se categorizó y se elaboraron mapas conceptuales. Resultados. Las heridas se dividen en graves y leves. La gravedad está relacionada con la posibilidad de morir y requieren atención hospitalaria. Las heridas leves son las que causan daños en los órganos internos, usan tratamientos culturalmente determinados que son efectivos. Evitan los hospitales porque los estigmatizan e infectan. Las heridas generan cicatrices que significan aprendizaje de prevención o venganza Conclusiones: eficacia del acercamiento para obtener información confiable; desconocimiento de la cultura por parte de los hospitales; importancia de la antisepsia en quien realiza la atención y no en quien tiene la herida.

Palabras clave: Heridas y Lesiones; Autocuidado; Antropología Cultural, Niños sin Hogar.

WOUND MEANING AND ITS CARE TO HOMELESS YOUTH AND CHLDREN

Introduction: Homeless youth and children are those under 18 years old, that left their home and streets become their home. Streets expose themselves to many risks, leave them some wounds and physical injuries. Objective: Understand the wound meaning to homeless youth and children and how they treat them. Methodology: Qualitative, ethnographic research. 30 interviews were carried out, and a social cartography with youth and children was performed. Information was encoded and grade, conceptual maps were made. Results: Wounds were divided into mild and severe. Severity was related with the chance to die and whose need health care. Mild wounds are those which do not harm internal organs, are treat successfully with cultural treatment. Avoid hospital care because they are stigmatized and infected. Wound become scars, that mean prevention a revenge learning. Conclusion: Effectiveness in the approach to obtain trustworthy information; cultural ignorance by hospitals; cleaning importance of who carry out the health care and not who have the wounds.

Keywords: Wounds and Injuries Self Care Anthropology, Cultural Homeless Youth.

1. INTRODUCCIÓN

La calle es el lugar en el que se dan múltiples fenómenos sociales, es el espacio donde se busca el sustento diario para los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, quienes interactúan con el ambiente, con las personas que permanecen o transitan en la calle, con ellos mismos y con el entorno físico (Forero, Giraldo y Martínez, 2016).

El hecho de vivir en la calle se convierte en un riesgo para los niños, niñas y adolescentes por la posibilidad de tener accidentes o sufrir traumatismos y heridas, debido a los encuentros que tienen con otros habitantes de la calle, con la policía o con personas con quienes tienen

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.14-25

dificultades. Estos riesgos en su mayoría son heridas (lesiones) que pueden o no penetrar el cuerpo, al igual que golpes que reciben o accidentes de tránsito que sufren, los cuales pueden ser ocasionados por estar bajo los efectos de sustancias psicoactivas.

Los niños, niñas y adolescentes en situación de calle que salen de su casa por dificultades económicas, por la violencia física o verbal generada por sus familiares en especial la madre, quien es la proveedora económica principal en la mayoría de los casos; otros niños salen de su casa por haber sido víctimas de abuso sexual por parte de familiares cercanos y al final otro grupo de esta población sale de la casa por consumo de sustancias psicoactivas y deseos de libertad.

Al llegar a la calle el sentimiento de los niños, niñas y adolescentes principalmente es el miedo, ya que se encuentran en un lugar desconocido, hay personas que los “caciquean” (los dominan, por tener más poder). Los niños, niñas y adolescentes en situación de calle provienen en gran medida de sectores cercanos al centro de la ciudad, barrios periféricos y otros municipios. Los niños y niñas han convertido la calle en el lugar donde desarrollan todas sus actividades y se ubican en lugares como la avenida Bolivar (Carrera 51), La avenida de Greiff (Avenida), al igual que parques y plazoletas como lo son el parque Bolívar, el parque Berrio, la Plazoleta Botero, espacios donde comen, se bañan, duermen, trabajan “Camella”, se divierten y consumen sustancias psicoactivas y alcohol.

En este trabajo se realizó en la ciudad de Medellín en el año 2019 con niños en situación de calle y pretende responder a las preguntas: ¿cuál es el cuidado que les dan los niños a las heridas, qué significan para ellos y cómo las clasifican? Este conocimiento es importante para que el personal de salud comprenda la concepción cultural que los niños tienen sobre las heridas, su asepsia y el proceso para el cuidado de estas y realicen una atención acorde con su concepción cultural.

Al realizar una revisión bibliográfica no se encontraron trabajos sobre el significado que tienen las heridas para los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, ni del cuidado y manejo que los niños les dan a estas. En estudio previo se identificó que en la calle reciben y ejercen la violencia y como consecuencia, sufren lesiones, pero no se preguntó acerca de su tratamiento (Forero, Giraldo y Sánchez, 2014).

Para dar respuesta al objetivo de investigación se utilizó la investigación cualitativa con enfoque etnográfico y además se diseñó cartografía social participativa con los niños, niñas y

adolescentes en situación de calle, lo que permitió una mayor vinculación con el proceso y aseguró un mayor rigor en la investigación.

2. METODOLOGÍA

Este trabajo se fundamenta en la investigación cualitativa que tiene como características ser inductiva, es decir construye conceptos y comprensiones, partiendo de los resultados obtenidos y es holística porque ve a los participantes como un todo; parte de la mirada del otro; proporciona flexibilidad, tanto en el diseño como en el proceso de análisis (Taylor y Bogdan, 1987); según Rossman y Marshall (1989) "es pragmática, interpretativa y se fundamenta en la experiencia de las personas; supone inmersión en la vida cotidiana, valora e intenta descubrir la perspectiva de los participantes sobre sus propios mundos y considera la investigación como un proceso interactivo entre el investigador y los participantes" (p. 10).

El enfoque de esta investigación es etnográfico, ya que busca describir la cultura de una población específica, bajo la perspectiva de la comprensión global de la misma, como es el caso de los niños, niñas y adolescente en situación de calle, en este caso se parte del concepto de cultura de Geertz (2003), "entendida como estructuras de significaciones socialmente establecidas" (p. 26).

2.1 Participantes

Niños, niñas y adolescentes en situación de calle, que hubieran sufrido durante su estancia en la calle, algún tipo de lesión de tipo físico o herida y que de manera voluntaria accedieron a participar en la investigación. Se utilizó el muestreo teórico, expresado por Taylor y Bogdan (1987) como "la selección intencionada de los participantes, según criterios de conveniencia para la investigación, hasta lograr la saturación, es decir cuando se obtiene suficiente información" (p. 34).

2.2 Acercamiento

El acercamiento es importante en el trabajo de campo especialmente en ciertas poblaciones en las cuales se considera que es más difícil obtener información que sea veraz. En el caso de niños, niñas y adolescentes en situación de calle, considerados como difíciles de confiar por su condición de ser una población vulnerable, excluida y prevenida frente a otras personas, este proceso de acercamiento fue fundamental para lograr su confianza. Pero esto no se logra con la sola presencia física en el lugar, sino que requiere de la interacción constante con los niños, proceso que puede durar varios meses, hasta lograr que sientan confianza y tranquilidad de relatar las situaciones que tienen que ver con el tema que se está estudiando.

Además, requiere que sientan la necesidad de expresar las situaciones por las cuales han atravesado y además tengan la suficiente seguridad de que posteriormente esta información no les va a traer dificultades y como lo expresaron algunos, les proporcione alivio el hecho de poder expresarse ante los investigadores, dispuestos a escucharlos sin juzgarlos, ni utilizar la información para otros fines diferentes a los acordados. Este acercamiento facilitó, además, que algunos de los niños, niñas y adolescentes, se vincularan al grupo de investigación en calidad de co-investigadores, lo que implicó prepararlos en las técnicas de observación, entrevista y diario de campo. Lo anterior garantizó que se pudiera confiar en la veracidad de la información brindada por ellos y por lo tanto primara la mirada de los participantes (mirada emic).

2.3 Técnicas

2.3.1 Entrevista

Se realizaron 30 entrevistas no estructuradas, en las que los niños, niñas y adolescentes en situación de calle relataron sus vivencias con respecto a las heridas y los significados que les dan a estas. Las entrevistas fueron grabadas previo consentimiento verbal de los participantes, esta decisión de haber hecho el consentimiento verbal tiene varias razones: el hecho de que los niños, niñas y adolescentes no estén dispuestos a dar sus verdaderos nombres por seguridad o protección, pues generalmente se reconocen por sus sobrenombres o alias; su negativa a firmar cualquier papel o documento, porque según ellos se pueden ver involucrados en procesos judiciales y por negarse a colocar su huella dactilar por la razón anterior. Para poder constatar que sí hubo el consentimiento, antes de iniciar la entrevista se grabó a cada participante dando su asentimiento para ser entrevistado. Las primeras preguntas fueron abiertas, sobre temas muy generales dejando los temas que pudieran causar dificultades para cuando los niños, niñas y adolescentes en situación de calle se hubieran relajado lo suficiente, frente a la tensión que les producía la grabadora. Las grabaciones se revisaron posteriormente para identificar aspectos que requerían mayor profundidad y considerarlos en la próxima entrevista o aspectos que se pasaron por alto en la entrevista. Los temas tratados fueron: causa de las heridas, tratamientos, gravedad y prevención, clasificación y significados que les dan.

2.3.2 Diario de campo:

Los investigadores llevaron el diario de campo, en él se registraron sus opiniones, las actividades, los comentarios relacionados con aspectos metodológicos y de forma sobre las entrevistas, tales como agregar nuevos temas, introducir nuevas preguntas y suprimir aquellas

que no obtuvieron información pertinente, adecuar el lenguaje para que fuera comprensible a los niños, niñas y adolescentes y en algunos casos modificar el orden de los temas. La información de los diarios de campo se tuvo en cuenta para complementar el análisis.

2.3.3 Cartografía

Por iniciativa de los niños, que querían tener un referente de los lugares que más frecuentaban y que eran significativos para ellos por las acciones que realizaban, las posibilidades que les brindaban y los peligros que representaban, se decidió utilizar la cartografía social y participativa. La cartografía social es una técnica que sirve para construir conocimiento de manera colectiva y obtener datos sobre el trazado del territorio (Herrera, 2008). La cartografía participativa permite que las personas expresen sus concepciones sobre un territorio, involucra diferentes actores y se construye en comunidad, proporciona una valiosa descripción visual y va más allá de las cartografías oficiales, describe aspectos físicos de los lugares y las características socioculturales de la comunidad (Barragán, y Diego, 2016).

Con el fin de tener esos lugares significativos para los niños se diseñaron mapas y para ello se siguieron los siguientes pasos: se hicieron distintos recorridos por los lugares más frecuentados por los niños, niñas y adolescentes en el centro de la ciudad, al tiempo que se hacían unos mapas identificando calles y algunos lugares como parques, fuentes de agua, hoteles, restaurantes y algunos otros elementos que permitieran la ubicación visual de los niños; posteriormente se realizó el primer encuentro con ellos en un parque de la ciudad, se les invitó a dibujar y a ubicar los sitios representativos para ellos, tales como donde se reunían los “parches”, los más frecuentados por la policía y los combos enemigos, donde podían dormir, bañarse, aquellos en los cuales se generaba violencia o agresión, lugares donde se ubicaban las casas de vicio o donde vendían su cuerpo (hacían ratos); posteriormente se hizo una nueva reunión con los niños y se les pidió que buscaran unos símbolos para cada una de las situaciones, por ejemplo, dormir, bañarse, tener la posibilidad de ser agredidos y recibir heridas, alimentarse, divertirse, entre otras. Posteriormente los niños fueron invitados a la Universidad para que utilizando los computadores colocaran los símbolos en los sitios que les facilitaban su vida diaria o que significaban un peligro.

2.4 Análisis de la información

Una vez aplicadas las entrevistas, registrado el diario de campo y realizado las actividades de cartografía se realizó un análisis de la siguiente manera:

Las Observaciones: Se realizó una lectura de las observaciones y se pasó a la codificación de las mismas, destacando el significado que les dan a las experiencias de ser heridos.

Las Entrevistas: Las entrevistas fueron transcritas y codificadas, posteriormente se construyeron mapas conceptuales, tomando como base los códigos obtenidos y las categorías y se terminó con el análisis de la información y la escritura de los resultados.

La Cartografía social: Con los mapas hechos a escala, se extrajeron los puntos de referencia donde los niños sufren heridas.

Los detalles del análisis están descritos en cada una de las técnicas.

2.5 Socialización de los resultados

Obtenidos los resultados se hicieron reuniones con los participantes para presentarles la información y seleccionar el contenido del artículo. Los niños, niñas y adolescentes decidieron que información podría ser incluida en el informe.

2.6 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta el principio de respeto como fuente de reconocimiento a la autonomía de las personas participantes; en el transcurso de la investigación no se ofreció ningún tipo de remuneración y las entrevistas se realizaron en los lugares y horarios en que los niños, niñas y adolescentes se sintieron más cómodos. Se les informó la intención del estudio y se dejó claro que se podrían retirar en el momento que ellos así lo decidieran.

En la socialización de los hallazgos, la información se manejó con criterios de confidencialidad; no se revelaron datos personales, para garantizar el anonimato de los participantes.

Este estudio se ajustó a las normas internacionales sobre ética en la investigación humana. Se tomaron en cuenta los aspectos establecidos en la Resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia; según el artículo 11, (1993), la investigación está clasificada como de bajo riesgo y los investigadores no tienen conflicto de intereses con el tema.

3. RESULTADOS

Las lesiones que reciben los niños niñas y adolescentes en su vida cotidiana generalmente son heridas que penetran su cuerpo como las puñaladas y los puntazos que no son penetrantes. También sufren accidentes de tránsito y golpes que son considerados por ellos como heridas, así no rompan la piel. Los accidentes de tránsito son causados muchas veces,

porque debido a que se encuentran bajo los efectos de sustancias psicoactivas o el alcohol no logran reaccionar de manera adecuada ante la embestida de un automóvil.

Me pisó un bus porque estaba drogada

Generalmente las puñaladas y puntazos son causados por los mismos niños en situación de calle, por aquellas personas a quienes se les llama “culebras”, y que son quellos a quienes los niños les deben algo o ellos les deben a los niños dinero, droga o venganzas; enemigos que se tengan en la calle o porque le caen mal a alguien, según ellos, se “enamoran de uno”. Los golpes son ocasionados por “riñas” y peleas entre los compañeros del parche (parceros); por la falta de diálogo o por la lucha por territorios. También reciben golpes de la policía que los domina o “caciquea” y son obligados a hacer ciertas cosas, las cuales ellos no realizan y por eso reciben castigo. Para los participantes las heridas se dividen en dos grupos: graves y leves.

3.1 Heridas graves

Las heridas graves pueden llevar al daño de un órgano importante y los ponen en riesgo de quedar en silla de ruedas o perder la vida y se les debe correr, porque requieren de la atención prioritaria en un hospital al que son llevados por sus compañeros o parceros.

Una puñalada muy grande y una herida muy grande, pues algo mayor para uno caer al hospital

Una puñalada que casi me mata, ahí si me tocó recurrir a urgencias

Una vez han sido heridos, los niños, niñas y adolescentes sienten rabia, porque ven que su cuerpo no vuelve a ser el mismo y el sentimiento que les queda es el de venganza, porque quieren enfrentarse a las personas que los hirieron y cobrar esa deuda.

3.2 Heridas leves

Las heridas leves son las que no causan daño en los órganos internos; cuando son producidas por objetos corto-punzantes y no penetran, las denominan puntazos, deciden que no requieren atención hospitalaria y se auto medican para cicatrizarlas y evitar las infecciones, para ello utilizan alcohol, agua oxigenada y jabón rey; también se colocan ceniza de marihuana o cigarrillo para la cicatrización.

La ceniza de la marihuana es muy buena para cerrarle a uno las heridas

Otro comportamiento frente a las heridas es no tratarlas y entonces las tapan con un trapo, no tanto para protegerlas y evitar infecciones, sino para ocultarlas de la mirada de otras personas.

En las heridas leves los niños, niñas y adolescentes evitan el uso del hospital y la razón que dan para ello es que allí se infectan y los tratan mal. Este tipo de heridas no les genera sentimientos de venganza.

En el caso de la atención que se les brinda en la calle los participantes exigen que la persona que los atiende se lave muy bien las manos, por ningún motivo aceptan que les laven o desinfecten las heridas, pues estas se pueden infectar. En la práctica esto ha podido ser comprobado por los investigadores, al tratarles las heridas y se ha encontrado que no solamente no se infectan, sino que cicatrizan más rápidamente.

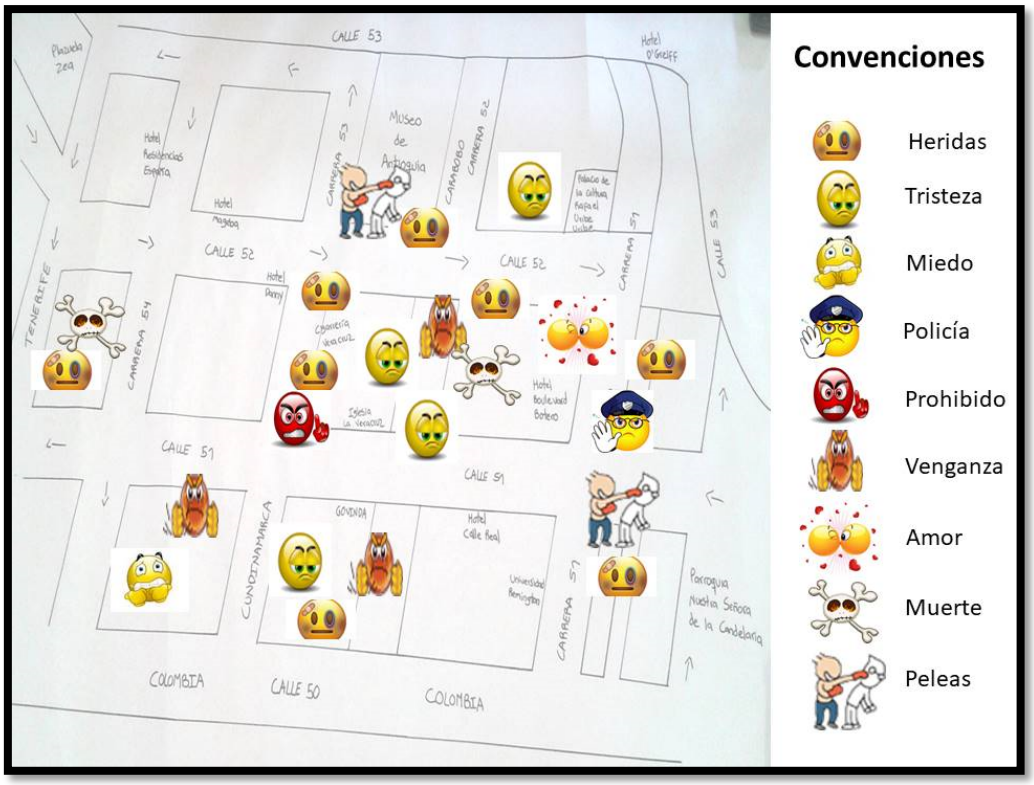


Figura 1. Mapa Cartográfico Parque Botero y la Veracruz. Lugares donde los niños reciben más heridas.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.14-25

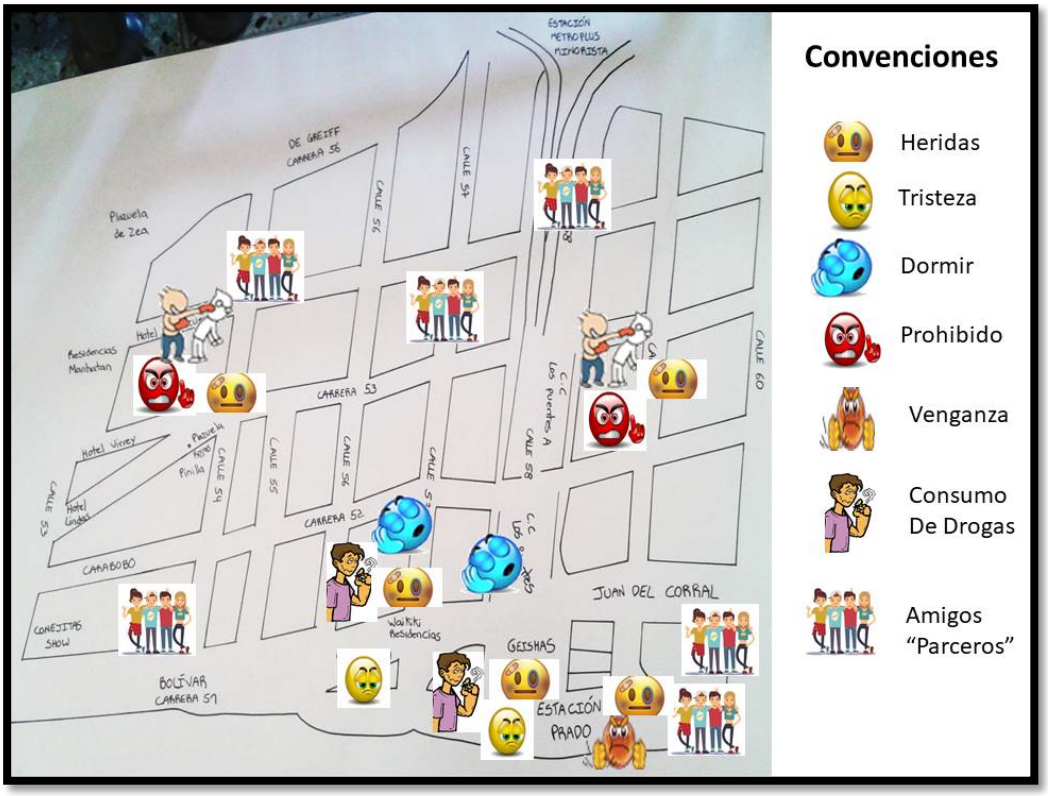


Figura 2. Mapa Cartográfico Prado Centro. Lugares donde los niños pasan la mayor parte del tiempo.

3.3 Significado

Las heridas significan experiencias, ya que cada una de ellas les ha marcado su cuerpo y su espíritu, les ha dejado enseñanzas que les hacen tomar medidas de prevención en un futuro, tales como defenderse o llorar cuando los amenazan para evitar que los hieran, no volver a pasar por el sitio en donde los han herido, evitar el consumo de sustancias psicoactivas o de alcohol en circunstancias consideradas por ellos como riesgosas, evitar las "culebras", ubicarse en sitios en donde se sientan más seguros, no pelear con los otros habitantes de calle ni con quienes comparten el centro (Venteros ambulantes, policía, convivir, entre otros) y mantener con ellos diálogos y relaciones interpersonales adecuadas.

Los niños, niñas y adolescentes identificaron en los mapas de la cartografía los lugares en los cuales hay mayor riesgo de ser heridos e inclusive de morir (ver figura 1 y 2).

Las cicatrices significan valentía o motivo de orgullo, cuando se las hacen en cualquier parte del cuerpo diferente a la cara y son motivo de molestia y vergüenza cuando se las hacen en cualquier parte del rostro y por ello en las peleas, la parte del cuerpo que más protegen es el rostro.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.14-25

4. DISCUSIÓN

Coincidimos con Brian (2007) en que las causas de las heridas están relacionadas con las interacciones entre ellos mismos, otros habitantes de calle y la fuerza pública, lo mismo plantea Monsalve (2016), pero le agrega como generadora de heridas la accidentalidad, principalmente por los vehículos automotores.

Según Ariés (1984) “el hospital está reservado a los enfermos graves y es el lugar para morir” (p. 85). Esto coincide con lo planteado por los niños, niñas y adolescentes de este estudio, que van al hospital en casos extremos, cuando sus heridas son muy graves o cuando son llevados por sus parceros u otras personas especialmente en los casos de los accidentes de tránsito.

Los resultados de este estudio coinciden con Monsalve (2016), quien plantea que los niños evitan hacer uso del hospital por considerarlo un lugar donde son rechazados y estigmatizados, tanto por el personal de salud como por los otros pacientes, además las medidas de aseo que se toman en los hospitales para la atención de las heridas son lesivas ya que aumentan los riesgos de infección, esto mismo se encontró en el presente estudio. Otra razón por la que los niños, niñas y adolescentes no usan los hospitales según Hurtado, Giraldo y Forero (2011) es que allí les cobran y les piden papeles, situación que no se encontró en el presente estudio.

Coincidimos con Abadíe (2009) en que los niños se sobre-adaptan a las condiciones de la calle, por lo tanto, aunque el manejo de sus heridas no es el convencional, cicatrizan fácilmente y no se infectan. La mugre denominada por los niños “el mugre” representa un factor de protección que evita las infecciones; en el estudio de Monsalve esta mugre debe permanecer en la piel, pero no puede entrar en la herida porque se produce la infección. Lo encontrado en este estudio difiere en cuanto que la mugre representa una barrera de protección y no importa si está en la piel o dentro de la herida.

En lo referente al tratamiento de las heridas para favorecer la cicatrización los hallazgos permiten corroborar lo planteado por Menéndez (1994) quien considera que algunos padecimientos físicos se resuelven mediante la auto-atención que se realiza según la cultura y las alternativas disponibles que para los niños, niñas y adolescentes son elementos que tienen a la mano diariamente como jabón, marihuana y limón, como lo plantea también Hurtado, Giraldo y Forero (2011).

5. CONCLUSIONES

La realización de este estudio nos permitió llegar a las siguientes conclusiones, que tienen que ver con los aprendizajes en lo relacionado con las intereacciones de los participantes en el trabajo de campo, y con las experiencias de los niños con las heridas y los significados que les dan:

1. La forma como se llevó a cabo el acercamiento con los niños, niñas y adolescentes garantizó la fidelidad de la información, por la confianza y familiaridad que se logró con ellos.
2. El hecho de haber compartido los resultados para que ellos los validaran, también fue importante para garantizar el rigor de la investigación.
3. Para los niños hay dos clases de heridas: leves y graves. Las primeras no requieren atención en instituciones y pueden ser tratadas por ellos, o no tratadas para que sanen. Las graves requieren ser atendidas en el hospital, al cual prefieren no ir porque reciben mal trato o porque se pueden infectar.
4. Las heridas significan para los niños experiencia.
5. Las cicatrices significan valentía y motivo de orgullo, excepto las producidas en el rostro.
6. Los niños, niñas y adolescentes expresan que una condición fundamental para que sus heridas no se infecten es no realizar ningún procedimiento antiséptico en ellos, pero sí en las personas que los van a atender.
7. Esta investigación muestra la realidad de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle y es útil para la elaboración de propuestas de prevención, cuidado y promoción de la salud.

Agradecimientos. A los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, especialmente a quienes participaron en el estudio, a la Universidad de Antioquia y a las Facultades de Salud Pública y Enfermería por facilitarnos el tiempo para llevar a cabo la investigación.

6. REFERENCIAS

Abadíe M. (2009). Condiciones de salud, percepciones y significados del proceso salud/enfermedad/atención de los niños/niñas que trabajan, de 8 a 14 años, un estudio de caso, en el barrio IAPI, de Quilmes (tesis de maestría). Cedes-Flacso.

Ariés, P. (2005). Historia de la muerte en occidente. Desde la edad Media hasta nuestros días. El Acantilado, Barcelona.

Barragán, G. y Diego, F. (2016). Cartografía social pedagógica: entre teoría y metodología. Revista Colombiana de Educación, (70), 247-285.

Brian, O. (2007). Habitantes en situación de calle y construcción territorial en el centro occidente de Medellín. Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB, (23), 137-147.

Forero, C., Giraldo, A. y Martínez, J. V. (2016). Los niños en situación de calle: experiencias y significados de los ambientes que construyen. Investigación y Educación en Enfermería, 34 (1), 9-17.

Forero, C., Giraldo, A. y Sánchez, D. M. (2014). Violencia y agresión: una mirada desde los niños en situación de calle. Medellín, Colombia. Index de Enfermería, 23(4), 200-204. doi: 10.4321/S1132 - 12962014000300002

Geertz, C. (2003). La interpretación de las culturas. Barcelona: Gedisa.

Herrera, J. (2008). Cartografía social. Recuperado de http://juanherrera.files.word-press.com/2008/01/cartografia-social.pdf

Hurtado, M., Giraldo, A. y Forero, C. (2011). Significados de la salud para los niños de la calle en Medellín (Colombia). Index de Enfermería, 20(3), 147-150. doi: 10.4321/s1132- 12962011000200002

Menéndez, E. (1994). La enfermedad y la curación, ¿Qué es medicina tradicional?. Alteridades, 4 (7), 71-83.

Ministerio de Salud de Colombia. (1993). Resolución 008430 de 1993.

Rossman, G. B. y Marshall, C. (1989). Designing Qualitative Research. London: Sage.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados. Paidós, Barcelona.

ANÁLISIS DE DISCURSOS DESDE LA PERSPECTIVA DECOLONIAL

María Noel Míguez Passada

Universidad de la República, Uruguay, marianoel.miguez@cienciassociales.edu.uy

Resumén. Introducción. La perspectiva decolonial, surgida hacia fines del siglo XX, ha venido produciendo herramientas teórico-metodológicas, ético-políticas y epistemológicas desde un Sur Global en proceso de deconstrucción de los imperativos analíticos del saber, poder, ser y estar impuestos por el Norte Global. Objetivos. Se apunta a reflexionar en torno a formas *otras* de analizar fenómenos sociales y los entramados entre sujetos plurales, poniendo el foco en los análisis de discursos. Métodos. Al tratarse de una ponencia netamente teórica, las especificidades metodológicas serán parte de la deconstrucción de la perspectiva decolonial desde lo metodológico-epistemológico. Esta perspectiva, cuando se la despliega para el análisis de discursos, brinda la posibilidad de comprender sensaciones, emociones y percepciones de los sujetos mientras las palabras surgen en entrevistas, observación participante, grupos motivacionales, etc. A su vez, quien investiga, queda interpelado/a por la procesualidad metodológica, lo que genera un "diálogo de saberes plurales" en torno a las temáticas en procesos de delimitación analítica. Resultados. Con ello se apunta a reflexionar en torno a propuestas analíticas del Sur Global, interpelando verdades absolutas, y formas de calificar y clasificar las tramas de lo social desde la producción de conocimiento del Norte Global, con miras a la pluriversalidad y diálogo de saberes. Conclusiones. La pluriversalidad planteada desde la perspectiva decolonial, interpeladora de la universalidad, potencia el análisis y comprensión de sujetos plurales en materializaciones societales diversas, tales como las del Sur Global, hacia nuevos horizontes de sentido.

Palabras clave: Investigación Cualitativa; Perspectiva Decolonial; Análisis de Discursos.

DISCOURSES ANALYSIS FROM THE DECOLONIAL PERSPECTIVE

Introduction. The decolonial perspective, emerged towards the end of the 20th century, has been producing theoretical-methodological, ethical-political and epistemological tools from a Global South in the process of deconstruction of the analytical imperatives of knowledge, power and being imposed by the Global North. Objectives. It aims to reflect on other ways of analyzing social phenomena and the frameworks between plural subjects, putting the focus on the analysis of discourses. Methods. Being a purely theoretical paper, the methodological specificities will be part of the methodological-epistemological deconstruction of the decolonial perspective. This perspective, used for the analysis of discourses, offers the possibility of understanding sensations, emotions and perceptions of people while the words arise in interviews, participant observation, motivational groups, etc. Results. This aims to reflect on analytical proposals of the Global South, challenging absolute truths, and ways to qualify and classify the plots of the social from the production of knowledge of the Global North, with a view to pluriversality and dialogue of knowledge. Conclusions. The pluriversality raised from the decolonial perspective, interpellant of the universality, enhances the analysis and understanding of plural subjects in diverse societal materializations, such as those of the Global South, towards new horizons of meaning.

Keywords: Qualitative Research; Discourses Analysis; Decoloniality.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.26-39

1. INTRODUCCIÓN

La presente ponencia plantea un somero recorrido por los puntos medulares de la perspectiva decolonial, poniendo el foco en el análisis de discursos. Esta perspectiva surge hacia fines del siglo XX desde un Sur Global, a partir de la necesidad de producir horizontes de sentido propios en lo teórico-metodológico, ético-político y epistemológico para abordar la realidad en un entramado histórico-social desde nuestros sentires colonizados.Surgen los conceptos de Norte Global y Sur Global, los que refieren a demarcaciones epistémicas en la producción de conocimiento propias de sociedades que han sido colonizadoras o colonizadas, y la potencia que ello brinda en la aprehensión del conocimiento y deconstrucción de la realidad. Este quiebre epistémico potencia el reconocimiento de la realidad desde una perspectiva que deconstruye la colonialidad/modernidad del Norte Global, la cual se ha interiorizado como verdad absoluta.

La lógica de exposición de la presente ponencia contiene la ruptura teórico- metodológica y epistemológica de la mano del "giro decolonial", para particularizar la reflexión en torno al análisis de discursos desde una perspectiva que supera lo instituido y normativo del deber ser.

2. EL GIRO DECOLONIAL

En primer lugar, resulta necesario demarcar los estudios poscoloniales de la perspectiva decolonial. En los estudios poscoloniales, surgidos del posestructuralismo francés, el concepto de "verdad" (*aletheia*), ampliamente discutido, analizado, formulado y reformulado por los/as teóricos/as del Norte Global, continuaba apareciendo desde una totalidad colonial, no habiendo espacio para *"las huellas de la herida colonial desde donde se teje el pensamiento decolonial. Puertas que conducen a otro tipo de verdades cuyo fundamento no es el Ser sino la colonialidad del Ser, la herida colonial"*. (Mignolo, 2007, p. 29) En este sentido, las posturas poscoloniales terminaban reproduciendo con sus posicionamientos las mismas lógicas de ubicación de un "afuera" (bárbaro) y un "adentro" (civilizado) propios del Norte Global, en una reproducción sistemática de clasificación y calificación de sujetos según el espacio social y global de origen.

En segundo lugar, el llamado "giro decolonial" propuso desde sus inicios *"la apertura y la libertad del pensamiento y de formas de vida-otras (economías-otras, teorías políticas-otras); la limpieza de la colonialidad del ser y del saber; el desprendimiento de la retórica de la modernidad y de su imaginario imperial"*. (Mignolo, 2007, p 30) Su razón de ser

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.26-39

resultó la matriz colonial del poder y, en su deconstrucción, la decolonialidad del poder. Con ello comienza a reconocerse que la colonialidad fue (y es) una de las formas sustanciales para las lógicas mundiales de distribución del poder en el capitalismo de la modernidad, por lo que *"todo fenómeno histórico-social consiste en y/o expresa una relación social o una malla de relaciones sociales"* en un campo de relaciones que lo trasciende. (Quijano, 2007, p. 103) De ahí el concepto de totalidad histórico-social.

> …con América (Latina) el capitalismo se hace mundial, eurocentrado y la colonialidad y la modernidad se instalan, hasta hoy, como los ejes constitutivos de este específico patrón de poder. En el curso del despliegue de esas características del poder actual, se fueron configurando las nuevas identidades sociales de la colonialidad (indios, negros, aceitunados, amarillos, blancos, mestizos) y las geoculturales del colonialismo (América, África, Lejano Oriente, Cercano Oriente, Occidente y Europa). (…). Ese modo de conocimiento fue, por su carácter y por su origen eurocéntrico, denominado racional; fue impuesto y admitido en el conjunto del mundo capitalista como la única racionalidad válida y como emblema de la modernidad. (Quijano, 2007, p. 94).

En este sentido, Mignolo (2007) plantea que conceptualizar la colonialidad como constitutiva de la modernidad implica ya posicionarse desde una postura decolonial. La modernidad, en su fenoménico[21] anclaje discursivo de la retórica de la salvación y del progreso, no brinda mayores márgenes de objetivación ante los componentes ideológicos que la conforman, ni concreciones en un capitalismo global asfixiante para la mayoría de los sujetos. Las diversas formas que hoy día se suman a la expresión de la "cuestión social"[3] difícilmente son entendidas en el marco de la colonialidad *"escondida bajo la retórica de la modernidad"* (Mignolo, 2007, p. 26), y en sus sistemáticas y naturalizadas reproducciones de una verdad única de la racionalidad de la modernidad.

En tercer lugar, tal como plantea Maldonado (2008), la actitud decolonial brinda las bases para lo que llama razón decolonial. Éstas (actitud y razón) resultan sustanciales en este "giro decolonial".

> El giro des-colonial se refiere, mas bien, en primer lugar, a la percepcion de que las formas de poder modernas han producido y ocultado la creacion de tecnologias de la muerte que afectan de forma diferencial a distintas comunidades y sujetos. Este tambien se refiere al reconocimiento de que las formas de poder coloniales son multiples, y que

[1] Por "fenoménico" se hace referencia a lo aparente, a lo que surge como primera forma de entender la realidad.

> tanto los conocimientos como la experiencia vivida de los sujetos que mas han estado marcados por el proyecto de muerte y deshumanizacion modernos son altamente relevantes para entender las formas modernas de poder y para proveer alternativas a las mismas. (…). Un tercer elemento del giro des-colonial trata de una diferenciacion entre la idea y el sentir, por un lado, y el proyecto de descolonizacion, por otro. (Maldonado, 2008, p. 65).

Se hace necesario conocer el entramado social en el cual los sujetos se despliegan en una pluriversalidad que da cuenta de una totalidad histórico-social. Ello habilita a conocer, situar, reflexionar colectivamente sobre sus situaciones singulares más allá de lo que se presenta como fenoménico. Se plantea así una totalidad histórico-social en la dialéctica del universal - particular - singular para la comprensión de la realidad singular y colectiva de sujetos plurales en el marco de contextos territoriales concretos, mediados por lógicas ideológicas que trascienden sus cotidianidades. De ahí que el proceso de objetivación que se realice requiere del sujeto en proceso de investigación y del sujeto que investiga, en un "diálogo de saberes" hacia la comprensión del objeto que se investiga.

En cuarto lugar, la perspectiva decolonial potencia a las ciencias sociales y humanas de hoy día, ya que permite pensar y producir conocimiento en torno a los procesos de largo plazo que transversalizan a los sujetos en las disputas por el *"control de los ámbitos básicos de existencia social y de cuyos resultados se configura un patrón de distribución del poder centrado en relaciones de explotación/dominación/conflicto entre la población de una sociedad y en una historia determinadas"*. (Quijano, 2007, p. 114) Ello permite comprender la realidad trascendiendo el "pensamiento único" de la colonialidad/modernidad.

Tomando los fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos y epistemológicos de la decolonialidad, se presenta someramente a continuación cómo sería analizar discursos desde la decolonialidad, en un entramado histórico-social que contiene tanto a quien investiga como a quien es sujeto de la investigación.

3. ANÁLISIS DE DISCURSOS DESDE LA PERSPECTIVA DECOLONIAL

El despertar del Sur Global ante las interiorizadas formas de ser/estar, saber y poder del Norte Global resultó un punto fundamental para generar nuevas maneras de comprender la realidad y de investigar e intervenir en ella. ¿Cómo investigar desde una perspectiva

decolonial cuando lo que se exige en la academia es netamente lo colonial? ¿Cómo superar lógicas coloniales generadoras de brechas entre “nosotros” y “otros" para que sea posible objetivarse en la totalidad histórica-social?

Se cree que más allá que las ciencias sociales y humanas de hoy día estén condicionadas por un contexto de ejercicio y lógicas de poder del gran capital (colonial/moderno), ello no debe tirar por tierra la objetivación que se logra a partir de la delimitación del objeto de investigación desde marcos teórico-metodológicos, ético-políticos y epistemológicos *otros*. Y ese ejercicio se aprende, potencia y expande (o se constriñe) desde los espacios de pienso de la academia.

Investigar desde una mirada decolonial habilita a generar conocimiento y brindar herramientas para lograr reales procesos de objetivación en la relación sujeto- sujeto. Ello se entiende sustancial, ya que las formas coloniales del poder se han encargado de *“dividir el mundo entre jerarquias de señorio y distintas formas de esclavitud basadas, ya no en diferencias etnicas o religiosas, sino mas propiamente en diferencias presumidamente naturales, esto es, ancladas en la corporalidad misma de sujetos considerados como no enteramente humanos”* (Maldonado, 2008, P. 65). De esta manera, se trata de una lucha contra los exigidos olvidos de sujetos relegados a la inexistencia[4] en este mundo moderno/colonial y global, en una relación identificada como de amo y esclavo. Teniendo en cuenta lo antedicho, la producción de conocimiento desde la mirada decolonial permite: por un lado, trascender lo fenoménico y generar rodeos analítico-reflexivos necesarios para el análisis de la realidad; y, por el otro, generar “diálogos de saberes” a través de los cuales se halle conjuntamente la sustancia de los fenómenos en proceso de análisis. Así, la potencia de la perspectiva decolonial como marco teórico-metodológico habilita a trabajar con sujetos en sus diversas concreciones para superar relaciones de desigualdad, clasificaciones y lógicas de poder de la modernidad colonial. A su vez, ello da margen para deconstruir las demandas que hoy día en la academia latinoamericana se continúan exigiendo desde una lógica colonial.

Quien investiga desde el Sur Global debe tener la claridad que se está ante una modernidad colonial que continúa reproduciendo las lógicas de poder de los últimos quinientos años, bajo formas metamorfoseadas discursivamente a través de conceptos como derechos y ciudadanía. A partir de lo planteado en torno a la perspectiva decolonial, la relación de quien investiga con quien es el sujeto de la investigación cambia de sustancia epistémica y metodológica. En este entramado, los análisis de discursos pasan a

contener una fuerte implicancia en la reflexión en torno a lo dicho y no dicho, a cómo se dijo y las sensaciones y percepciones que median al sujeto que está planteando su experiencia, su dolor, sus expectativas, etc., tanto singular como colectivamente.

Se plantean a continuación algunos de los quiebres que esta perspectiva decolonial genera en los análisis de discursos para las ciencias sociales y humanas, a saber: "Diálogo de saberes" como sustancia medular para las intersubjetividades plurales, basándose en relaciones de sujeto-sujeto y procesos de objetivación conjuntos.

Reconocimiento de una totalidad histórico-social como campo de investigación, que habilita a enmarcar los sujetos en la procesualidad y devenir de una realidad construida colectivamente.

Producción de conocimiento desde los diversos espacios societales, superando jerarquías de "señorío", ancladas aún con fuerza en las lógicas académicas. Saberse parte de un entramado societal con la potencia de superar los imperativos de la modernidad colonial que contiene y expande dolores singulares y colectivos mediante lógicas hegemónicas del gran capital. Se hace imperioso tomar distancia de las interiorizadas colonialidades impuestas por un saber científico "único" desde el Norte Global para el análisis de un entramado societal disímil, como lo es el de las sociedades del Sur Global. Tal como plantea Zimmermann (2015, p. 3), con este giro decolonial, se habilitan y comparten *"argumentos sobre el conocimiento cientifico, liberado de la retorica moderna occidental, esto es, de la ciencia o conocimiento sujeta a normas y formalismos, dando voz a otras interpretaciones culturales encubiertas, colonizadas y desprestigiadas como primitivas o misticas, por la racionalidad moderna"*. Los discursos y sus análisis pasan a ser generados e interpretados a partir del reconocimiento encarnado en cada uno de los sujetos colonizados del Sur Global poniendo el foco en ciertos aspectos y dejando a un lado otros disímiles de las lógicas de poder y análisis de la modernidad colonial. Se apuesta al *"posicionamiento ideologico y socio cultural, que supone una postura etica de respeto al hombre en todas sus expresiones culturales, de cuidado de los valores que lo mejoran, y opuesto a la injusticia social global que se corresponde con una injusticia cognitiva global"* (Zimmermann, 2015, p. 3). Se le da valor y significado a cuestiones *otras* que no son registradas desde la colonialidad por poner el foco en sus "verdades".

En este entramado, el lenguaje pasa a tener una sustancia medular en esta lógica analítica, ya que habilita a deconstruir la realidad social y cultural de los sujetos a través del

significado dado en la interacción generada entre los sujetos de la enunciación: *"el lenguaje construye la realidad social, interactua con la cultura, y produce con la escritura y la lectura como vemos, entendemos y valoramos el mundo, los sujetos y sus relaciones"* (Zimmermann, 2015, p. 4).

Con el lenguaje se crea realidad, la cual da cuenta del entramado societal del momento como síntesis de la totalidad histórico-social que se singulariza en los procesos de comunicación desplegados por los sujetos en su discursividad. En todo este proceso la subjetividad se hace parte constitutiva, por lo cual, el análisis de discursos que sea mediado por la perspectiva decolonial habilita a reconocer a los sujetos en su espacio, tiempo histórico, devenir, teniendo en cuenta que desde lo epistemológico se hace un quiebre con las lógicas coloniales de los discursos y sus interpretaciones. Ya no son sustancia del análisis las cuestiones impuestas por la racionalidad de la modernidad/colonialidad, sino que el foco está puesto en el sujeto enmarcado en su historia singular y colectiva. Por otra parte, resulta sustancial el lenguaje en el entramado de la totalidad histórico-social que da cuenta de su materialización, así como la reflexión gramatical, que *"vuelve a los significados primeros para comprender el contenidoideologico del discurso, aunque procesos y estructuras, valoraciones o papeles sociales solo son legibles si atendemos a un nivel profundo o criptotipico de la formacion de patrones donde se instalan esas estructuras"* (Zimmermann, 2015, p. 5). De esta manera, el análisis de discursos desde la perspectiva decolonial reconoce la diversidad humana como inagotable, por lo que la epistemología que medie su análisis es autorreflexiva y procesual.

Desde el Sur Global se apuesta a un análisis de discursos, donde el sujeto que investiga y el sujeto de la investigación dialogan en pro de una exploración de la pluriversalidad contra-hegemónica.

Asimismo, la concreción del lenguaje desplegado en los discursos se plasma a través de la escritura, la cual es nutrida de componentes ideológicos que la transversalizan, puesto que *"trae la lengua a la conciencia, posibilita estructurar, categorizar y disciplinar, mediante dos propiedades criticas de la gramatica: la nominalizacion y la metafora gramatical"* (Zimmenmann, 2015, p. 6). Los términos gramaticales requieren ser deconstruidos en una procesualidad ideológica que se vierta en las formas de expresar y comprender los discursos. Tanto el sujeto que investiga como el sujeto de la investigación transitan por el

encuentro de lo discursivo, recuperando lo histórico-social en las concreciones singularizadas que dan sustancia a la realidad. La manera en la cual se plasme esto en la escritura está prenocionado de componentes ideológicos que el sujeto que investiga debe desandar para no caer en falsos etnocentrismos propios de la modernidad colonial.

A través del análisis y exposición de economías *otras*, sujetos *otros*, ideologías *otras* se va conformando un proceso de análisis de discursos desde la decolonialidad del poder y del saber, con miras al encuentro tanto con el sujeto (singular o colectivo) como con el objeto en proceso de delimitación.

En síntesis, el giro decolonial propuesto como marco teórico-metodológico y epistemológico de referencia para el análisis de discursos lleva a encuentros *otros* entre sujetos que, por un lado, en el plano del ser reproducen en la cotidianidad formas de habitar el mundo desde la decolonialidad, y, por otro lado, en el plano del pensar, habilita al quiebre epistémico con las colonialidades impuestas ideológica, cultural y simbólicamente.

4. LO EMPÍRICO/ANALÍTICO EN LOS ANÁLISIS DE DISCURSOS DESDE LA PERSPECTIVA DECOLONIAL

En los “diálogos de saberes” generados por los espacios de intercambio comunicacionales entre el sujeto que investiga y el sujeto de la investigación, se van generando sensaciones y percepciones que acompañan lo enunciado y lo interpretado por cada una de las partes. El sujeto que investiga, desde una perspectiva decolonial, es parte constitutiva del espacio de enunciación conjunta, en tanto entramado compartido con el sujeto de la investigación, donde los saberes de una y otra parte son tan válidos como sustanciales para el posterior análisis discursivo. En dicho proceso se superan jerarquías naturalizadas de saberes, relaciones de asimetría y desigualdad, y se comprende la realidad que se presenta a través del lenguaje que se maneja. El análisis deviene aquí en modos *otros*, sin verdades como absolutos genéricos.

[3] Sigue siendo una constante la referencia de la cuestión social en el marco de los procesos de investigación de las ciencias sociales y humanas. De ahí que se haya traído tal expresión para dar cuenta de las formas a través de las cuales se materializan hoy día las *“desafortunadas consecuencias”* de la colonialidad. Desde la perspectiva decolonial la forma de nombrar cuestión social no aparece en la jerga y escritos de sus diversos autores. [4] Omnipotencia de la modernidad/colonialidad, de sus atributos y de sus destrezas. Desencuentros entre unos y otros con el discurso del encuentro. Dilución del *otro* en *uno mismo* en una especie de desaparición.

Desde la razón moderna colonial, el status simbólico de quien investiga es producido y reproducido por las representaciones socialmente compartidas que le ubican como sujeto del saber. El dominio de éste sobre el sujeto de la investigación está naturalizado por los componentes ideológicos interiorizados de la razón científica propia de la modernidad. Así, las desigualdades y asimetrías son la exteriorización de jerarquías impuestas por la colonialidad del saber que, en su procesualidad, resulta también la colonialidad del ser/estar. Desde esta perspectiva, todo cuanto suceda en las instancias de discursos conjuntos son materializados y posteriormente analizados desde un patrón de dominación. Al decir de Pereira Lázaro (2017, p. 1): *"La colonialidad y la modernidad dentro del contexto que pretendemos presentar surgen como retóricas sobre las vidas de las poblaciones que han sido puestas a las márgenes del proyecto desarrollista; estos sujetos adentran el plan modernizador y globalizante del mundo en medio a justificativas etnocéntricas, una vez que el occidente asume el control de la política de identificación del ser"*. Al ubicarse desde la razón científica moderna, el sujeto que investiga se posiciona como sujeto de dominación, generándose *"un espacio y por lo tanto, un exterior y un interior a él"* (Restrepo y Rojas, 2010, p. 15). La interrupción en la comunicación se hace así una constante en el transcurrir de las técnicas que se desplieguen, constituyéndose un diálogo entre "extranjeros". En este diálogo, unos están dentro (sujeto que investiga) y otros están fuera (sujeto de la investigación).

La relación nosotros- otros queda mediada por la interrupción en la comunicación al corporeizar subjetividades y prácticas que son analizadas por el sujeto que investiga (desde la perspectiva colonial) como alteridades disruptivas de la normalidad (sujetos de la investigación). Categorías clásicas de la modernidad como economía, política, sociedad, clase social, entre otras, reproducidas en lo analítico de los discursos por el sujeto que investiga, quedan delimitando en el plano del pensar un objeto entendido desde el punto de partida como ajeno, externo e inferior en el entramado de una "verdad universal" (eurocéntrica, moderna, colonial). Desde este posicionamiento, todo espacio de encuentro real entre el sujeto que investiga y el sujeto de la investigación queda destinado al desencuentro, siendo *"la lengua escrita, la sistematizacion de la observacion, la taxonomia, etc., las que actuaran como dispositivos de la colonialidad del poder"*. (Restrepo y Rojas, 2010, p. 20) Restrepo y Rojas (2010, p. 19) plantean que para superar esta diferencia colonial del ser/estar y del saber es necesario realizar una inflexión decolonial, la cual *"se constituye en una herramienta para comprender que*

ocurre en un pais o region, atado a un sistema mundializado de poder en terminos geopoliticos. En la medida en que la modernidad se ha extendido a traves de formas politicas y economicas devenidas de la experiencia europea y que (…) son el resultado de la expansión colonial y han tenido repercusiones en todos los ambitos de la vida hasta el presente". Esta inflexión decolonial habilita a la conjunción de miradas, donde la pluriversalidad, antagónica de la universalidad (única y moderna), se hace esencia. Para el análisis de discursos desde esta perspectiva, la ética y políticas propias de la decolonialidad se oponen a modelos globales universalistas y eurocentrados, generándose el encuentro a partir de interpretaciones múltiples de conocimientos con *"otras formas de ser y otras aspiraciones sobre el mundo (…)* (donde) *quepan muchos mundos"* (Restrepo y Rojas, 2010, p. 21).

A su vez, desde la perspectiva decolonial se comprenden e interpretan las formas de dominación impuestas por el poder colonial en los entramados epistémicos que producen, naturalizan y legitiman conocimientos anclados en la distinción del nosotros - otros que imposibilitan cualquier tentativa de diálogo y análisis de discursos sin prenociones e interpretaciones coloniales. La perspectiva decolonial en el análisis de discursos desmitifica esta alteridad creada y propone el reconocimiento y potencia que hallan las distinciones culturales, étnicas, identitarias, etareas, por discapacidad, etc. para la delimitación del objeto de investigación superadora de la "objetividad científica" propia del Norte Global.

A partir de lo dicho, la retórica se vuelve fundamental para completar el esquema de análisis de discursos, donde la colonialidad del ser y del saber atraviesan el lenguaje materializado en los diálogos que se generan en el marco de las distintas técnicas que recuperan la palabra. El *"arte del bien decir"*, tal como el Diccionario de la Real Academia Española define la retórica, preconfigura valoraciones de "buenos" y "malos" decires, según sea el sujeto de la enunciación. Este "mal decir" será corregido, reformulado, metamorfoseado por el sujeto que investiga desde la perspectiva colonial a un "bien decir". Así, la retórica queda imbuida en cargas prenocionales que distinguen en el plano del ser y del pensar a uno y otro sujeto.

Los componentes ideológicos para estas imposiciones han estado (y están) centrados en la idea eurocéntrica de modernidad de un Norte Global (civilizado) superior al Sur Global (bárbaro), que se despliega en estas lógicas binarias en los diversos entramados societales e intersubjetivos cuando se encuentran sujetos entendidos como

diversos. Estos "otros" serán tanto los sujetos del Sur Global con relación al Norte Global, los sujetos de la investigación con relación al sujeto que investiga, los sujetos que aprenden con relación al sujeto que enseña, y así sucesivamente. Estos "otros", tal como plantea Dussel (2000, p. 50), reciben la *"herencia maldita de la falacia desarrollista del proceso de modernización hegemónico que les han definido como personas negadas a los beneficios de la modernidad"*.

Más allá la modernidad no es hoy sólo un fenómeno europeo y ligado a las colonias, se continua reproduciendo la retórica de la modernidad como un relato europeo, desplegada por las élites, las que han narrado y ocultado cuestiones para la generación de sus metarrelatos. La "historia oficial" queda así presentada como la verdad única, la cual se desparrama en occidente como un absoluto a reproducir.

Si esta retórica se plantea desde la perspectiva decolonial, la lógica de la colonialidad queda develada en su entramado político de la modernidad, la globalización y el capitalismo: *"Una lógica no interesada en esconder la desfachatez del proyecto desarrollista que en la larga historia de desinterés por la vida humana se ha reinventado siempre en el sentido de mantener el orden de las cosas (…) en la matriz colonial del poder, en donde el poder se mantiene en manos del sujeto imperial y la sumisión sobre las espaldas de los sujetos destinados al eterno proceso de colonización de sus vidas"* (Pereira Lázaro, 2017, p. 1). En esta procesualidad, el "sujeto de occidente" deja de ser el "único sujeto y tema" (Spivak, 1998).

El análisis de discursos desde una perspectiva decolonial invita a desaprender lo interiorizado, impuesto, asumido y exteriorizado de la modernidad colonial, para reconstituir el ser en un proceso emancipador. Estos instituidos normalizados y modernos, así como fueron creados y desparramados por las lógicas imperialistas de los colonizadores, hoy día están siendo deconstruidos por los colonizados. Así como las lógicas coloniales se han impuesto, no existe razón alguna para su no superación.

5. REFLEXIONES FINALES

El imperativo ideológico del Norte Global se ha impuesto en los saberes del Sur Global desde una unidireccionalidad que ha truncado formas de ser/estar y saber propias de los pueblos que han sido colonizados. Los conocimientos generados por estos saberes subsumidos a un saber absoluto hallan su potencia y reconocimiento con el giro decolonial. Las ciencias sociales y humanas latinoamericanas confluyen en una

constante reproducción de relaciones de poder, donde hacia un lado se ejerce y hacia el otro se vivencia la colonialidad del poder. Darse cuenta de estas contradicciones es un primer paso para delimitar un camino con la menor cantidad de contradicciones posibles.

En este contexto, el análisis de discursos resulta medular para producir conocimiento que no sea sólo demarcado por quien investiga, sino por quien es el sujeto de la investigación, a través de un "diálogo de saberes" que habilite a delimitar los objetos de análisis desde una pluralidad de formas de ser/estar y saber en el mundo. La creación y consolidación de una Europa moderna, de formas de ser/estar, saber y poder hegemónicas se fue materializando a partir del descubrimiento de América, en el entendido de la demarcación de "unos" civilizados y "otros" bárbaros a colonizar. Surge así la convicción desde el Norte Global que todo lo que quede por "fuera" de su territorialidad y episteme es no-civilizado, no-político, y, por ende, no-humano. En este entramado, estos "bárbaros" son exigidos a pensarse como responsables de sus propias desgracias, y obligados a reproducir las lógicas de la modernidad en pro de su dignidad. Al decir de Dussel (2000, pp. 39, 49), se genera un *"proceso irracional que se oculta a sus propios ojos"*, por lo que desde la perspectiva decolonial estos "otros" colonizados dan cuenta de haber sido *"la víctima inocente del sacrificio ritual, que al descubrirse como inocente juzga a la modernidad como culpable de la violencia sacrificadora, conquistadora, originaria, constitutiva, esencial"*. En su superación, y en apuesta a la emancipación de los colonizados, se apunta a *"descubrir la dignidad del Otro (de la otra cultura, del otro sexo y género, etc.); cuando se declara inocente a las víctimas desde la afirmación de su alteridad como identidad en la exterioridad como personas que han sido negadas por la modernidad".* (Pereira Lázaro, 2017, p. 50)

Llevado esto al análisis de discursos, en la relación sujeto que investiga - sujeto de la investigación, el proceso a realizarse debe ser un doble movimiento en la decolonialidad del ser y del saber. De esta manera, *"deben concretarse desde posturas criticas y reflexivas que alienten la construccion de la realidad desde perspectivas diferentes, abiertas, humanas y tolerantes"* (Zimmermann, 2015, p. 7).

Ello implica la mirada crítica del sujeto que investiga como enunciador de temáticas recuperadas desde los discursos de los sujetos de la investigación, las que son deconstruidas desde epistemologías *otras*. Así se logra superar la colonialidad del saber eurocéntrico y moderno, reproductora de dominio cultural/imperial, que controla el

conocimiento según la geopolítica global de la colonialidad del poder. (Zimmermann, 2015)

En síntesis, la perspectiva decolonial brinda un marco teórico-metodológico, ético-político y epistemológico de referencia para trascender las imposiciones investidas por un "deber ser" hegemónico propio del Norte Global. El análisis de discursos desde esta perspectiva invita al encuentro entre el sujeto que investiga y el sujeto de la investigación, en un traspasado que supera las lógicas predichas y hunde sus raíces en la decolonialidad del ser/estar, saber y poder.

6. REFERENCIAS

Castro-Gómez, S. y Grosfoguel, R. (Comp.) (2007). *El giro decolonial. Reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.

Castro-Gómez, S. (2000). *Ciencias sociales, violencia epistémica y el problema de la invención del otro*. In: Lander, E. (comp.). *La colonialidad del saber: Eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas latinoamericanas*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Págs. 145-161.

Coronil, F. (1999). *Mas alla del Occidentalismo: Hacia categorias geohistoricas no imperiales*. La Habana: Casa de las Americas, No. 206, págs. 21 a 49.

De Sousa Santos, B. (2010). *Para descolonizar Occidente. Mas alla del pensamiento abismal*. Buenos Aires. Clacso.

Dussel, E. (2000). *Materiales para una politica de la liberacion*. Madrid: Universidad Autonoma de Nuevo Leon - Plaza y Valdes Editores.

GESCO. (2010). *Modernidad / colonialidad / decolonialidad: aclaraciones y replicas desde un proyecto epistemico en el horizonte del bicentenario*. Ciudad de México: Pacarina del Sur, No. 4. pp. 1 a 10.

Lander, E. (comp.). (2000). *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas latinoamericanas*. Buenos Aires: CLACSO.

Maldonado Torres, N. (2008). *La descolonización y el giro des-colonial*. Bogotá: Tabula Rasa, No.9: 61-72.

Maldonado Torres, N. (2007). Sobre la colonialidad del ser: contribuciones al desarrollo de un concepto. En: Castro-Gómez, S. y Grosfoguel, R. (Comp.). El giro decolonial. Reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global. Bogotá: Siglo del Hombre Editores. Págs. 93 - 126

Mignolo, W. (2010). Desobediencia epistemica: retorica de la modernidad, logica de la colonialidad y gramatica de la decolonialidad. Buenos Aires: Del Signo.

Mignolo, W. (2007). El pensamiento decolonial: desprendimiento y apertura. Un manifiesto. En: Castro-Gómez, S. y Grosfoguel, R. (Comp.). El giro decolonial. Reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global. Bogotá: Siglo del Hombre Editores. Págs. 25 - 47

Pereira Lázaro, JP. (2017). La retórica de la modernidad, la lógica de la colonialidad y la globalización en el ámbito de las migraciones transnacionales: formación de subjetividades negadas y cotidianidad del migrante del sur. Ciudad de México: Pacarina del Sur - Revista de Pensamiento Crítico Latinoamericano, año 8, Nº31.

Quijano, A. (2007). Colonialidad del poder, eurocentrismo y America Latina. En: Castro-Gómez, S. y Grosfoguel, R. (Comp.). El giro decolonial. Reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global. Bogotá: Siglo del Hombre Editores. Págs. 93 - 126.

Restrepo, E, Rojas, A. (2010). Inflexión decolonial. Popayan: Universidad Javeriana.

Spivak, GC. (1998). ¿Puede hablar el sujeto subalterno?. Nueva York: Orbis Tertius, III (6), pp. 175-235.

Zimmermann, L. (2015). Lectura y pensamiento decolonial: aportes del analisis del discurso para la lectura de textos. In: Actas Congreso Nacional Subsede Catedra Unesco UNR. Santa Fé: Universidad Nacional del Litoral.

ANÁLISE DE DISCURSO APLICADA A INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA: PERSPECTIVA METODOLÓGICA EM DEBATE

Gleny Terezinha Duro Guimarães[1], Marlubia Correa de Paula[2] e Wanda Griep Hirai[3]

[1] Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Brasil. gleny@pucrs.br

[2] Universidade Estadual de Santa Cruz, Brasil. mcpaula@uesc.br

[3] Universidade Federal de Alagoas, Brasil. wanda.hirai@gmail.com

Resumo. Na análise de discurso de inspiração pecheutiana não existe um procedimento metodológico preestabelecido, o que pode gerar uma incerteza quanto à sua aplicação. Neste tipo de investigação, são os pressupostos teóricos que determinam os procedimentos metodológicos, ficando a cargo do analista traçar o seu próprio percurso. Porém, nem sempre esse processo é visualizado na investigação. Ao refletir sobre este aspecto, o presente trabalho tem o objetivo de problematizar a existência explícita ou não de uma metodologia de investigação na AD e de identificar os principais elementos metodológicos que são apontados por analistas do discurso. Trata-se de uma investigação bibliográfica de cunho qualitativo, cujo método investigativo é apoiado no materialismo histórico, e o corpus, por seu turno, constituído por seis artigos científicos. O procedimento de análise incluiu a realização de um mapeamento buscando as regularidades e singularidades no material analisado. Os resultados apontam para dois tipos de interpretação metodológica: um de forma genérica, que não explicita o procedimento empregado; e o outro que dá visibilidade ao método. O artigo conclui que é possível descrever um procedimento metodológico de análise, não como aplicação de uma técnica, mas como um processo de investigação em que o dispositivo teórico é indissociável do analítico.

Palavras-chave: Análise de Discurso; Michel Pêcheux; Metodologia de Investigação; Investigação Qualitativa

DISCOURSE ANALYSIS APPLIED TO QUALITATIVE RESEARCH: METHODOLOGICAL PERSPECTIVE IN DEBATE

Abstract. In Michel Pêcheux's discourse analysis (DA) there is no pre-established methodological procedure, which may generate uncertainty regarding its application. In this type of investigation, it is the theoretical assumptions that determine the method, leaving it to the analyst to trace his path. However, this process is not always visualized in the investigation. When reflecting on this aspect, the present work aims to problematize the explicit existence (or not) of a research methodology in DA and to identify the main methodological elements that are pointed out by discourse analysts. This is a qualitative-bibliographic investigation that uses as a method the historical materialism. The corpus was made up of six scientific articles. The analysis procedure included the realization of a mapping seeking regularities and singularities in the analyzed material. The results point to two types of methodological interpretation: one is a “generic way”, without explaining the procedure performed; and the other, giving visibility to it. The article concludes that it is possible to describe a methodological analysis procedure; not as an application of a technique, but as an investigation process in which the theoretical device is inseparable from the analytical one.

Keywords: Discourse Analysis; Michel Pêcheux; Research Methodology; Qualitative Research

1. INTRODUÇÃO

A investigação qualitativa tem a característica de romper com a racionalidade cartesiana que tem caracterizado tradicionalmente as investigações de cunho quantitativo, ao considerar

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

que o rigor científico ocorre apenas por meio da objetividade, neutralidade e validação numérica. Na abordagem qualitativa, toda escolha e interpretação do analista são imbuídas de um posicionamento político e ético. O que configura, por sua vez, uma determinada concepção de homem e de sociedade, que acaba por determinar o *ethos* investigativo.

O presente estudo[1] faz um recorte investigativo, em relação à metodologia de análise dos dados, na pesquisa qualitativa. Ao elaborar o projeto de investigação, no que se refere aos aspectos metodológicos[2], o pesquisador se depara com a necessidade de definir o tipo de análise que será utilizada. Geralmente é adotado o procedimento mais conhecido, que é a Análise de Conteúdo (AC). No entanto, existe outra possibilidade, que é a Análise de Discurso (AD).

O termo análise de discurso pode ser considerado como um grande "guarda-chuva", em que, quando aberto, pode-se constatar uma estrutura feita de muitas hastes. Cada haste de sustentação poderia representar uma corrente epistemológica, com autores, conceitos e teorias diferentes, mas estando sob a identidade da análise de discurso.

Este estudo enfoca especificamente a AD da linha francesa, inspirada por Michel Pêcheux, doravante referida como Análise de discurso pecheutiana (ADP). Não a estamos chamando apenas de "Análise de discurso de linha francesa", pois existem outros franceses que se dedicam a este tipo de análise. Um exemplo deles é Maingueneau, contemporâneo de Pêcheux, que em muitos aspectos dele diverge, trilhando, assim, um caminho teórico próprio. Outro desses autores que adotam uma abordagem particular da Análise de Discurso é Fairclough, desenvolvedor da corrente de análise crítica do discurso. Ainda podemos citar Patrick Charaudeau, que desenvolve a Teoria Semiolinguística de Análise de discurso, entre outros autores (Oliveira, 2013). Todos apresentam aspectos caracterísitcos que os diferenciam, e cabe ao analista de discurso definir claramente qual o autor a que ele se filia, para não incorrer numa "indisciplina intelectual[3]" (Trivinos, 1987).

Porém, é necessário mencionar que existem semelhanças entre os autores que compartilham da AD, uma delas é considerar o discurso como uma prática social. Outro

[1] Estamos utilizando os termos estudo e trabalho para o presente artigo, de forma a não confundir o leitor quando nos referirmos aos seis artigos científicos que compoem o *corpus* de análise.
[2] A fase da metodologia é um dos itens que estruturam o projeto de investigação. Nela se definem o método; o universo e a amostra; os instrumentos para coleta; o locus; os sujeitos; e o tipo de análise.
[3] Trivinos (1987) considera indisciplina intelectual quando o pesquisador mistura diferentes teorias, sem a consciência da distinção entre elas.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

aspecto é levar em conta a dimensão da ideologia (embora existam diferenças conceituais entre os autores).

O enfoque de reflexão deste estudo, no entanto, não recai sobre as semelhancas e diferencas entre os autores, mas, sim, sobre a questão metodológica que caracteriza a ADP. O questionamento fundamental com que o analista de discurso se depara é: como se realiza a análise de discurso na perspectiva pecheutiana? Uma questão que não é simples de se responder, já que não existe uma única resposta para tal, nem um processo homogeneo procedimental. Isso se deve ao fato de que na ADP não existe a concepção da neutralidade do investigador. As escolhas do analista já estão carregadas de um posicionamento ideológico, político e ético imbuído nos gestos de interpretação. A partir desta questão se estabelecem dois objetivos para o presente trabalho: problematizar a existência explícita ou não de uma metodologia de investigação na Análise de discurso da linha francesa, com filiação em Michel Pecheux; e, além disso, identificar os principais elementos metodológicos que são apontados por analistas do discurso. Para responder a estes objetivos realizamos uma investigação bibliográfica de cunho qualitativo, cujo método investigativo é apoiado no materialismo histórico, sendo que o *corpus* foi constituído por seis artigos científicos. O procedimento de análise incluiu a realização de um mapeamento buscando as regularidades e singularidades no material analisado.

Existe aí um compromisso político, o qual, inevitavelmente, o investigador assume ao conceber o dispositivo de análise na ADP, pois se coloca “diante da realidade social em que vive, ao pensar a metodologia de análise, [e] não pode colocar-se como um copista reafirmador de posicionamentos da elite política e mercantil” (Mittman, 2007, p. 154). Em outras palavras, o analista de discurso apresenta um posicionamento crítico diante da realidade, assumindo um compromisso ético e se opondo às formas de exploração humana, por conseguinte, às desigualdades sociais decorrentes do avanço do capitalismo predatório. Aliás, a ADP se origina da análise de discursos políticos, o que significa dizer que a ADP implica num posicionamento político diante das relações e condições de produção da sociedade.

Após a contextualização do recorte investigativo do presente estudo, passamos a desenvolvê-lo nos seguintes aspectos: o dispositivo teórico-analitico da ADP; os aspectos históricos na constituição metodológica na AD; o dispositivo teórico para o processo metodológico na AD; a metodologia de investigação; o mapeamento do processo metodológico do corpus e os resultados alcançados.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

2. ANÁLISE DE DISCURSO APLICADA A INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA: DISPOSITIVO TEÓRICO-ANALÍTICO

Pêcheux considera o discurso como resultante dos processos históricos e ideológicos em que a língua se materializa. A fala não é o discurso, pois este se caracteriza como um conceito mais amplo e complexo, em que um dos pilares do método é o materialismo histórico, no qual "todo o processo discursivo se inscreve numa relação ideológica de classes" (Pêcheux, 1997, p. 92).

O objeto da ADP é o discurso (Pêcheux, 1997). Complementa Courtine (2016) que o discurso enquanto materialidade está entre a linguística e ideologia, o que provoca a possibilidade de o dizer ter sempre outros sentidos, pois todo dizer provém de determinadas condições de produção e de diferentes formações, sejam elas sociais, ideológicas e/ou discursivas.

Portanto, o discurso não deve ser compreendido como sendo a análise de uma fala ou mesmo ser tomado como análise semântica e sintática (linguística), ou como uma unidade de análise. Sua concepção é mais ampla, pois os sentidos do discurso decorrem das estruturas materiais que determinam o modo e as relações de produção da sociedade em que são produzidos. O discurso não deve ser compreendido como um texto ou um pronunciamento e pode ser analisado sob qualquer forma de expressão (oral, verbal, icônica, corporal, artística, cultural, política, religiosa, imagética, fílmica, fotográfica, de rótulos e outros diferentes tipos de mídia etc).

A teoria da ADP se assenta epistemologicamente no tripé da língua (advinda da linguística), do materialismo histórico e da psicanálise, resultando num dispositivo teórico próprio. Este dispositivo está imbricado ao dispositivo metodológico de análise. "Tais proposições teóricas devem conduzir ao estabelecimento dos procedimentos que venham a realizar a montagem instrumental, sob a forma de um dispositivo num campo metodológico" (Courtine, 2016, p. 15).

Na ADP não é possível separar o arsenal teórico do analítico, pois a análise é processual – todos os seus pressupostos devem estar interligados. Isso rompe com a ideia de que existe um procedimento escalar, etapista, cuja análise seria a última fase da investigação. Pelo contrário, a análise se faz presente desde o momento em que pensamos no problema de

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

investigação; seus objetivos, a seleção do corpus, os instrumentos, ou seja, todos os elementos constitutivos da investigação estão permanentemente correlacionados.

2.1 Aspectos históricos na constituição do processo metodológico na AD

É importante destacar que o dispositivo de análise na ADP vem constantemente sofrendo alterações, o que significa dizer que esta é uma teoria em constante movimento. Em consequência disso, a ADP é coerente com a abordagem materialista, em que tudo se transforma, tornando concreta a possibilidade de o sentido ser sempre outro. O discurso é e está sempre em movimento. É uma teoria inacabada, ou seja, que se reconstrói de acordo com as condições de produção materiais da própria história.

A ADP se inicia no final da década de 1960, com o propósito de romper com a visão estruturalista da língua, inspirada pelos estudos do linguista e filósofo suíço Ferdinand de Saussure. Em 1969, Pêcheux, junto com seu grupo de estudos, propõe a "análise automática do discurso", doravante chamada AAD-69. Metodologicamente, foi desenvolvida ao modo de um programa de computador o que, na época, era inovador e tinha o propósito de se diferenciar da análise de conteúdo e da análise linguística. Genericamente, se constituiu pelo procedimento de inserir no computador uma lista de enunciados equivalentes, no sentido parafrástico, ao mesmo tempo em que relacionava as condições de produção e a cultura. "Essas classes de paráfrase eram o que constituía a base estável e homogênea das sequências discursivas retiradas do *corpus* de análise estabelecido por condições de produção igualmente estáveis e homogêneas" (Fernandes e Vinhas, 2019, p. 3).

Com o avanço da teoria da ADP, esse procedimento metodológico foi abandonado, na medida em que não dava conta da ideologia, nem das formações discursivas. A partir da década de 1980, com a evolução da teoria, optou-se por não seguir um procedimento metodológico, evitando, assim, uma padronização no processo e procurando dar conta do avanço teórico da ADP. O norte do dispositivo de análise passa a ser a aplicação da própria teoria. O fato de não haver uma padronização é ainda hoje uma dificuldade para os adeptos da análise de discurso, tanto em sua compreensão quanto em sua aplicação. No entanto, isso não é propriamente um problema, mas, sim, uma necessidade que acena para a importância deste debate. Após a morte de Pêcheux, em 1983, a ADP foi impulsionada, principalmente no Brasil. Sendo inicialmente implantada com ajuda das contribuições

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

teóricas da linguista e professora universitária Eni de Lourdes Puccinelli Orlandi, da UNICAMP, e posteriormente expandida em todo território nacional, de forma institucionalizada. Atualmente, a discussão sobre o processo metodológico da ADP está em pauta, não no sentido de se retomar a AAD-69, mas de evidenciar novas formas de compreensão deste processo.

2.2 Dispositivo teórico para o processo metodológico na Análise de discurso

O processo metodológico da ADP é diversificado e variado, não existindo um padrão hegemônico de sua aplicabilidade. Apesar de não existir uma sequência de etapas, existem pressupostos teóricos que norteiam as escolhas metodológicas do analista de discurso, permitindo ao investigador que o dispositivo analitico se re-configure constantemente. Estes postulados, espécie de "fio condutor" (Mittman, 2007, p. 155) acabam de forma direta ou indireta caracterizando o processo metodológico da ADP, a partir de conceitos[4] que claramente estão relacionados ao dispositivo analitico.

O primeiro desses conceitos é o de condições de produção do discurso, que significa considerar o tempo e o espaço histórico em que todo o dizer é produzido. Por exemplo, o termo "democracia" no período da ditadura brasileira tinha um sentido diferente do que se pode dizer hoje ao utilizá-lo. Podemos afirmar que os elementos históricos e ideológicos estão na base de constituição do discurso. Sendo o materialismo histórico um dos pilares da ADP, as condições de produção implicam considerar a formação social capitalista, ou seja, o modo de produção e as relações sociais e econômicas de produção da sociedade em que o dizer é produzido. "A noção de condições de produção do discurso regula, em AD, a relação entre a materialidade linguística de uma sequência discursiva e as condições históricas que determinam sua produção" (Courtine, 2016, p. 20). As condições de produção irão determinar as condições de existencia do dizer, o que repercute na escolha do corpus de análise.

Corpus discursivo é um "conjunto de sequências discursivas dominadas por um determinado estado, suficientemente homogêneo e estável, das condições de produção do discurso" (Courtine, 2016, p. 20). Estas condições incidem nas paráfrases (Pêcheux, 1997, p. 290), segundo conceito que destacamos nesta investigação. Sobre este aspecto, afirma Pêcheux (1997, p. 290) que a paráfrase é "histórico-discursiva para marcar a inscrição necessária dos

[4] Selecionamos alguns conceitos, considerando que neste trabalho não seria possível dar conta de todos.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

funcionamentos parafrásticos em uma formação discursiva historicamente dada". A paráfrase pode ser compreendida como enunciados diferentes, mas que de certa forma produzem significados semelhantes, permitindo caracterizar as formações discursivas.
Desta forma, o analista, ao identificar as paráfrases que caracterizam o dizer relacionado a um discurso, necessita levar em consideração os sentidos produzidos a partir das condições de produção. Isto é o que permite a ele caracterizar o funcionamento das formações discursivas (FD). A FD é outro conceito central na ADP e se caracteriza por "aquilo que pode e deve ser dito" (Pêcheux, 1990, p. 11) numa determinada formação social em que o discurso é produzido. Esta formação tem a tendência de agrupar os sentidos semelhantes no seu interior, por isso a paráfrase se consolida como uma existência necessária. Pêcheux (1990) não se refere a um sentido homogeneizador, mas ao processo que evoca regularidades discursivas, aproximando semelhanças, o que permite uma certa caracterização das formações discursivas. Todos estes conceitos também se relacionam aos de ideologia e de formações ideológicas.

Para a realização metodológica, o analista de discurso realiza gestos de interpretação. A interpretação é compreendida como um processo que vai além das fronteiras da descrição. A descrição é importante, mas por si só não é suficiente para que o analista proceda com a interpretação. A interpretação implica na tomada de posição (Pêcheux, 2002). Os gestos de interpretação que caracterizam o dispositivo de análise somente ocorrem numa correlação com o dispositivo teórico; ou seja, não há interpretação sem a teoria que a sustente. Por isso, o objeto de análise é também o objeto teórico.

Essa relação determina a constituição do corpus de análise, dos recortes das sequências discursivas que serão analisadas, e dos agrupamentos ou dispersões decorrentes desse processo. O processo metodológico pode ser comparado à constituição de uma rede em que os nós de sustentação são os conceitos teóricos, todos interligados, e os espaços entre os mesmos seriam os gestos de interpretação do objeto empírico, tendo a consciência que sempre poderá haver outros sentidos produzidos. Desse modo, a ADP permite ao pesquisador um movimento de inovação metodológica, como se a rede possibilitasse a cada analista traçar os fios que a compõe, sabendo que a rede é constituída pelo entrelacamento do dispositivo teórico com o analitico.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

3. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento desta pesquisa bibliográfica utilizamos o seguinte percurso: primeiramente foi realizado um levantamento genérico na internet em que há mais de 70.000 resultados para (Discourse + analysis + methodology + Pêcheux), 24.500 para (méthodologie + d'analyse + de + discours + Pêcheux) e 60.800 para (metodologia + análise + do + discurso + Pêcheux).

Ao investigar tamanho volume de dados, foi possível constatar que havia uma imensa variedade de produções: livros (incluindo os do próprio Pecheux), artigos, dissertações e teses etc. Bem como eram listadas produções que não enfocavam o recorte do presente estudo. Diante deste universo foi necessário estabelecer alguns critérios de seleção. O primeiro deles foi utilizar uma base de dados brasileira em que houvesse dissertações e teses. Para tal, consultamos o Banco Digital de Teses e Dissertações (BDTD) dos trabalhos que foram identificados por meio dos descritores “análise + de + discurso + Pêcheux”. Foram encontrados 861 trabalhos, com predominância nos pós-graduação na área de letras e linguística, nos dois maiores polos de formação em ADP, a UNICAMP e a UFRGS. Com os descritores “Pêcheux + metodologia”, foram apresentados 316 trabalhos. Após uma prévia consulta, constatamos que havia uma infinidade de temas, sem, no entanto, ter como objeto específico a metodologia da ADP. Partimos para o terceiro critério que era buscar artigos publicados em revistas classificadas na Scielo, que tivessem no título o descritor “metodologia + Pêcheux”. Neste critério, encontrou-se apenas um trabalho. Para ampliar o *corpus*, o ultimo critério adotado foi: os primeiros artigos, com maior visibilidade e acessos na internet e que tivessem especificamente no título o descritor “metodologia”. Outro critério adotado foi selecionar artigos em anos de publicação diferentes. Este critério é importante de ser considerado porque na teoria da ADP, a contextualização das produções discursivas se faz necessária, uma vez que se relaciona com as três épocas (Pecheux, 1983) pelas quais a ADP se configurou. Considerando todo esse percurso e critérios, delimitamos 6 artigos. Lembrando que nossa pesquisa é qualitativa e, portanto, não é a quantidade de artigos que nos interessa, mas sim a seleção daqueles que demonstravam como a metodogia da ADP havia sido construída.

Após a constituição do *corpus*, foi realizada a codificação[5], que por questões éticas evitaria a identificação dos autores. Após várias leituras dos textos, passamos a mapear a forma

[5] Os artigos foram codificados com a letra A, de atigo, seguido do ano de publicação, ou seja: A/2006, A/2009, A/2011, A/2015, A/2017, A/2019.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

como a metodologia era abordada, ou seja, o objetivo era identificar de que forma os procedimentos de análise haviam sido realizados.
Procedemos a um mapeamento buscando identificar regularidades e singularidades no material empírico.

Além de identificar o que era comum a todos, buscamos os aspectos distintivos ou originais que poderiam estar em algum artigo. A seguir, passamos a demonstrar o resultado do mapeamento realizado sob quatro critérios, os quais foram identificados como as principais regularidades encontradas. 1. Principais conceitos da ADP utilizados na metodologia: nessa ocasião, verificamos se alguns eram nucleares para nortear a análise e se havia aprofundamento ou não em relação aos mesmos; 2. Principais autores citados durante a explanação da metodologia: se somente os clássicos, se eram mencionados outros autores, inclusive de outras correntes da AD; 3. A relação entre teoria e objeto empirico: se os aspectos teóricos estavam ou não relacionados com exemplos de análise; 4. Como era realizada a descrição do processo metodológico: se ocorria de forma genérica ou de forma explícita, descritiva, realizada através de exemplos da análise.

3.1 Mapeando o processo metodológico do corpus

Todos os aspectos que compuseram o mapeamento foram identificados exclusivamente nas seções dos artigos que se referiam ao aspecto metodológico da ADP, a partir dos quatro critérios mencionados.

> **1.** Em relação aos principais conceitos utilizados, existe unanimidade nos artigos no que se referem ao discurso, à formação discursiva, formação ideológica, posição-sujeito, arquivo, condições de produção, corpus, interpretação, enunciado, efeitos de sentido, interdiscurso, memória, esquecimento e sujeito. Outros conceitos são desenvolvidos de acordo com o foco de análise de cada artigo, a titulo de exemplificação citamos: acontecimento histórico (A/2011), deslocamento (A/2009), dialética (A/2019), dito e já-dito (A/2019), efeito metafórico (A/2019), equívoco (A/2006), esquecimentos 1 e 2 (A/2019), estrutura (A/2019), formação social (A/2019), funcionamento linguístico (A/2019), gesto de interpretação (A/200; A/2019), heterogeneidade (A/2011), identificação/desidentificação (A/2009), intradiscurso (A/2009; A/2006), interpelação ideológica (A/2019), marcas linguísticas (A/2006, A/2019), metáfora (A/2009), metonímia (A/2009) e paráfrase (A/2009; A/2019). Portanto, os conceitos fundantes da AD circulam em todos os artigos, alguns num nível superficial, no sentido de apresentar o conceito sem aprofundamento reflexivo, e/ou apenas citar os conceitos sem desenvolver seu significado, pressupondo que ele é de domínio teórico do leitor. O artigo A/2019 se destaca por ser o único a apresentar aprofundamento na reflexão sobre os conceitos, exemplificando-os por meio do material empírico utilizado para análise. Além disso, neste artigo se encontram os conceitos de paráfrase e polissemia como núcleos que conduzem o eixo da análise, demonstrando que não é possível trabalhar

com todos os conceitos da ADP ao mesmo tempo. Assim, ao escolher o objeto de estudo do pesquisador, ele também elege conceitos fundamentais que serão problematizados junto com o objeto empírico. Isso não significa que os demais conceitos da ADP não sejam evocados, serão acionados sempre que necessário, pois estão inter-relacionados.

2. No que diz respeito aos autores citados durante o texto do artigo e na metodologia, existe uma unanimidade em mencionar Pêcheux e Orlandi. Além destes, outros autores são citados sem apresentar predominancia, tais como: Indursky (A/2019), Leandro-Ferreira (A/2006; A/2019), Courtine (A/2015; A/2011), Ernst-Pereira (A/2019), Serrani (A/2009), entre outros. Também foi possível identificar o uso de autores que, na nossa concepção, fazem parte de "correntes" diferentes da ADP, mas são tratados como se a integrassem. Nos artigos A/2011 e A/2015, por exemplo, são utilizados os conceitos de enunciado e formação discursiva de Foucault. É indiscutível a influência deste autor para ADP. No entanto, Pêcheux reelabora estes conceitos a partir de sua própria perspectiva, ressignificando-os. Existe uma diferença epistemológica importante que deve ser considerada e que coloca ambos os autores em filiações diferentes, pois, para Pêcheux, o materialismo histórico é constitutivo de sua teoria, sendo a relação sócio-histórica, centrada na luta de classes, um dos elementos que compõem esta abordagem. Na teoria de Foucault, a luta de classes não é uma questão a ser considerada. Esse aspecto não é um apêndice, mas uma diferença de identidade que distingue as teorias, que não podem ser anunciadas como se fossem pertencentes a uma mesma perspectiva. O analista de discurso com filiação pecheutiana deve ter esse cuidado. Isso é o que chamamos de coerência epistemológica, que define as filiações e identidades associadas às teorias. No artigo A/2017 também existe o uso correlato entre Pêcheux, Charaudeau e Maingueneau, sem explicitar as devidas diferenças.

3. Outro aspecto mapeado foi a relação da teoria com o objeto empírico de análise. Dois artigos não apresentam esta relacão, enfatizando apenas o dispositivo teórico, A/2017 e A/2015. Em A/2009 e A/2006, existe uma menção aos objetos empíricos (um na área de aplicação ensino-aprendizagem de segunda língua, e o outro o discurso pedagógico na relação com alunos de curso superior), porém, não desenvolvem um exemplo ou exercício de análise. Dois artigos relacionam a teoria com o objeto empírico para demonstrar a relação entre os pressupostos teóricos e os metodológicos. A/2011 apresenta um exercício utilizando imagens da mídia impressa veiculadas à revista Veja, enquanto A/2019 exemplifica o processo metodológico através do discurso feminista.

4. Em relação à descrição do processo metodológico, todos se apresentam de forma singular, sendo possível realizar dois agrupamentos. O primeiro abrange os artigos que comentam de forma geral o dispositivo analitico, sem explicitar o procedimento realizado; enquanto o segundo o explicita. No primeiro grupo, encontramos 02 artigos. A/2017 apresenta um trabalho com conceitos gerais da ADP, sem a explicitação do processo metodológico, muito embora o título deste artigo inclua "metodologia". Os conceitos são tratados como categorias de análise, e o ato de explicitá-los é entendido como suficiente para dar conta da metodologia. Na mesma direção, A/2009 realiza a descrição de alguns conceitos da ADP, mas que também são chamados de categorias de análise. Embora este autor tenha se proposto a analisar 3 trabalhos (2 teses e 1 dissertação sobre o aspecto metodológico), por meio do que chama de "categoria", as mesmas não são relacionadas aos respectivos trabalhos. Neste sentido, o autor de A/2009 entende que a metodologia pode ser caracterizada pelo uso de categorias teóricas a

> priori. Destacamos o cuidado que deve ser tomado ao se referir à "categoria", pois este termo é predominantemente característico da análise de conteúdo, o que por si só pode gerar equívocos conceituais e metodológicos.

Neste primeiro grupo, foi possível constatar que embora todos os artigos mencionem a metodologia, nem todos dão visibilidade ou descrevem o processo realizado, ou seja, ela não é descrita, apenas mencionada. No segundo grupo, encontramos artigos que claramente explicitam a metodologia. A/2015 revela um processo metodológico que se baseia na primeira fase da ADP. Enfoca a metodologia por meio de 03 níveis: o primeiro é a "superfície linguística"; o segundo, o "objeto discursivo"; e o terceiro, o "processo discursivo".

Estes níveis estão relacionados à Análise AAD-69. Na década de 1980, porém, esta mesma metodologia é revista e abandona-se a ideia de usar uma padronização de análise espelhada na codificação sistemática, característica da linguagem informática. No texto "A análise de discurso: tres épocas" Pecheux (1983), caracteriza-as da seguinte forma: a primeira explorava os aspectos metodológicos a partir da noção de "maquinaria discursivo-estrutural" (p. 311); a segunda caracterizava a "justaposição dos processos discursivos" (p. 313); e, por último, a "emergência de novos procedimentos da AD" (p. 315). Cabe mencionar que esta caracterização em tres épocas não tem sido utilizada, de forma a romper com uma ideia de fragmentação da teoria. No artigo A/2011 são explicados os aspectos a serem observados na metodologia: organização do corpus em que serão realizados os recortes (enquanto unidade discursiva); análise dos enunciados, estabelecendo relações com as condições de existência do mesmo (sua produção na história); a correlação com outros enunciados; a memória que é retomada e os efeitos de sentido produzidos no contexto. O texto realiza a interpretação que se volta sobre a opacidade, as heterogeneidades e as contradições do discurso. O trabalho apresenta um exercício de análise com imagem e os aspectos metodológicos, que também identificamos em função do tipo de corpus selecionado.

Mais especificamente, tarta-se da seleção do corpus (duas imagens); indicação do título do artigo e da revista, contextualizando as imagens a partir do contexto histórico em que são produzidas; descrição da imagem; referência às cores utilizadas; explicitação da relação entre a imagem e a memória social; interpretação dos enunciados; apresentação de algumas interlocuções teóricas; e identificação das ironias que a imagem produz. No artigo A/2006 são explicitados metodologicamente os seguintes aspectos: a constituição do corpus; entrevista; transcrição; várias leituras das entrevistas; identificação do eixo temático;

exploração das marcas linguísticas ou do discurso, relacionando-as com o contexto sócio-histórico e com as condições de produção; estabelecimento de recortes discursivos, caracterizando as regularidades na FD; interpretação do interdiscurso e do intradiscurso. Apenas A/2019 aprofundou o procedimento metodológico, constituído a partir de sete etapas: I) definição do objeto de estudo, considerando as condições de produção, a configuração da formação discursiva e a definição do enunciado; II) delimitação do tema, das condições de produção, da composição do arquivo e diálogo permanente com o referencial teórico; III) constituição do arquivo, coleta e seleção dos textos; IV) "leitura-trituração do material coletado", escolha das sequências discursivas compondo o recorte do corpus, fase em que ocorre a passagem da superfície linguística para o objeto discursivo; V) articulação da sequência discursiva com a teoria; VI) descrição da estrutura das sequências recortadas, procurando identificar se os enunciados remetem a outras formações discursivas; VII) caracterização das formações discursivas a partir da relação entre paráfrase e polissemia. Enfim, de ambos os grupos podemos afirmar que a metodologia de análise da ADP existe e deve ser explicitada, dando visibilidade científica ao processo. A síntese do mapeamento apresentado até o momento é demonstrada através da tabela ilustrada mais abaixo. Na primeira coluna, estão listados os quatro critérios identificados enquanto regularidade nos artigos; na segunda, apresentamos o desdobramento destes critérios; e, nas colunas seguintes, a marcação do que foi encontrado em cada artigo/data. Esta tabela possibilita visualizar a análise e perceber as interpretações dos resultados, permitindo ao leitor obter um panorama de comparação sistemática sobre o corpus analisado.

Tabela 1. Síntese do mapeamento

Critérios	Especificações	A/2006	A/2009	A/2011	A/2015	A/2017	A/2019
1. Principais conceitos	Principais ADP	X	X	X	X	X	X
	Específicos/nucleadores	X	X	X			X

	Com aprofundamento						X
2. Principais autores	Clássicos ADP	X	X	X	X	X	X
	Outros autores ADP	X	X	X	X		X
	Outras correntes AD			X	X	X	
3. Relação teoria e objeto empírico	Não relaciona ênfase teórica				X	X	
	Não relaciona, mas menciona objeto empírico	X	X				
	Relaciona teoria e análise			X			X
4. Descrição metodológica	Geral, sem explicitar		X			X	
	Específico e exemplificado	X		X	X		X

4. CONCLUSÕES

É unânime em toda a literatura sobre ADP e no corpus empírico analisado, que não existe neste campo uma metodologia de análise pronta, sequencial. Por isso, a ADP não pode ser considerada como aplicação de uma técnica, ela é uma disciplina científica que produz conhecimento teórico próprio. Ao mesmo tempo, isso não quer dizer que não exista na ADP uma metodologia. Ela não pode ser padronizada, mas os analistas, ao descreverem seus processos de análise, permitem identificar que existem regularidades e singularidades no processo. Ou seja, existe um fio condutor, que dá identidade e caracteriza o dispositivo analitico da ADP a partir do quadro epistemológico de referência. A separação entre teoria e método poderá se tornar apenas um procedimento pedagógico para melhor compreensão da própria teoria. Entretanto, na práxis da produção do conhecimento, são indissociáveis, já que nem sempre é possível determinar quando se inicia um e outro. Assim, os dispositivos teórico e o analitico se entrecruzam, pois a teoria determina os parâmetros epistemológicos, e o objeto empírico tira a teoria do âmbito do abstrato, fazendo com que se entre no campo da prática discursiva. Isso não quer dizer que a ADP negue a metodologia. Pelo contrário, é possível perceber um procedimento em que os analistas cada vez mais estão preocupados em dar a ela visibilidade. Uma analogia a este entrelaçamento é a trança. É desta forma que o procedimento metodológico se constitui na ADP, um permanente entrelaçamento entre o dispositivo teórico e o empírico. É importante compreender que este procedimento é passível de constantes alterações. Assim como o discurso é tido como a possibilidade de sempre haver outros sentidos, a metodologia deve ser compreendida como estado “em construção”: sempre haverá aí outro caminho possível de ser percorrido pelo analista de discurso. Sendo a metodologia da ADP um entrelaçamento do dispositivo teórico com o dispositivo analitico, o resultado deste estudo permitiu identificar dois parâmetros utilizados

nos artigos: primeiro, quando ocorre uma exposição distinta entre o dispositivo teórico e o dispositivo analitico, oportunizando ao leitor uma visibilidade de como o processo de análise e sua interlocução com a teoria ocorrem. Isso se aplica aos artigos A/2015, A/2011, A/2006 e A/2019, em que, ao se expor o quadro teórico, os autores o correlacionam ao descrito no exercício de análise. A interdependência é clara e, mais importante, existem coerência e visibilidade do processo metodológico.

O segundo parâmetro ocorre quando o analista considera que discorrer sobre a teoria já é suficiente para dar conta da metodologia, como se esta se realizasse apenas usando a explicação dos conceitos. Neste caso, acaba-se desenvolvendo apenas os conceitos teóricos, como se a metodologia compulsoriamente se fizesse presente. Embora se trate de trabalhos científicos com enfoque específico na discussão sobre a metodologia de pesquisa, nos artigos A/2017 e A/2009 ela não é descrita, resultando na invisibilidade da mesma, o que pode sugerir ao leitor a inexistência da metodologia. Em consequência disso, o título dos trabalhos (sobre metodologia) criam uma expectativa no leitor de que, após a leitura, haverá um exemplo de como proceder metodologicamente, o que não ocorre. Na ADP, cada processo metodológico poderá ser diferente do outro. O que é importante e o que nos parece fundamental é o analista descrever o processo percorrido, de forma que a metodologia seja abordada e considerada tão importante quanto os demais aspectos teóricos mobilizados no trabalho. Com isso, estamos dizendo que o dispositivo analitico deve receber a mesma importância que o dispositivo teórico, de forma que o entrelaçamento de ambos se torne visível. Ao mesmo tempo em que os procedimentos metodológicos da ADP não podem ser concebidos como a aplicação de uma técnica, eles devem ser visíveis ao leitor. Isso reafirma o uso do termo dispositivo teórico-analitico, no sentido de que são esferas distintas, mas, ao mesmo tempo, inseparáveis. O hífen representa não apenas o “e” inclusivo, mas “ser” inclusivo, o dispositivo é (do verbo ser) constituído de forma entrelaçada pelas duas dimensões, compondo um processo dialético. Refletir sobre a metodologia na pesquisa significa pensar sobre como a mesma é visibilizada nos trabalhos acadêmicos. Geralmente, os trabalhos utilizam um modelo de base positivista e estruturalista, quando os primeiros capítulos são teóricos e os demais destinados aos resultados da análise. Existe uma clara dicotomia entre o teórico e o analítico. Na ADP, esta lógica não se aplica, em decorrência do processo dialético que caracteriza a relação entre teórico e metodológico. Sugere-se que nos trabalhos em ADP, desde a introdução até as conclusões, o teórico e analitico sejam inseparáveis. Como fazê-lo? Eis o desafio do analista de discurso.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

5. REFERÊNCIAS

Courtine, J. (2016). Definição de orientações teóricas e construção de procedimentos em análise do Discurso. *Policromias*, junho, 2016, 14-35. Disponível em: https://bit.ly/2UE18gM

Fernandes, C., Vinhas, L. (2019). Da maquinaria ao dispositivo teórico-analitico: a problemática dos procedimentos metodológicos da análise de discurso. *Linguagem em (Dis)curso.* 19(1), 1-13.

Mittmann, S. (2007). Discurso e Texto: na pista de uma metodologia de análise. In Indusrky, F., Leandro-Ferreira, M. C. *Análise do discurso no Brasil: mapeando conceitos, confrontando limites.* São Carlos, Claraluz.

Oliveira, L. A. (org.) (2013). *Estudos do discurso:* perspectivas teóricas. São Paulo: Parábola Editorial.

Pêcheux, M. (1983). *A análise de discurso:* três épocas, 311-318. Disponível em: https://bit.ly/2Y46pjj

Pêcheux, M. (1990). Análise automática do discurso. In Gadet, F., Hak, T. (org). *Por uma análise automática do discurso*: uma introdução à obra de Michel Pêcheux. Campinas: Editora da UNICAMP.

Pêcheux, M. (1997). *Semântica e discurso*: uma crítica à afirmação do óbvio, 3. ed. Campinas: Editora da UNICAMP.

Pêcheux, M. (2002). *O Discurso*: estrutura ou acontecimento, 3. ed., Campinas, São Paulo: Pontes.

Trivinos, A. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais*: a pesquisa qualitativa em educação, o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. São Paulo: Atlas.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.40-54

REVISÃO SISTEMÁTICA DE ESTUDOS QUALITATIVOS EM RESÍDUOS SÓLIDOS

Gabriel de Pinna Mendez[1], Claudio Fernando Mahler[2] e Stella Regina Taquette[3]

[1]M.Sc., Prof. Adjunto do CEFET-RJ - gabrielpmendez@gmail.com
[2]D.Sc., Prof. Titular da COPPE/UFRJ - cfmahler@gmail.com
[3]D.Sc., Profa. Titular da UERJ - stella.taquette@gmail.com

Resumo. O presente trabalho buscou analisar estudos relacionados à gestão de resíduos sólidos desenvolvidos com métodos qualitativos. Foi feita revisão sistemática da literatura publicada entre os anos de 2014 e 2019 nas bases de dados Scielo (*Scientific Electronic Library Online*), no Portal de Periódicos da CAPES e *Web Of Science*. Além da busca em periódicos de referência na área de resíduos (*Waste Management e Waste Management and Research*) por meio dos descritores "Pesquisa Qualitativa" e "Resíduos Sólidos" (*Qualitative Research and Solid Waste*); "Entrevista", "Resíduos Sólidos" e "Percepção" (*Interviews, Solid Waste and Perception)*. Foram encontrados 598 artigos, sendo que após a aplicação de critérios de seleção descritos no presente artigo, o universo foi reduzido para um total de 42 publicações. Os artigos selecionados foram analisados e categorizados quanto aos aspectos mais relevantes como objetivos do trabalho, amostra utilizada no estudo e principais resultados. Verificou-se que a pesquisa qualitativa é adequada para responder questionamentos no campo de estudos sobre resíduos tais como, a relação entre os resíduos e os problemas de saúde pública, as dificuldades na coleta seletiva e nas demais ações de gerenciamento/tratamento, os impactos ambientais do descarte irregular de resíduos e os problemas na gestão de resíduos especiais.

Palavras-chave: Resíduos Sólidos; Pesquisa Qualitativa; Revisão da Literatura.

SYSTEMATIC REVIEW OF QUALITATIVE STUDIES IN SOLID WASTE

Abstract. This work intends to analyze studies related to solid waste management developed with qualitative methods. A systematic literature review of the articles published between 2014 and 2019 was made in the Scielo databases (Scientific Electronic Library Online), in the CAPES Journal Portal and Web of Science. In addition to searching for reference journals in the area of waste (Waste Management and Waste Management and Research) through the descriptors "Qualitative Research" and "Solid Waste"; "Interview", "Solid Waste" and "Perception" (Interviews, Solid Waste and Perception) and 598 articles were found, and after applying the selection criteria the universe was reduced to a total of 42 publications. The selected articles were analyzed and categorized according to the most relevant aspects such as work objectives, study sample and main results. Qualitative research has been found to be a viable tool and can be employed on a large scale in waste-related studies. It was also found that many studies that use the term "qualitative research" do not have the necessary methodological rigor to be named. It was found that qualitative research is adequate to answer questions in the field of waste studies such as the relationship between waste and public health problems, difficulties in selective collection and other management / treatment actions, environmental impacts, irregular waste disposal and problems in the management of special waste.

Keywords: Solid Waste; Qualitative Research; Literature Review.

1. INTRODUÇÃO

Os problemas relacionados aos resíduos são tão antigos quanto a própria humanidade, Assim que a espécie humana, cujo modelo de vida era do tipo caçador-coletor, passou a

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.55-66

criar os primeiros aglomerados urbanos e posteriormente as primeiras cidades, a geração de lixo se tornou motivo de preocupação, pelos problemas ligados à saúde pública e ao meio ambiente. Por volta de 2500 a.C., na Mesopotâmia, os Sumérios enterravam os detritos que produziam.

Posteriormente, os resíduos eram desenterrados e a matéria orgânica decomposta era utilizada como fertilizante, no cultivo de cereais. Em 500 a.C., foi criado possivelmente o primeiro depósito de lixo, em Atenas, na Grécia. Já no século XV, em plena Idade Média, o lixo acumulado contribuiu para o surgimento de epidemias, como a peste negra, febre tifoide e cólera, que aumentaram o índice de mortes no continente europeu (Grippi, 2006).

A problemática da gestão de resíduos não é apenas uma questão técnica de engenharia, mas envolve também aspectos políticos, econômicos, sociais, culturais, regulatórios e ambientais. (Guerrero *et al*. 2013). Sendo um problema de dimensões diversas, cresce de importância a busca de diferentes métodos de pesquisa na área de resíduos sólidos, que até o presente, em grande parte se utilizam de métodos quantitativos. No entanto, mais recentemente, o método qualitativo vem se mostrando uma ferramenta eficaz para compreensão de questões que não têm boas respostas apenas através de números.

1.1 O Método Qualitativo

O Método Qualitativo possui mais de um século de existência tendo sido proposto inicialmente por pesquisadores das ciências sociais/humanas. Contudo, ao longo do tempo foi sendo empregado em outras áreas, principalmente nas Ciências da Saúde (Pessoa *et al*., 2017; Taquette & Borges, 2020).

No final do século XIX, em Heidelberg, Alemanha e no início do século XX, em Chicago, Estados Unidos, nascia uma escola de sociologia que se rebelava radicalmente contra o positivismo, o qual, assumia como verdade apenas o que cabia no método ao invés de privilegiar a captação da realidade humana (Minayo; Sanches, 1983; Demo, 1998).

Nas últimas décadas, outras áreas de conhecimento têm utilizado o método qualitativo em pesquisas, como por exemplo, na medicina, educação, administração, e até nas engenharias. A crescente popularidade dos métodos qualitativos foi acompanhada de uma diversificação das práticas de pesquisa e segundo Poupart *et al*. (2018), a pesquisa qualitativa é hoje realizada em diferentes contextos institucionais e nos meios mais

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.55-66

imediatamente associados à intervenção, sendo surpreendente a complexidade das áreas englobadas.

Não há um consenso acerca da definição da Pesquisa Qualitativa. Minayo e Costa (2019) afirmam que as pesquisa qualitativas têm como matéria prima um conjunto de substantivos cujos sentidos se complementam: "experiência, vivência, senso comum e ação. E o movimento que informa qualquer abordagem, se baseia em quatro verbos: escutar, compreender, interpretar e dialetizar". Os referidos autores dividem a pesquisa qualitativa em três etapas de trabalho: a primeira fase, exploratória, a segunda, o trabalho de campo e a terceira a análise do material coletado de forma empírica e documental. A pesquisa qualitativa trabalha num universo de valores, crenças, hábitos, atitudes, representações, opiniões, específicos de indivíduos ou grupos, sendo portando humanista.

O investigador percebe o cenário e as pessoas com uma visão holística, separando as suas próprias crenças, perspectivas ou predisposições. Portanto, ela é utilizada para a compreensão de fenômenos que podem ser caracterizados por um alto grau de complexidade, como é o caso dos problemas relacionados ao trato com os resíduos sólidos.

2. METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão dos artigos publicados entre os anos de 2014 e 2019 de estudos qualitativos sobre gestão de resíduos sólidos, de acordo com a proposta de Okoli & Schabram (2010), denominada de "*stand-alone literature review*[1]". Seu objetivo é revisar a literatura a partir de oito etapas distintas que de forma resumida são: identificação e objetivos da revisão, definição do protocolo e detalhes da busca, critérios de inclusão e exclusão e apresentação dos resultados.

Adotou-se como base de dados o sistema Scielo (*Scientific Electronic Library Online*), o Portal de Periódicos da CAPES e o Portal *Web Of Science*. Além da busca de artigos através dos "Portais de busca" citados, foi realizada a busca também por periódicos (*Waste Management e Waste Management and Research*).

A partir da busca pelas palavras-chave foi encontrado um total de 598 artigos, sendo que após a leitura dos títulos e/ou dos resumos 439 foram excluídos por não se enquadrarem

[1] Revisão de literatura independente

nos requisitos mínimos do método qualitativo (311) e os demais (128) por estarem em duplicidade, conforme descrito na **Figura** 1.

Parte dos 139 artigos restantes foram lidos na íntegra, sendo em outros lidos apenas os resultados e conclusões numa segunda triagem, oque conduziu à exclusão de mais 97 artigos, sendo 95 por não se enquadrarem no escopo da pesquisa e 2 por terem utilizado método quantitativo, ao invés de qualitativo. Ao final, o universo de seleção reduziu-se a 42 artigos.

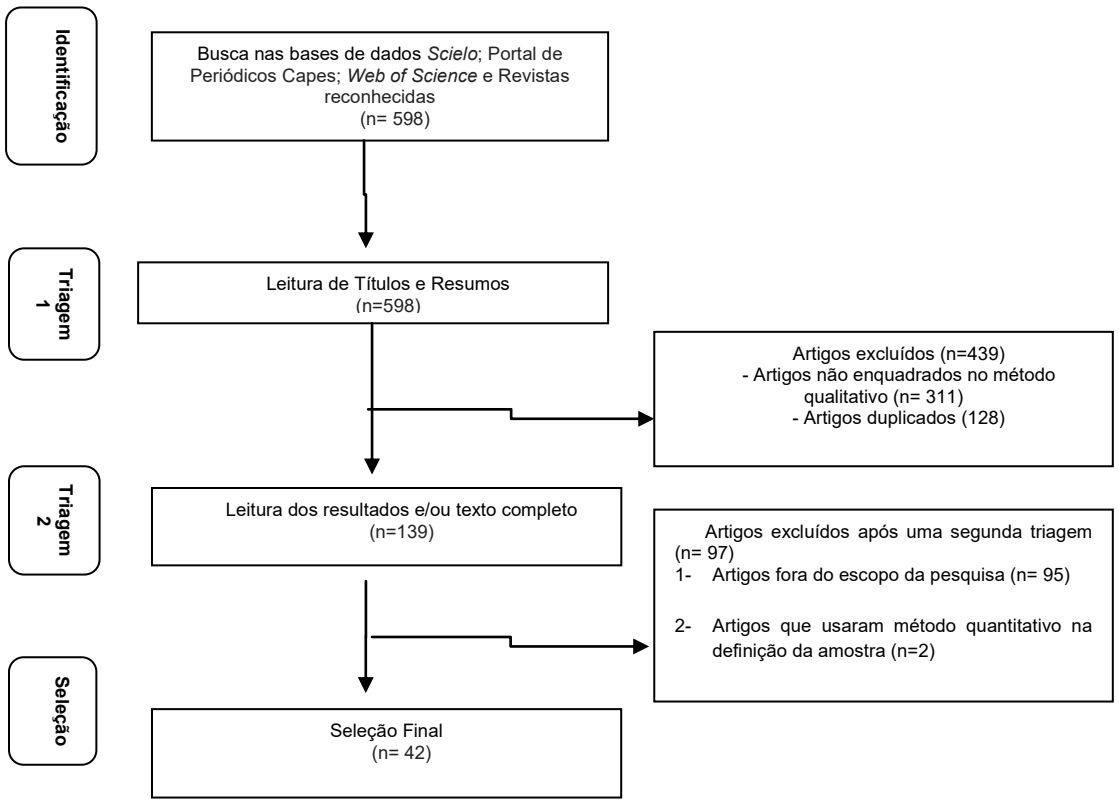


Figura 1. Fluxograma de Seleção dos artigos do Estudo. *Fonte: adaptado de Taquette e Maia Monteiro (2019)*

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com o protocolo de seleção descrito na Figura 1, foram selecionados 42 artigos cujo tema se enquadra no escopo da pesquisa. Quanto às principais categorias de problemas de pesquisa abordados nos artigos selecionados, verifica-se que grande parte está relacionado à: coleta seletiva, separação na fonte geradora e atuação dos catadores. Outro número grande de artigos apresentou como problema de pesquisa alguns

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.55-66

instrumentos e práticas de gestão de resíduos sólidos como logística reversa, coprocessamento e reciclagem, além da gestão dos Resíduos de Serviço de Saúde.

Com relação à utilização de ferramentas do método qualitativo, as mais empregadas foram as entrevistas semiestruturadas e os questionários conforme mostrado no Quadro 3.

Três artigos apresentaram a utilização de softwares para análise de dados qualitativos, sendo estes, respectivamente, o software MAXQDA 10 empregado por Babazadeh *et al*. (2018), VAPERCOM utilizado por Tomasetto & Brandalise (2018) e N-VIVO, usado nas pesquisas de Demajorovic *et al*. (2016). No entanto, cabe salientar que no caso dos questionários a pesquisa qualitativa exige que seja feita uma análise do conteúdo das respostas e não apenas uma tabulação e quantificação dos dados, sob pena de fugir do escopo do método qualitativo.

Dos 42 artigos selecionados, 27 tiveram como quantidade de entrevistados de 2 a 33. Pode-se afirmar que o critério amostral utilizado na pesquisa qualitativa é uma das questões mais sensíveis e que gera grandes discussões, principalmente quando se procura analisar com parâmetros dos estudos quantitativos, que exigem amostragem estatística representativa.

É importante destacar que o critério de definição da amostra em pesquisa qualitativa não está tomando como requisito principal a quantidade de entrevistados e sim o conteúdo do material coletado. Segundo Minayo (2017, p. 5) “nas pesquisas qualitativas, as amostras não devem ser pensadas por quantidade e nem precisam ser sistemáticas”. Mas a sua construção precisa envolver uma série de decisões não sobre quantos indivíduos serão ouvidos, mas sobre a abrangência dos atores sociais, da seleção dos participantes e das condições dessa seleção.

Acerca dos principais resultados encontrados, percebe-se que, de forma geral, a pesquisa qualitativa foi uma ferramenta que deu respostas aos questionamentos dos estudos selecionados.

Por tratar de problemas complexos onde há interação de diversos atores envolvidos, os problemas de gestão dos resíduos envolvem aspectos não apenas técnicos, mas também econômicos, sociais, ambientais e referentes à subjetividade dos seres humanos, de forma que a pesquisa qualitativa é indicada. Os artigos selecionados foram categorizados de acordo com o tema da seguinte forma:

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.55-66

- **categoria I** (estudos que tratam dos atores sociais envolvidos na gestão dos resíduos sólidos);
- **categoria II** (estudos que tratam de ferramentas de gestão de resíduos sólidos);
- **categoria III** (estudos sobre questões de saúde relacionadas aos resíduos sólidos).

Os Quadros 1, 2 e 3 apresentam os artigos por categorias, apresentando de forma sucinta as informações básicas com autores, ano e local da pesquisa, tema, amostra utilizada e os principais resultados.

Quadro 1. Artigos Selecionados na Categoria 1

Autor - Ano/Local	Assunto/Tema	Amostra	Resultado(s)
1. Ribeiro & Pereira (2014) Minas Gerais	Conteúdo do discurso dos atores sociais envolvidos na gestão de resíduos sólidos	48	Verificou-se nas relações a existência das abordagens patrimonialista, burocrática, gerencial, social e sistêmica
2. Rodrigues *et al*. (2014) Natal - RN	Postura da sociedade diante dos resíduos sólidos urbanos por meio do olhar do gari	25	A população natalense necessita que uma educação ambiental, melhorando, portanto, a qualidade do meio ambiente e da vida das pessoas.
3. Moreschi *et al*. (2014) Rio Grande do Sul	Percepção de integrantes de instituição de ensino quanto a separação de resíduos	33	Há a necessidade de formação de profissionais de saúde qualificados para o manejo adequado destes resíduos.
4. Rodrigues *et al*. (2015) Serra Talhada - PE	Benefícios sociais e ambientais da implantação da Cooperativa de Reciclagem Resíduos Sólidos	2	O principal objetivo da cooperativa ainda é o social, porém contribui com a preservação do meio ambiente.
5. Feitosa *et al*. (2015) Iguatu - CE	Percepção dos catadores de resíduos sobre a realidade de trabalho	10	Observou-se a necessidade do fortalecimento da organização dos catadores, possibilitando avanço nas condições de trabalho, vida, renda, valorização do produto e mercado.
6. Silva *et al*. (2015) Mossoró - RN	Gestão de Resíduos em assentamento rural	54	A falta de coleta e de um tratamento adequado dos resíduos tem provocado problemas ambientais
7. Ratnapradipa D. (2015) - EUA	Percepção da população quanto aos principais problemas de saúde públicas	32	Há uma desinformação quanto a gestão dos resíduos ou a informação somente do que se refere às questões legais, o que pode levar a uma tomada de decisão ruim quanto às questões ambientais
8. Valente et al. (2016) – Pelotas - RS	Percepção da comunidade acadêmica sobre a coleta seletiva no município de Pelotas	90	O poder municipal deve se comunicar mais e melhor com a população em todas as etapas do gerenciamento dos resíduos domiciliares do município.
9. Neves *et al*. (2017) – Santa Catarina	Perfil e Risco à saude dos catadores de resíduos	39	Ações para o desenvolvimento social, econômico e de melhoria da segurança laboral dos catadores, necessitam ser implementadas.

10. Coelho *et al*. (2017) – Rio Grande do Sul	Elementos de satisfação e insatisfação de catadores de resíduos	11	Os elementos de insatisfação são: falta de identificação com a tarefas e com o conteúdo do trabalho, baixos ganhos materiais e pessoais obtidos, o preconceito, a desvalorização e dificuldades nas relações interpessoais.
11. Bento *et al*. (2017) - Florianópolis	Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde	30	Os profissionais da instituição investigada conhecem o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde, mas não participam de capacitações sobre o tema.
12. Mahler e Moura (2017) – Rio de Janeiro	Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde	3	O gerenciamento de RSS tem algumas deficiências o que eleva consideravelmente o potencial risco dos resíduos dos serviços de saúde ao meio ambiente e à saúde pública.
13. Hartmann C. (2017) – Nicarágua	Problemas sociais dos catadores de resíduos	191	Benefícios aos catadores foram desigualmente distribuídos por bairro, e a coleta informal de resíduos permanece, contribuindo para a contínua marginalização social, econômica e degradação ambiental.
14. Borges *et al*. (2017) – Minas Gerais	Avaliação de Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)	24	Os resultados apontam que há grande desconhecimento por parte dos profissionais do PGRSS.
15. Stumpf *et al*. (2018) – Rio Grande do Sul	Gestão de resíduos em quatro empresas do segmento metalomecânico	4	As empresas que possuem sistemas de gestão ambiental apresentam uma melhor compreensão acerca das suas responsabilidades ambientais.
16. Coelho *et al*. (2017) – Rio Grande do Sul	Carga de trabalho dos catadores de lixo	11	Os problemas laborais são: ruídos, exposição a resíduo químico e biológico, sensação térmica desagradável, inundações, peso e movimentos repetitivos e desgaste emocional.
17. Bandeira *et al*. (2019) – Rio Grande do Sul	Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde	16	Os trabalhadores não executam o descarte correto e desconhecem a legislação vigente
18. Amate *et al*. (2017) Distrito Federal	Presença de Resíduos dos Serviços de Saúde em um lixão	11	Conclui-se que os RS no DF têm uma destinação inadequada e os catadores constituem um grupo de pessoas vulneráveis
19. Coelho *et al*. (2018) Santa Maria - RS	Cargas de Trabalho dos Catadores de lixo	11	Cargas físicas foram associadas a ruídos, exposição a resíduo químico e biológico, sensação térmica desagradável, inundações, peso e movimentos repetitivos.

Quadro 2. Artigos Selecionados na Categoria 2

Autor Ano/Local	Assunto/Tema	Amostra	Resultado(s)
1. Santos et al. (2014) Caicó-RN	Acondicionamento de Resíduos do Serviço de Saúde - RSS	13	As unidades básicas de saúde do município estudado não possuem Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde e há problemas no acondicionamento e em outras fases do gerenciamento dos resíduos
2. Heber & Silva (2014) Aracajú - SE	Avaliar o processo de institucionalização da Política Nacional de Resíduos (PNRS)	7	Há elementos do contexto local que restringem a realização da política nacional
3. Luna et al. (2014) Região Nordeste do Brasil	Logística Reversa de Garrafas	12	Empresas de bebidas possuem grandes desafios para a consolidação da logística reversa de vasilhames.
4. Ababio (2014) Accra - República de Gana - África	Avaliar as condições de um Aterro de Resíduos	44	Os aterros “sanitários” em Accra estão em um estado de ambivalência devido à má administração, problemas de projeto e localização de lixões criaram perturbações estéticas e de odor e aumentaram os riscos para a saúde.
5. Freitas & Nóbrega (2014) João Pessoa - PB	Benefícios da utilização de pneus no coprocessamento de resíduos em indústria cimenteira	21	A criação de um mecanismo de coleta pela sociedade possibilitou ganhos econômicos da ordem de R$ 2 milhões aos catadores, contribuindo para a melhoria de sua qualidade de vida.
6. Altoé & Voese (2014) Paraná - Brasil	Gestão sustentável dos resíduos oriundos da indústria de biodiesel	-	A gestão de resíduos possibilita a criação de valor na cadeia de suprimentos do biodiesel. A partir desse gerenciamento, ocorre a preservação ambiental, a incidência de multas é reduzida e ainda há cooperação econômica entre as empresas que possuem atividades distintas.
7. Almeida Júnior et al. (2015) Santa Maria - Rio Grande do Sul	Avaliação da Coleta Seletiva	5	O processo de coleta seletiva de resíduos proporciona sustentabilidade às associações e aos moradores, pois contribui com o meio ambiente e com a melhoria na qualidade de vida da população
8. Domingos & Boeira (2015) Florianópolis - SC	Gerenciamento de Resíduos Sólidos Domiciliares	5	Apesar de atender a mais de 90% da população, a reciclagem é pouco eficiente e há poucas opções para tratamento e destinação final dos resíduos.
9. Demajorovic et al. (2016) São Paulo - SP	Logística Reversa de Computadores e Celulares	21	O modelo apresentado ameaça à inclusão das cooperativas de catadores neste processo de LR
10. Netto et al. (2017) Angra dos Reis - RJ	Evolução da Coleta Seletiva no município de Angra dos Reis/RJ	8	Há a necessidade de ações e incentivo do poder público visando o fortalecimento da coleta seletiva, maior divulgação e ampliação da abrangência do programa.
11. Bispo et al. (2017) Natal – Rio Grande do Norte	Analisar o sistema da coleta seletiva municipal	70	As cooperativas têm uma estrutura precária que afeta diretamente o desenvolvimento da atividade e a qualidade de vida dos catadores envolvidos na cadeia de reciclagem.
12. Marques et al. (2017) Belo Horizonte - MG	Desafios à implantação da coleta seletiva em uma instituição de ensino	22	Há a necessidade de investimentos em infraestrutura, a institucionalização do processo e a promoção contínua de campanhas de educação ambiental.
13. Kuzma et al. (2017) Curitiba - PR	Custos da Gestão de Resíduos	2	As empresas se limitam a cumprir a legislação para o manejo dos resíduos e os custos apresentam uma representatividade média pequena, em relação ao lucro bruto.
14. Tomasetto & Brandalise (2018) Cascavel - PR	Ciclo de vida do produto	40	Consumidores possuem percepção ambiental demonstram preocupação com as etapas do ciclo de vida do produto do processo produtivo ao descarte.

15. Babazadeh et al. (2018) Tabriz - Irã	Plano de separação de resíduos domiciliares (separação na fonte)	14	A separação de resíduos na fonte tem importância na reciclagem e na gestão de resíduos de toda a cidade
16. Caleffi & Barbosa (2018) Maringá - PR	Gestão dos Resíduos de Equipamentos Eletroeletrônicos	7	Há deficiencias no fluxo de REEE na cooperative, dependendo da colaboração dos cidadãos e de empresas para arrecadação de lixo eletroeletrônico.

Quadro 3. Artigos Selecionados na Categoria 3

Autor Ano/Local	Assunto/Tema	Amostra	Resultado(s)
1. El-Wahab et al. (2014) Alexandria - Egito	Problemas de saúde de trabalhadores de empresa de limpeza pública	346	As ações devem concentrar-se em melhorar e intensificar as medidas preventivas para minimizar os níveis de bioaerossol nas estações de trabalho, instalando sistemas de limpeza a vácuo e transportadores fechados
2. Fontana et al. (2015) Rio Grande do Sul	Identificar riscos à saúde referidos pelos trabalhadores que atuam em Aterro de Resíduos	24	Constatou-se que os sujeitos não são assistidos nas suas necessidades, e que o autocuidado é negligenciado
3. Mahler et al. (2015) Paracambi - RJ	Condições de saúde dos moradores do entorno de aterro de resíduos.	40	Constatou-se que os moradores percebem o lixão como causador de problemas respiratórios nas crianças corroborando os dados epidemiológicos oficiais do município.
4. Börner *et al*. (2015) San Luis Potosi - México	Riscos na saúde ambiental em áreas urbanas contaminadas	74	Os moradores percebem uma ampla gama de riscos de saúde ambientais prejudiciais ao seu bem-estar, por exemplo, resíduos, poluição do ar e falta de higiene.
5. Coelho *et al*. (2016) Rio Grande do Sul	Risco à saúde de catadoras de recicláveis	-	O desgaste oriundo do trabalho pode favorecer o adoecimento das catadoras.
6. Chiariello C. L. (2018) Porto Mortinho - MS	Saúde coletiva da população próxima ao lixão	10	Os moradores residentes próximos ao lixão municipal não percebem uma boa gestão dos resíduos por parte do poder público, pois relatam a falta de infraestrutura adequada, condições insalubres e vulnerabilidade para contágios de doenças, tendo em vista a proximidade do lixão.
7. Ojuri *et al*. (2018) Ondo - Nigéria	Risco do lixão Igbatoro, um lixão de resíduos gerido pelo Estado de Ondo - Nigéria	110	O lixão foi avaliado como nível de risco moderado. Questionários distribuídos aos moradores do entorno também mostraram que 83,6% dos entrevistados concordaram que a atual gestão do aterro (lixão) é pobre e 81,8% apoiaram sua reabilitação.

Na categoria I os estudos qualitativos selecionados evidenciam que os principais atores sociais envolvidos na gestão dos resíduos sólidos são os catadores de matérias que podem ser reaproveitados, as chamadas cooperativas de catadores de materiais recicláveis. Nesses estudos, os principais itens investigados são a percepção dos catadores quanto à carga de trabalho e as dificuldades laborais enfrentadas, os problemas econômicos e sociais e o desempenho de algumas cooperativas.

A percepção de profissionais de instituições de ensino e de estabelecimentos de saúde quanto à gestão de resíduos também foi encontrada na categoria I e em alguns poucos estudos, observa-se como objeto a própria população geradora do resíduo, o que demonstra que o método qualitativo pode ser largamente empregado para estudar a percepção dos atores envolvidos na gestão de resíduos e os catadores ainda são o tema principal da maioria de estudos desse tipo.

Na segunda categoria, que trata dos estudos acerca das ferramentas de gestão de resíduos sólidos, a coleta seletiva, a reciclagem e a logística reversa foram os temas mais abordados. Outras questões similares como a gestão de Resíduo Eletro Eletrônico, os Planos de Gerenciamento de Resíduos e o ciclo de vida do produto são encontrados.

Todas as ferramentas encontradas na categoria II têm relação direta com as ferramentas mais abordadas (coleta seletiva, reciclagem e logística reversa).

Esses temas, além de serem os que mais aparecem nos artigos selecionados, são temas interdependentes, uma vez que não se pode ter uma logística reversa ou uma reciclagem eficiente, sem uma coleta seletiva bem operada e criteriosa.

Na terceira e última categoria dos estudos sobre questões de saúde relacionadas aos resíduos sólidos, alguns resultados encontrados mostram a relação entre o contato direto ou indireto com resíduos e problemas de saúde. Chiariello (2018) realizou um estudo com 10 (dez) moradores no entorno de um Lixão em Porto Murtinho – MS através da abordagem qualitativa, utilizando entrevistas semiestruturadas e concluiu que a população local percebe efeitos adversos à saúde pública causada pela proximidade com o lixão.

Segundo Chiariello (2018), com relação às doenças decorrentes da má gestão de resíduos sólidos, “60% dos entrevistados apontaram que já contraíram diarreias.

Não houve casos de doenças como Hepatite B". Em outro estudo, Abadio (2014) verificou a incidência de doenças na população residente nas proximidades de um aterro de resíduos em Gana na África, onde foram relatados surtos de cólera e malária relacionados com a proliferação de vetores e outras condições ruins na operação do aterro.

4. CONCLUSÕES

Através da presente revisão, foi possível verificar que a pesquisa qualitativa é indicada para estudos relacionados a resíduos sólidos e pode trazer contribuições para seu manejo. Sugere-se que o ensino do método qualitativo de pesquisa faça parte do escopo de disciplinas ministradas nos Programas de Pós-Graduação.

Por fim, vale salientar as limitações dessa revisão sistemática, pois apesar do uso do termo pesquisa qualitativa como descritor de busca dos artigos ter apresentado uma recorrência grande, em diversos títulos encontrados o escopo da pesquisa não era qualitativo. Pode-se inferir que o método qualitativo tem sido utilizado por autores que ainda não têm conhecimento suficiente sobre o mesmo, tendo como resultado seu uso de forma equivocada. Por outro lado, outros estudos qualitativos podem não ter sido incluídos nessa revisão por não terem sido identificados por estes descritores.

Agradecimentos. O segundo autor agradece o constante apoio do CNPq em suas pesquisas. O segundo e o terceiro autores agradecem o apoio da FAPERJ a seus projetos de pesquisa através da bolsa Cientista do Nosso Estado.

5. REFERÊNCIAS

Al-Khatib, I.A. *et al*. Public perception of hazardousness caused by current trends of municipal solid waste management. *Waste Management*, v. 36. 2015, p. 323-330.

Babazadeh, T. *et al*. Challenges in household solid waste separation plan (HSWSP) at source: a qualitative study in Iran. *Environment, Development and Sustainability*, 2018.

Chiariello, C.L. Políticas de saúde coletiva e gestão urbana de resíduos sólidos na fronteira: um estudo de caso em Porto Murtinho-MS. *Revista Videre*, v. 10, n. 20, 2018, p. 88-98.

Demajorovic, J.; Augusto, E.E.F.; Souza, M.T.S.de. Logística reversa de reee em países em desenvolvimento: desafios e perspectivas para o modelo brasileiro. *Ambiente & Sociedade*, v. 19, n. 2, 2016, p. 119-138

Grippi, S. Lixo: reciclagem e sua história. Rio de Janeiro: Interciencia, 2006. 166p.

Guerrero, L.A.; Mass, G.; Hogland, W. Solid waste management challenges for cities in developing countries. Waste Management, v. 33, 2013, p. 220–232.

Hartmann, C. Waste picker livelihoods and inclusive neoliberal municipal solid waste management policies: the case of the La Chureca garbage dump site in Managua, Nicaragua. Waste Management, v. 71, 2018, p. 565-577.

Minayo, M.C.S. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. Revista Pesquisa Qualitativa, v. 5, n. 7, 2017, p. 01-12.

Minayo, M.C.S.; Costa, A.P. Técnicas que fazem uso da palavra, do olhar e da empatia: pesquisa qualitativa em ação. 1ª ed. Aveiro, Portugual: Ludomedia, 2019.

Minayo, M.C.S.; Sanches, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade. Cadernos de Saúde Pública, v. 9, n. 3, 1983, p. 237-248.

Oteng-Abadio, M. "Guilty with explanation": rethinking the destiny of landfills in a millennium city in Gana. Management of Envoronmental Quality: An International Journal, v. 25, n. 2, 2014, p. 200-215.

Okoli, C.; Schabram, K. A Guide to Conducting a Systematic Literature Review of Information Systems Research. Sprouts: Working Papers on Information Systems, v. 10, n. 26, 2010.

Pessôa, V.L.S.; Ramires, J.C.L; Ruckert, A.A. (Organizadores). Pesquisa Qualitativa: Aplicações em Geografia. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2017. 548p.

Poupart, J. et al. (Orgs.). A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. 4.ed. Petrópolis: Vozes, 2018. 464p.

Taquette, S. R.; Borges, L. Pesquisa qualitativa para todos. Petrópolis, Vozes, 2020.

Taquette, S.R.; Monteiro, D., L., M. Causes and consequences of adolescente dating violence: a systematic review. Journal of injury & violence research, v. 11, n. 2, 2019, p. 137-147.

Tomasetto, S.R.; Brandalise, L.T. Percepção ambiental dos usuários de bandeira em relação ao ciclo de vida do produto. Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade – GeAS, v. 7, n. 1, 2018, p. 23-42.

ALCOOLISMO FEMININO E GÊNERO: UMA ETNOGRAFIA EM UMA REUNIÃO FEMININA DE ALCOÓLICOS ANÔNIMOS

Edemilson Antunes de Campos[1] ,Andressa Gabrielle Teixeira do Valle[1], Mariana Melo[1] e Marselle Ferreira Salles[1]

[1]Universidade de São Paulo, Brasil. edicampos@usp.br; andressa.teixeira512@gmail.com; mariana.ml@usp.br marselle@usp.br

Introdução: Nas últimas décadas, o alcoolismo feminino chama a atenção das autoridades médicas e sanitárias da sociedade brasileira. Nesse quadro, destaca-se a presença dos Alcoólicos Anônimos (A.A.), no interior do qual algumas mulheres encontram a possibilidade de tratamento do alcoolismo. Objetivo: Analisar o alcoolismo feminino de uma forma êmica, isto é, a partir dos significados do uso de álcool e do alcoolismo de mulheres que participam de uma reunião feminina de A.A. Métodos: Realizou-se uma pesquisa etnográfica, com observação participante, da reunião feminina de A.A. em um grupo de A.A., localizado na Zona Norte da Cidade de São Paulo, Brasil. Resultados: A análise dos dados revelou que os significados sobre o uso de álcool e o alcoolismo acionam um sistema de acusações, que envolve as relações de gênero próprias do universo sociocultural no qual as mulheres estão inseridas. Conclusão: O alcoolismo feminino é uma "doença de gênero", ligada às relações assimétricas entre homens e mulheres em relação ao uso de bebidas alcoólatras em na sociedade brasileira, de modo que a reunião feminina de A.A. constitui uma "distinção positiva" para que as mulheres possam trocar suas experiências e, assim, realizar seu tratamento do alcoolismo.

Palavras-chave: Alcoolismo Feminino, Alcoólicos Anônimos; Etnografia; Gênero; Observação Participante

FEMALE ALCOHOLISM AND GENDER: ETHNOGRAPHY IN A FEMALE MEETING OF ALCOHOLICS ANONYMOUS

Introduction: In recent decades, female alcoholism has attracted the attention of medical and health authorities in Brazilian society. In this context, the presence of Alcoholics Anonymous (A.A.) stands out, within which some women find the possibility of treating alcoholism. Objective: To analyze female alcoholism in an emic way, that is, from the meanings of alcohol use and alcoholism of women who participate in a female AA meeting. Methods: An ethnographic research was carried out, with participant observation, of the meeting female AA in a group of AA, located in the North Zone of the City of São Paulo, Brazil. Results: Data analysis revealed that the meanings about alcohol use and alcoholism trigger an accusation system, which involves gender relations typical of the socio-cultural universe in which women are inserted. Conclusion: Female alcoholism is a "gender disease", linked to asymmetrical relationships between men and women in relation to the use of alcoholic beverages in Brazilian society, so that the AA women's meeting constitutes a "positive distinction" for women can exchange their experiences and thus carry out their treatment of alcoholism.

Keywords: Female Alcoholism; Alcoholics Anonymous; Ethnography; Genre; Participant Observation

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o alcoolismo feminino chama a atenção das autoridades médicas e sanitárias na sociedade brasileira. Segundo as informações disponíveis no II Levantamento Nacional de Álcool e Drogas – LENAD –, realizado em 2012 pela Unidade de Álcool e Drogas da Universidade Federal de São Paulo – UNIAD/UNIFESP –, juntamente com o

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.67-81

Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia para Políticas Públicas do Álcool e Outras Drogas – INPAD –, envolvendo 163 municípios brasileiros apontam que 3,38% das mulheres brasileiras são dependentes do álcool (Laranjeira, Madruga, Pinsky, Caetano, & Mitsuhiro, 2014).

Nesse quadro, os Alcoólicos Anônimos (A.A.) surgem como uma forma de tratamento para as mulheres que se reconhecem como doentes do alcoolismo. O A.A. é, de acordo com sua literatura oficial, "uma irmandade de homens e mulheres que compartilham suas experiências, forças e esperanças, a fim de resolver seu problema comum e ajudar outros a se recuperarem do alcoolismo" (Alcoólicos Anônimos, 1996). Trata-se de um programa de recuperação, cujo objetivo é ajudar os alcoólicos a evitar o "primeiro gole" e, assim, manter a "sobriedade".

No Brasil, o primeiro grupo surgiu em 1947 e, atualmente, há cerca de 4700 grupos, que realizam cerca de 10900 reuniões de recuperação por semana[1]. No município de São Paulo há um total de 123 grupos de A.A., dos quais 32 estão na zona sul, 51 na zona leste, 15 na zona norte, 15 na zona oeste e 09 no grande centro, segundo dados do Escritório de Serviços Locais de Alcoólicos Anônimos do Estado de São Paulo – ESL[2].

Em inventário realizado pela Junta de Serviços Gerais de A.A., no Brasil, apontou que 13% de seus membros são mulheres e 87%, são homens (Alcoólicos Anônimos, 2019). Assim, se é certa a prevalência do alcoolismo feminino nos dias atuais, ainda existe uma discrepância entre homens e mulheres quando se observa as possibilidades de tratamento. Essa discrepância é um indicador importante para o modo como o alcoolismo feminino envolve as relações de gênero na sociedade brasileira.

O conceito de gênero procura promover a distinção entre o dado e o construído, isto é, entre o natural e o sociocultural, destacando que a realidade é sempre uma realidade construída, particularmente aquela que diz respeito às relações entre o homem e a mulher (Heilborn, 2003). O conceito de gênero possui um valor heurístico, possibilitando compreender a construção das relações sociais entre homens e mulheres, marcadas pela hierarquia e pela desigualdade, vivenciadas em contextos sociais e culturais nos quais ambos estão inseridos. Ora, as relações de gênero, social e historicamente construidas, demarcam os

[1] Disponível em: https://www.aa.org.br/sobre-o-a-a/o-grupo-de-a-a-localizacao/99-estrutura-de-a-a (Acesso em 27.02.2020).

[2] Disponível em: http://www.alcoolicosanonimos.org.br/index.php/localizar-grupos/localizar-por-estado-cidade (Acesso em 27.02.2020).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.67-81

lugares sociais ocupados por homens e mulheres em relação ao uso de bebidas alcoólatras e ao alcoolismo em nossa sociedade.

Mas, tomar o gênero como categoria analítica pressupõe o caráter fundamentalmente relacional das construções de gênero. Assim, o alcoolismo das mulheres é marcado pelo estigma que envolve a transgressão do beber considerado compulsivo. Se para o homem o alcoolismo é reprovado, para as mulheres essa reprovação é amplificada devido às expectativas sobre o comportamento feminino, marcado pelas relações de gênero. Nessa linha, o estigma do alcoolismo feminino evidencia o conflito entre a transgressão e a apropriação de expectativas sociais de gênero, verificadas pelo não cumprimento de funções femininas socialmente valorizadas, como o cuidado aos filhos (Alzuguir, 2007). A pesquisa qualitativa em Ciências Sociais e Saúde tem se mostrado fundamental para o estudo do uso de álcool entre as mulheres, do alcoolismo feminino e suas formas de tratamento, com ênfase nas relações de gênero. Exemplo disso é a pesquisa que Garcia (2004) conduziu em grupos de A.A., localizados na cidade de Niterói, Estado do Rio de Janeiro, onde, para os membros do grupo, o ato de beber da mulher, em ambiente público, não importando a modalidade, constitui transgressão, reconhecida pela categorização *mulheres que bebem*.

Em seu estudo sobre alcoolismo, Cerclé (1998) aponta, por sua vez, que somente a partir dos anos 1950, o alcoolismo feminino passa a ser considerado um problema de saúde pública, particularmente com o *status* adquirido pelas mulheres (Cerclé, 1998, p. 60). Todavia, prevalece uma percepção diferente do alcoolismo feminino, em relação ao masculino, de modo que: “o alcoolismo feminino parece associado a uma maneira de ser global da mulher, enquanto que a imagem do “homem duplex” é uma característica do etilismo masculino” (Cerclé, 1998, p. 64).

O alcoolismo afeta a mulher em sua vida conjugal, no cuidado da casa e dos filhos, enquanto para o homem, o álcool não alteraria o suposto *ethos* masculino. Para o autor, a maior sensibilidade das mulheres ao estresse emocional e à ansiedade psicológica é um *leitmotiv* da literatura sobre o alcoolismo feminino (Cerclé, 1998, p. 67). Nessa linha, as representações do alcoolismo feminino encontram-se envolvidas pelas relações de gênero, de maneira a afetar a identidade social da mulher alcoólatra.

Fainzang (2007) também ressalta em seu estudo a importância das relações de gênero na explicação das causas do alcoolismo. Para a autora: “os discursos da causalidade são fruto

de uma elaboração cultural, no sentido em que o laço estabelecido entre uma dada causa e o alcoolismo responde a uma necessidade social, a de se conformar à imagem resultante da construção social das categorias de sexo." (Fainzang, 2007, p. 43). Nessa linha, há uma tendência a priorizar as "causas psicológicas ou orgânicas" do alcoolismo feminino, tais como: "depressão", "fragilidade", "nervos", "metabolismo", ao passo que para o alcoolismo masculino são evocadas "causas sociológicas": pressão social, desemprego, más condições de trabalho (Fainzang, 2007).

As mulheres são apresentadas, assim, como necessariamente vulneráveis. Logo, elas seriam alcoólatras porque seriam vulneráveis. Para os homens, as "causas" do alcoolismo seriam exógenas, enquanto para as mulheres, as causas seriam endógenas, pois, elas seriam consideradas, intrinsecamente, frágeis e vulneráveis (Fainzang, 2007). Em suma, a noção de causalidade do alcoolismo deve levar em conta o fato de que a "interpretação causal é o resultado de uma construção coletiva sujeita àquela das categorias de sexo" (Fainzang, 2007, p. 43).

Em estudo anterior (Campos e Reis, 2010) feito com mulheres em tratamento em um centro de referência para o tratamento do alcoolismo na cidade de São Paulo, encontramos que as representações sobre o uso do álcool estão ligadas às relações familiares, profissionais e de gênero, identificando-as como "mulheres que abusam do álcool", isto é, mulheres que não cumprem suas obrigações sociais nas esferas da família e do trabalho.
Alzuguir (2014) também analisa o modo como as relações de gênero incidem sobre o tratamento do alcoolismo feminino, de maneira que as mulheres evidenciam as tensões entre o uso do álcool, as obrigações no trabalho e as expectativas sociais femininas. Com efeito, o tratamento do alcoolismo é envolvido pelas moralidades próprias às relações de gênero nas quais mulheres estão inseridas. Nessa linha, o objetivo deste artigo é o de compreender os significados do uso do álcool e do alcoolismo, ligados às relações de gênero, para as mulheres em tratamento em A.A, a partir de uma etnografia em uma Reunião Feminina em um grupo de A.A.

2. MÉTODO

Foi realizada uma pesquisa qualitativa, com abordagem etnográfica, entre agosto e dezembro de 2019, em uma Reunião Feminina de A.A., em um grupo de A.A., localizado na Zona Norte da Cidade de São Paulo, Brasil. O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Escola de Artes, Ciências e Humanidades, da Universidade de

São Paulo (CEP-EACH/USP). As mulheres serão tratadas, aqui, por nomes fictícios, como forma de garantir o anonimato e o sigilo de suas informações.

A metodologia escolhida para realização desta pesquisa foi a etnografia, valendo-se da observação participante, que tem como objetivo compreender cientificamente dada realidade sociocultural, a partir do ponto de vista "nativo" (Nakamura, 2009 e Victora, Knauth e Hansen, 2000). Trata-se de um método utilizado, tradicionalmente, pela Antropologia, com o objetivo de compreender o ponto de vista dos sujeitos da pesquisa, a partir dos significados que determinadas práticas sociais têm para aqueles que as vivenciam.
A observação participante prioriza o contato faca-a-face do pesquisador com o grupo estudado, participando de todas as atividades, observando o que os membros do grupo fazem no seu interior (WHO, 1994), o que permitiu compreender o tratamento do alcoolismo feminino dentro da reunião feminina de A.A.

A etnografia se mostra fundamental para o estudo do alcoolismo feminino por dois motivos: em primeiro lugar, por se tratar de um tema envolvido pelo estigma e o preconceito em relação às mulheres alcoólatras, a observação participante em um grupo de A.A., permite que as mulheres que se reconhecem doentes, possam falar de si mesmas sem a pressão moral da culpa e da vergonha, uma vez que o grupo de A.A. proporciona aos seus membros a construção do doente alcoólico como identidade redentora (Neves, 2004), por meio de uma linguagem da doença, a partir da qual elas reorganizam suas vidas e ressignificam suas experiências (Campos, 2010). Em segundo lugar, o método da etnografia permite a compreensão das relações entre o que as pessoas dizem e o que elas fazem, pois, as ações nem sempre correspondem às racionalizações (Fainzang, 2007 e Victora, Kanauth e Hassen, 2000). Nesse sentido, a observação participante na reunião feminina de A.A., permite compreender o alcoolismo feminino de maneira *êmica*, isto é, tal como ele é concebido e gerido pelas mulheres alcoólatras em recuperação. Com isso, pode-se observar as práticas das mulheres no momento em que estão em tratamento, compartilhando suas experiências dos tempos do alcoolismo ativo.
Minha participação nas reuniões foi decidida pela chamada "consciência coletiva" do grupo, após eu entrar em contato com o Escritório de Serviços Locais de A.A. e explicar o tema de minha pesquisa. Assim, uma companheira, responsável pela coordenação das reuniões femininas, entrou em contato comigo e consultou as demais mulheres de A.A. Dessa maneira, o grupo decidiu que eu poderia realizar a observação participante nas reuniões femininas.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.67-81

Com isso, realizou-se um itinerário etnográfico no sentido estabelecido por Geertz (1989), a saber, uma “descrição densa”, na qual se busca compreender os significados que dão sentido aos atos cotidianos, tornando-os inteligíveis para aqueles que os praticam. Assim, procurou-se compreender os significados do uso do álcool e do alcoolismo para as mulheres alcoólatras, que participam da Reunião Feminina de A.A.

A escolha desse grupo para a realização da pesquisa deveu-se, em primeiro lugar, por um ser um grupo de A.A., consolidado com 38 anos de existência, realizando as chamadas reuniões de recuperação, nas quais os membros de A.A., compartilham suas experiências, ajudando-se mutuamente para superar a doença do alcoolismo. Em segundo lugar, por ser um grupo em que há 31 anos são realizadas as reuniões femininas de A.A. A reunião feminina é uma reunião de recuperação em que só participam mulheres que se reconhecem como portadoras do alcoolismo. Essas reuniões ocorrem aos sábados das 14h00 às 16h00 e tem em média a presença de 15 mulheres, com idade entre 30 e 45 anos. A maioria das mulheres é casada, sendo algumas delas com membros do grupo de A.A.

Na Cidade de São Paulo, apenas, 09 grupos de A.A., realizam as reuniões femininas, de modo que algumas mulheres que participam da reunião, no grupo estudado, vêm de outras regiões distantes ou mesmo de cidades vizinhas à São Paulo. A maioria vem ao grupo de transporte público, tanto o ônibus como o metrô.

O grupo fica localizado em bairro de classe média baixa de São Paulo, próximo a lojas, bares e padaria.

Devido à proximidade da estação do metrô e terminal de ônibus, as ruas próximas ao grupo têm um fluxo grande de pessoas, muitas aproveitando o sábado para fazerem compras ou mesmo passear. Assim, é comum algumas “companheiras”, como são chamadas as mulheres de A.A., chegarem à reunião com sacolas e pacotes de presentes.

A sala em que ocorrem as reuniões é alugada, o que mostra a autonomia financeira do grupo, e paga com recursos arrecadados durante as reuniões. O acesso à sala de reuniões se dá por meio de uma escada, que acessa uma pequena copa, com uma pia, com uma cafeteira e água. O café é preparado pela companheira responsável por abrir a sala, que também secretaria as reuniões. Tudo é custeado com recursos do grupo, mas é comum alguma companheira levar um bolo e bolachas que são degustados no intervalo das reuniões.

Ao passarmos pela copa, adentramos a sala de reuniões, que é toda pintada em azul e branco, as cores características de A.A. A sala dispõe de uma mesa na entrada, em que encontramos o livro de presença e um saco com fichas numeradas, que cada companheira que desejar deve pegar e que serão sorteadas para definir a ordem das “partilhas” durante a reunião. A sala dispõe de cadeiras enfileiradas e à frente uma mesa, que será usada pelo coordenador da reunião, com alguns livros da literatura do grupo e, ao lado, uma cadeira que usada pela mulher sorteada para fazer a partilha. As paredes da sala são decoradas com três quadros grandes, em que encontramos os Doze Passos, as Dozes Tradições e os Doze Conceitos de A.A. Além disso, temos diversos painéis menores, com os seguintes dizeres: “Vá com calma”, “Só por hoje”, “Evite o primeiro gole”, “Você é a pessoa mais importante dessa reunião”. Também encontramos um quadro negro, no qual é descrita a agenda de atividades mensal do grupo, bem como o nome dos coordenadores das reuniões do mês corrente.

A reunião se inicia, pontualmente, as 14h00, com a leitura de um preâmbulo pela coordenadora e, em seguida, é feita a Oração da Serenidade. Após a leitura da Reflexão Diária (Alcoólicos Anônimos, 2000), o coordenador sorteia a primeira ficha, cuja companheira terá 10 minutos para fazer sua partilha, que todas ouvem em silêncio. Ao término da partilha, as companheiras agradecem. Antes do intervalo, o coordenador evoca a Sétima Tradição e é passado um saco para recolher as doações, que cada companheira é livre para contribuir com o que puder. Às 15h00, é realizado um intervalo para o café, que tem duração de 15 minutos. Esse momento é importante, pois, as companheiras conversam entre si sobre assuntos diversos, o que diferencia da seriedade do momento das partilhas.
Ao término da reunião, todas as companheiras fazem a Oração da Serenidade e se despendem com abraços e sorrisos. Assim elas partem para seus afazeres do final de semana, após mais uma reunião feminina de A.A.

3. RESULTADOS

Esta pesquisa foi conduzida em uma perspectiva teórico-metodológica interpretativa e compreensiva, na qual se buscou compreender os significados que envolve um determinado fenômeno social, qual seja, a maneira como as mulheres explicam e concebem o uso do álcool e o alcoolismo dentro do modelo terapêutico de A.A.

A partir da observação participante nas reuniões femininas A.A., foi possível identificar as seguintes categorias de análise: “Uso de álcool e gênero”, “Alcoolismo feminino e gênero” e

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.67-81

"Mulher em tratamento em Alcoólicos Anônimos e gênero", que serão apresentadas a seguir.

3.1. Uso de álcool e gênero

Esta categoria refere-se aos significados que as mulheres atribuem ao uso que faziam do álcool, relacionados às relações de gênero em que estavam inseridas. Com efeito, o uso do álcool feito, em geral, sozinhas em casa: "Quando eu bebia, eu escondia as garrafas em casa. Eu não bebia na rua" (Paula, reunião feminina de A.A., 31/08/19).
Beber em público, em um bar, é considerado um ato tipicamente masculino, o que reforça a imagem da mulher cujo lugar por excelência é a casa, zelando pela ordem do lar e cuidando dos filhos (Garcia, 2004).

Os significados do uso do álcool para as mulheres desse estudo estão envolvidos pelas relações de gênero, que estabelecem uma assimetria entre homens e mulheres em relação ao consumo de bebidas alcoólicas: "O homem quando bebe, é social; quando a mulher bebe, ela é sem vergonha" (Iara, reunião feminina, 14/09/19).

Além de revelar a força do estigma associado à "mulher que bebe", Iara deixa entrever uma representação da mulher que faz um uso de álcool como uma mulher *"sem vergonha".* Ou seja, a mulher que bebe comporta-se de maneira oposta à mulher considerada "honesta", isto é, aquela que cumpre seu papel social de "esposa" e "mãe", zelando pela ordem da casa.
Um sentimento de vergonha em relação ao uso de álcool também é comumente expresso pelas mulheres, durante a reunião feminina: "Eu ia na padaria e comprava muitas coisas e uma garrafa de vodka. Eu mudava o lugar das compras, para despistar. Até que eu dia, a dona da padaria me disse que eu não precisava comprar todas aquelas coisas, porque era só a vodka que eu queria. Isso me deu uma vergonha muito grande" (Joana, reunião feminina, 14/09/19).

Esse sentimento de vergonha aponta para as moralidades em envolvem as relações de gênero na sociedade brasileira, definindo os significados sobre o uso de álcool pelas mulheres em tratamento em A.A.. Esses achados corroboram com os de Alzuguir (2007) em seu estudo com mulheres em tratamento para o alcoolismo em um serviço público de saúde na Cidade do Rio de Janeiro, no qual o sentimento de vergonha é refletido na estratégia de beber mais intensamente fora do olhar público, no âmbito privado, de sua residência.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.67-81

A vergonha de beber em público se acentua no momento da perda de controle sobre álcool, o momento em que se rompe com as regras morais que regulam o beber feminino e denota a manifestação do alcoolismo: “Eu cheguei a morar na rua. Eu dormia junto com a garrafa. Quando eu acordava, a primeira coisa que eu fazia era beber” (Marli, reunião feminina, 28/09/19).

3.2. Alcoolismo feminino e gênero

Essa categoria de análise informa sobre o modo como os significados do alcoolismo feminino estão diretamente relacionados à lógica de gênero que rege as narrativas das mulheres que participam da reunião feminina de A.A: “Se o alcoolismo do homem é ruim, o da mulher é muito pior” (Mara, reunião feminina, 28/09/2019). Se a vergonha está associada ao ato de beber feminino, o alcoolismo feminino está relacionado à degradação moral da mulher, o que faz com que ele seja considerado “pior” do que o masculino.

Nas partilhas feitas durante a reunião feminina, o alcoolismo feminino assume os contornos de uma “doença físico-moral”[3], que afeta tanto o âmbito físico/orgânico como o âmbito moral da vida da mulher alcoólatra. O alcoolismo feminino é traduzido tanto a partir de seus efeitos sobre o organismo, atingindo o âmbito físico e mental do doente, como a partir de seus efeitos sobre o plano moral, afetando, sobretudo, o âmbito relacional da família. É isso que observamos na partilha de Helena: “Minha vida começou pelo meio e não pelo começo. Aos 14 e 15 anos, aí comecei a beber de verdade e eu matava aula pra beber. Eu sentia que dentro de mim era diferente; eu me sentia diferente. Eu achava que podia fazer muita coisa, tinha a cabeça voltada para o álcool. Eu não era uma pessoa que programava as coisas. Eu não queria parar de beber, eu gostava dos efeitos do álcool. Eu comecei a beber para fazer coisas diferentes, eu não sabia que existia a doença do alcoolismo. Tive filhos muito cedo. Não me casei. Eu sempre prometia que eu ia mudar; que eu ia ter uma vida normal. Mas, só queria beber, eu não queria saber de cuidar de meus filhos. Minha mãe me falava: “Você só pensa em beber”. Uma bêbada como eu não tinha responsabilidade com vida, com os meus filhos. Muitas vezes, eu acordava de madrugada e ia sair para beber. Eu gostava de viver a noite. Chegou uma hora, eu não sabia que tinha a doença do alcoolismo. Que através dessa doença, minha vida foi só trauma, só derrota. Eu tive apagamentos, eu não me lembrava do que eu fazia. Minha irmã, que a mesma idade que eu; ela morreu e eu não

[3] A “doença físico-moral” é entendida, aqui, no sentido proposto por Duarte (2003, p. 177) e dizem respeito “às condições, situações ou eventos de vida considerados irregulares ou anormais pelos sujeitos sociais e que envolvam ou afetem não apenas sua mais imediata corporalidade, mas também sua vida moral, seus sentimentos e sua auto-representação”.

consegui ir ao enterro dela; eu bebi tanto, que eu não fui. Como explicar isso para minha família? Como eles vão entender? A doença leva à loucura" (Helena, reunião feminina, 17/12/19).

Uma análise compreensiva dessa narrativa aponta para os significados do alcoolismo que deslizam entre o plano físico - apagamento, loucura – e o plano moral - não-responsabilidade no cuidado com os filhos e com a família – da pessoa. Helena externa o sentimento de culpa e a vergonha por ter correspondido ao que se espera de uma mulher-mãe, ou seja, uma mulher que é responsável pelo cuidado dos filhos.
A responsabilidade não é uma categoria ético-abstrata, mas é a responsabilidade-obrigação em relação à sua família e aos seus filhos. Como lembra Sarti (2005), a mulher desempenha na família um papel diferencial e complementar em relação ao homem, de maneira que é justamente de sua condição de "dona de casa" que se irradia as marcas fundamentais de sua autoridade no espaço da casa.

A análise dos dados revela que o alcoolismo feminino pode ser considerado como uma "doença de gênero"[4], cujos significados acionam um sistema de acusações, que envolve as relações de gênero próprias do universo sociocultural no qual as mulheres estão inseridas.

3.3. Mulher em tratamento em A.A. e gênero.

Essa categoria de análise sintetiza a aceitação por parte das mulheres de que têm a doença do alcoolismo: "Quando eu cheguei nessa sala, me disseram que eu tinha uma doença que não tem cura.

Eu não me considerava alcoólatra, eu não bebia na rua" (Jussara, reunião feminina, 19/10/19). A entrada em A.A., marca o início do tratamento do alcoolismo e o reconhecimento de que são doentes.

O modelo terapêutico de A.A., opera como um sistema, que permite a ressignificação da experiência vivida pelas mulheres. Na fala de Jussara vê-se claramente que para ela o alcoolismo se relacionava com um modo considerado desregrado de beber "na rua", o que

[4] A noção de "doença de gênero" é usada por Löwy (2013) em sua análise sobre o câncer cervical e as relações de gênero definidas historicamente. Para a autora, a visibilidade do câncer do colo do útero, ao longo da história, está diretamente ligada às questões de gênero, isto é, aos modos como a relação diferencial entre homens e mulheres é construída social e historicamente. Com efeito, apesar da grande magnitude do câncer de próstata entre os homens, o câncer cervical tem uma maior visibilidade, fazendo parte de campanhas públicas para a promoção da saúde da mulher. Isso faz, segundo Löwy (2013, p. 80), do câncer do colo do útero uma "doença de gênero".

contraria a imagem da mulher honesta, que só bebia em casa. Ao chegar à sala de A.A., ela passa a incorporar o significado do alcoolismo concebido como uma doença incurável.
A chegada à sala de A.A., é marcada pela ruptura com as regras morais, que definem o papel da mulher, como mãe responsável pelo cuidado dos filhos: “Eu entrei A.A., porque meu marido ameaçou a tirar meu filho de mim. Aí, eu percebi que estava no fundo do poço” (Silvia, reunião feminina, 07/09/19). A imagem do fundo-do-poço é usada pelos membros de AA para significar a situação-limite, derradeira, que é vivida sob a forma de múltiplas perdas envolvendo, notadamente, o plano moral da família. Para Silvia, o fundo-do-poço relaciona-se com a possibilidade da perda da guarda do filho, isto é, com a perda do papel de mãe responsável pelo cuidado do filho.

A entrada em A.A. significa a recuperação da responsabilidade: “Hoje, eu posso escolher não beber. Antes de entrar em A.A., eu não podia escolher. O A.A. devolveu minha responsabilidade” (Paula, reunião feminina, 31/08/19).

Mas, se a entrada em A.A., significa, para a mulher, a condição para a recuperação de sua responsabilidade, como compreender o papel da reunião feminina de A.A.? Por que as mulheres necessitam de uma reunião na qual somente elas fazem parte? Como o modelo terapêutico de A.A. lida com o alcoolismo feminino? Como as relações de gênero presentes em nossa sociedade incidem sobre o modelo terapêutico de A.A., no tratamento do alcoolismo?
Essas questões são importantes se considerarmos que o A.A. é um modelo terapêutico voltado, fundamentalmente, à recuperação individual de seus membros, que se tornaram dependentes do álcool (Alcoólicos Anônimos, 2002). Para Mäkelä (1991, p. 1406), o A.A., é “uma forma altamente individualizada de atribuir sentido ao mundo”. Com efeito, a fim de que a recuperação tenha início, o indivíduo precisa reconhecer pessoalmente seu próprio alcoolismo, de maneira que a condição de ser alcoólico é tão fundamental que superaria quaisquer outras diferenças individuais e sociais.

O modelo terapêutico de A.A., não discrimina ninguém que queira parar de beber. Ao definir o alcoolismo como uma doença, o modelo de A.A., confere uma *“distinção positiva”*, uma dignidade e seriedade ao doente alcoólico (Soares, 1999). Alcoólicos Anônimos representam uma mudança de paradigma na compreensão do alcoolismo, ao concebê-lo como uma doença incurável.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.67-81

As mulheres reconhecem a importância da reunião feminina de A.A.: “Eu gosto de participar das reuniões femininas. Nessa reunião, eu vejo que as companheiras falam de mim. As companheiras falam da dor da alma. Isso me toca” (Paula, reunião feminina, 31/08/19).

A reunião feminina é o reconhecimento de que as relações de gênero, que envolvem o alcoolismo feminino, perpassam também o tratamento do alcoolismo no interior de A.A. As relações de gênero definem o processo de adesão das mulheres ao modelo terapêutico de A.A., e a busca de tratamento em A.A. A reunião feminina, composta apenas por mulheres, aponta para o modo como as relações de gênero, presentes em nossa sociedade, incidem diretamente sobre o modo como as mulheres vivenciam a experiência do alcoolismo dentro do A.A.

Para Paula, vivenciar o alcoolismo no interior de A.A., significa compartilhar com as companheiras a “dor da alma”. Essa definição do alcoolismo feminino possui um valor heurístico uma vez que permite entrever tanto os sentidos do adoecer e do sofrimento, fundados nas relações de gênero presentes no contexto sociocultural no qual as mulheres estão inseridas e que definem de forma assimétrica o uso de alcool e o alcoolismo de homens e mulheres, como a importância da reunião feminina de A.A., para o tratamento das mulheres alcoólatras.

A “dor da alma” significa uma dor interna, profunda, um sofrimento vivido muitas vezes na solidão da casa e que só na reunião feminina encontra possibilidade de vir à tona. Em conversa com Helena, ela me disse que a reunião feminina é importante, porque permite que as mulheres compartilhem experiências que não compartilhariam em uma reunião que houvesse a presença de homens. A *“dor da alma”* evidencia o isolamento vivido pelas mulheres alcoólatras e as dificuldades que elas enfrentam para expor seu alcoolismo, uma vez que, enquanto o alcoolismo masculino é reconhecido, o feminino é condenado duplamente, por ser algo que macula a representação da mulher honesta, que não deveria fazer um uso de álcool e cuidar da casa e dos filhos.

O alcoolismo feminino é uma “doença de gênero”, cercado pelo estigma que ainda vê a mulher alcoólatra como “degenerada”, de maneira que a reunião feminina é uma espécie de “distinção positiva”, que confere uma dignidade e seriedade à mulher alcoólatra e lhe assegura um espaço próprio, um lugar moralmente privilegiado, que opera como um antídoto ao preconceito e ao estigma que envolve o alcoolismo feminino, permitindo às mulheres alcoólatras compartilhar a *“dor da alma”.*

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.67-81

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A etnografia realizada em uma reunião feminina de A.A., mostra como as mulheres alcoólatras significam o uso de álcool e o alcoolismo a partir das relações de gênero presentes na sociedade brasileira, que definem de forma assimétrica o uso de álcool entre homens e mulheres.

A análise dos dados revelou que os significados sobre o uso de álcool e o alcoolismo, a partir de três categorias de análise: “uso do álcool e gênero”, “alcoolismo feminino e gênero” e “Mulher em tratamento em A.A. e gênero”. Essas categorias evidenciam que o uso de álcool e o alcoolismo feminino acionam um sistema de acusações, que envolve as relações de gênero próprias do universo sociocultural no qual as mulheres estão inseridas. Com efeito, o alcoolismo feminino pode ser considerado uma “doença de gênero”, que afeta o plano físico e moral da mulher alcoólatra, comprometendo sua responsabilidade nos afazeres domésticos e no cuidado com os filhos.

Por meio da observação participante foi possível vivenciar junto com as mulheres alcoólatras seu tratamento do alcoolismo e, por essa via, compreender os significados do uso do álcool e do alcoolismo construídos no interior de uma reunião feminina de A.A. A etnografia mostra-se, assim, um método fundamental para a pesquisa sobre o alcoolismo feminino e sua forma de tratamento na medida em que permite a compreensão *êmica* do alcoolismo feminino, isto é, a partir da observação da maneira como as mulheres concebem e vivenciam o tratamento do alcoolismo sem as pressões da culpa e do preconceito. A etnografia evidencia a relação entre o fazer e o dizer, permitindo compreender os significados do alcoolismo feminino e de seu tratamento por meio da observação do que as mulheres dizem e fazem durante a reunião feminina de A.A.

Nas reuniões femininas, o alcoolismo é significado como a *“dor da alma”*; um sofrimento profundo que as mulheres vivenciam muitas vezes na solidão de suas casas. A reunião feminina é o reconhecimento, por parte de A.A., de que o alcoolismo feminino é uma “doença de gênero” e que as mulheres necessitam de uma “distinção positiva”, isto é, um espaço seguro, onde possam compartilhar suas experiências e encontrar o apoio mútuo necessário para aliviar a “*dor da alma*”.

Agradecimentos: Esse artigo é derivado de Auxílio à Pesquisa, processo número: 2017/18535-9, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), a quem agradecemos o apoio.

5. REFERÊNCIAS

Alcoólicos Anônimos (1996). *O Grupo de AA: onde tudo começa. São Paulo*: JUNAAB - Junta de Serviços Gerais de Alcoólicos Anônimos.

Alcoólicos Anônimos (2000). Reflexões Diárias. São Paulo: JUNAAB - Junta de Serviços Gerais de Alcoólicos Anônimos.

Alcoólicos Anônimos (2002). *Alcoólicos Anônimos em sua comunidade*, São Paulo: JUNAAB - Junta de Serviços Gerais de Alcoólicos Anônimos.

Alcoólicos Anônimos (2019). Quem somos nós? Inventário de A.A. no Brasil. In. Vivência – Revista Brasileira de Alcoólicos Anônimos, *São Paulo*: JUNAAB - Junta de Serviços Gerais de Alcoólicos Anônimos.

Alzuguir, F. V. (2007). Tapando o Sol com a peneira: bebida e relações de gênero na trajetória de mulheres alcoólatras. *Saúde em Debate.* Rio de Janeiro, 31(75), 124-134.

Alzuguir, F. V. (2014). *A carreira moral da vergonha na visão* de homens e mulheres alcoólatras. Physis *Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 24(1),11-29.

Campos, E. A. (2010). *"Nosso remédio é a palavra": uma etnografia sobre modelo terapêutico de Alcoólicos Anônimos*. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz.

Campos. E.A., & Reis, J.G. (2010). Representações sobre o uso de álcool por mulheres em tratamento em um centro de referência da cidade de São Paulo - Brasil. *Interface*, Botucatu , 14(34), 539-550.

Cerclé, A. (1998). *L'alcoolisme.* Paris: Flamarion.

Duarte, L. F. D. (2003). Indivíduo e pessoa na experiência da doença. *Ciência e Saúde Coletiva*. 8(1), 173-183.

Fainzang, S. (2007). *Curar-se do álcool: antropologia de uma luta contra o alcoolismo.* Niterói : Intertexto.

Garcia, A. M. (2004). *E o verbo (re) fez o homem: estudo do processo de conversão do alcoólico ativo em alcoólico passivo*. Niterói: Intertexto.

Geertz, C. (1989). *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC.

Heilborn, M. L. (2003). Articulando gênero, sexo e sexualidade: diferença na saúde. In. Goldenberg, P., Marsiglia, R. M. G., & Gomes, M. H. A. (coord.) *O clássico e o novo: tendências, objetos e abordagens em ciências sociais e saúde*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 197-208).

Laranjeira, R., Madruga, C. S., Pinsky, I., Caetano, R., & Mitsuhiro, S. S. (2014). II Levantamento Nacional de Álcool e Drogas (LENAD) – 2012. São Paulo: Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia para Políticas Públicas de Álcool e Outras Drogas (INPAD), UNIFESP.

Löwy, I. (2013). Le genre du cancer. *Clio: femmes, genre*, histoire. 37, 65-83.

Mäkelä, K. (1991). Social and cultural preconditions of Alcoholics Anonymous (AA) and factors associaded with the strength of AA. *British Journal of Addiction*, 86(1), 1405-1413.

Nakamura, E. (2009). O lugar do método etnográfico em pesquisa sobre saúde, doença e cuidado. *Antropologia para Enfermagem*. São Paulo: Manole, 15-34.

Neves, D. P. (2004). Alcoolismo: acusação ou diagnóstico? *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 20(1): 7-14.

Sarti, C. A. (2005). *A família como espelho: um estudo sobre a moral dos pobres*. 3. ed., São Paulo: Cortez Editora.

Soares, B. M. (1999). *Mulheres invisíveis: violência conjugal e novas políticas de segurança*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

Victora, C., Knauth, D., & Hansen, M. (2000). *Pesquisa qualitativa em Saúde: uma introdução ao tema*. Porto Alegre: Tomo Editorial.

World Health Organization (WHO). (1994). *Qualitative research for health programmes.* Geneva: division of mental health.

INFORTUNIO DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUALITATIVA EN LA ERA DEL CAPITALISMO ACADÉMICO

Begoña Abad Miguélez[1] y Andrés Davila Legerén[2]

[1y2]Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, España
[1]begona.abad@ehu.eus; [2]andres.davila@ehu.eus

Resumen. Es notable el interés que la investigación cualitativa demuestra tanto por el estudio del uso y organización del tiempo como por la construcción social de categorías temporales. En cambio, no lo es tanto el interés acerca del papel que la dimensión temporal juega en la conformación de la propia investigación cualitativa. Al tomar en consideración tal dimensión percibimos que esta investigación requiere darle tiempo al tiempo, demorándose en su propio proceso de desarrollo; lo cual choca frontalmente con la crono-lógica imperante en el capitalismo académico actual dando pie al infortunio epistemológico de la investigación social cualitativa en tanto que investigación lenta. En este artículo se revisa brevemente el alcance de dicho infortunio: primero, prestando atención al contexto en el que se enmarca; describiendo después los momentos constitutivos de la investigación social cualitativa; concluyendo con una reflexión de futuro como propuesta hacia la afirmación de la lógica epistemológica de la investigación cualitativa.

Palabras clave: Investigación Cualitativa; Investigación Lenta; Modos de Producción de Conocimiento; Lógica Temporal en la Investigación; Capitalismo Académico.

MISFORTUNE OF QUALITATIVE SOCIAL RESEARCH IN THE TIMES OF ACADEMIC CAPITALISM

Abstract. The interest qualitative research shows is remarkable both for the study of the use and organization of time as well as for the social construction of temporal categories. The focus is not so much on the role that the temporal dimension plays in the formation of qualitative research itself. By taking into account such a dimension we perceive that this research requires letting time take its course, taking time in its own development process. This logic collides head-on with the chrono-logic prevailing in today's academic capitalism, giving rise to the epistemological misfortune of qualitative social research as a slow research. This article briefly reviews the scope of this misfortune. We start by paying attention to the context in which it is framed; then we will continue with the description of the constituent moments of qualitative social research in order to conclude with a proposal for the future: the necessary reaffirmation of the epistemological logic of qualitative social research.

Keywords: Qualitative Research; Slow Research; Modes of Knowledge Production; Temporal Logic in Research; Academic Capitalism.

1. INTRODUCCIÓN

Múltiples y diversas son las investigaciones cualitativas que, tanto desde la sociología como desde la antropología, se han venido realizando en torno al uso y organización del tiempo, pero también sobre la construcción social de categorías temporales diferenciando, en este caso, tanto tiempos como temporalidades.

Sin embargo, a menudo se desdeña la intervención y alcance de la propia dimensión temporal en las hechuras de una investigación social cualitativa.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.82-95

Al tomar en consideración tal dimensión se percibe que la realización de este tipo de investigación requiere darle tiempo al tiempo, para producirse incluso a contratiempo, a tenor de la crítica sobre sí misma, y sobre la simultaneidad y circularidad de sus momentos y tareas, que tiñe de reflexividad su propio proceso de realización.

De este modo, vista desde la lógica temporal que la atraviesa, la investigación social cualitativa se nos revela como una investigación lenta (*slow science*) que encuentra en la demora y la desaceleración necesarias para escuchar lo que la realidad en estudio tiene que decir su razón de ser, tanto ética como epistemológicamente. Desafortunadamente, esta característica en la que se basa su valor epistémico es también la fuente de su infortunio en el momento actual, o mejor aún, bajo la égida de lo que se ha venido conociendo como capitalismo académico, una expresión más de la hegemónica razón neoliberal. Conviene recordar aquí que la sujeción a la lógica mercantil que define esta forma de capitalismo da lugar a una ciencia, así como a una investigación, caracterizada por: la eficiencia (orientación a outputs directa o inmediatamente aplicables); la calculabilidad (utilización de criterios controlables y cuantitativos, en ocasiones externos a las exigencias de la propia disciplina, para evaluar la calidad de la investigación); y la predictibilidad (articulación anticipatoria de resultados previstos e impacto). Da lugar también a una crono-lógica que rige los proyectos de investigación tanto como las carreras (y no sólo en el sentido goffmaniano) desde el criterio de la aceleración o investigación rápida (*fast science*): producir resultados de impacto en el menor tiempo posible.

En este contexto, el infortunio de la investigación social cualitativa se asocia a la necesidad de ajustarse a la lógica temporal imperante lo que se traduce, en última instancia, en la traición a las bases epistemológicas que la sustentan porque, al fin, la lógica temporal de la investigación es parte sustancial de su lógica epistemológica. Así, el objetivo de este artículo es profundizar en el alcance del infortunio epistemológico de la investigación social cualitativa tal y como se presenta y experimenta en el momento actual.

2. RÉGIMEN DE PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO Y CAPITALISMO ACADÉMICO

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.82-95

En el actual modelo económico, la producción, comercialización y transferencia intensiva de conocimiento entre el mundo académico y los mercados se percibe como factor clave para el logro económico y la competitividad en el seno de lo que se ha venido conociendo como *capitalismo académico*, concepto acuñado por Slaughter y Leslie (1997).

La seña de identidad de esta forma específica de capitalismo es la sujeción del mundo académico de la educación superior, y la investigación a él asociada, a la lógica mercantil. Así, la educación superior se mercantiliza hasta convertirse y funcionar como una empresa de producción de conocimiento y cualificaciones tanto válidas como validadas en términos económicos y mercantiles (Cannizzo, 2015, p. 200) siempre en liza o competencia con otras empresas similares por el logro de recursos de financiación procedentes del sector privado, es decir, del propio mercado, una vez retirado el Estado de la gestión y control de los servicios básicos. Este viraje hacia la *entrepreneurial university* afecta a docentes y discentes. El alumnado se convierte en cliente dispuesto a recibir un producto empaquetado y de calidad susceptible de ser rentabilizado a corto plazo en un futuro laboral de éxito. El profesorado, por su parte, y en tanto que proveedor del servicio dentro de la marca-empresa a la que pertenece, se somete a una dinámica en la que se verá en la obligación de mantener un crecientemente alto ritmo de producción (enseñar, investigar, publicar, auditar, calificar, recabar financiación…) si desea mantener su posición dentro de la empresa-universidad. Convertidos en empresarios o emprendedores de sí mismos, se espera de ellos que adopten como valores esenciales la flexibilidad y la capacidad de adaptación, la destreza para venderse y la habilidad para competir en la gestión de un tiempo propio dominado por el logro y el complimiento de proyectos-productos. Así, “research work is project work, involving writing project applications, finding project partners, competing for project funding, recruiting project researchers, running project management, meeting project deadlines and reaching the goals defined in the project contract” (Ylijoki, 2016, p. 11).

Podemos hablar de un proceso de proletarización en el contexto de la entrepreneurial university (Gallas, 2018), similar al sufrido por el resto de trabajadores inmersos en la lógica del capitalismo global. El primer síntoma/indicador de esta proletarización es la pérdida de autoridad de la academia en favor de un profesionalismo técnico (Schwant, 2008; citado en Koro-Ljungberg & Barko, 2012, p. 257) a tenor del cual los profesionales se transmutan en proveedores de servicios expertos, o simples “mediadores” (Mills & Ratcliffe, 2012, p. 6) en un mercado que, lejos de sustentar sus criterios de calidad y status en valores puramente intelectuales, se rige por indicadores de productividad e impacto; y que, lejos de poner en

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.82-95

valor la identidad del *homo academicus* (Bourdieu, 1992), ensalza la figura del *academic entrepreneur* sometido al *terror de la performatividad* (Ball, 2003; Morrish & Sauntson, 2016; Vostal, 2015), esto es, al juicio permanente de su contribución a la cadena de valor, a la productividad.

La proletarización se acompaña también de precarización vivida y sentida como estrés, culpa y angustia (Ryan-Flood & Gill, 2010). Y no debemos olvidar que el alcance de esta precarización vital se hace presente en el modelo propuesto de universidad/academia, y su gobierno tácito del tiempo de docencia e investigación, en la delimitación de la frontera dentro/fuera del sistema instituyendo la distinción entre quién puede estar dentro por ser capaz de coordinar su tiempo con el tiempo del sistema (logrando oportunidades, poder, recursos y reconocimiento), y ~~a~~ quién se excluye (relegándosele a la interrupción y ralentización de su carrera) por ser incapaz de gestionar esa sincronización.

Como colofón, el capitalismo académico también delimita, en el interior del sistema, un modo de producción de conocimiento (qué se puede hacer, qué se puede conocer o qué conocimiento se puede producir) de modo que la investigación orientada al conocimiento queda ahora orientada a responder, tanto temática como metodológicamente, a los intereses del mercado de la forma más rápida (obteniendo la mayor cantidad de información en el menor tiempo posible) y efectiva (obteniendo la mayor cantidad de datos veraces, contundentes, cuantificables y traducibles a soluciones inmediatamente aplicables). Dicho de otro modo, el capitalismo académico sólo deja lugar para una ciencia/investigación rápida, aplicada, dirigida a la obtención y distribución de outputs directamente orientados a resolver problemas concretos (*efficiency*); una ciencia/investigación que utiliza criterios controlables y cuantitativos (aunque externos a las exigencias de la propia disciplina) para evaluar la calidad de la investigación a partir de indicadores de impacto, número de publicaciones asociadas al proyecto de investigación, etc. (*calculability*); y, finalmente, una ciencia/investigación basada en la anticipación del futuro (*predictability*) a partir del conocimiento presente (Adams et al. 2009), potencial que se manifiesta ya en el propio proyecto-propuesta de investigación a través de la articulación tanto de los resultados previstos como del impacto esperado.

Todo esto da lugar a una producción intensiva de conocimiento que encaja en los parámetros del modo de producción que Michael Gibbons et al. (1994) describen como colaborativo y transdisciplinar en oposición al modelo tradicional/jerárquico y disciplinar. Más

allá de la posible simplificación descriptiva que puede entenderse en este trabajo original, lo interesante para nosotros, siguiendo a Simon Smith (2015, p. 152-153), es la perspectiva temporal subyacente a cada uno de los modelos propuestos. Utilizando la nomenclatura de Gibbons y sus colaboradores, el modo 1 (tradicional y disciplinar en tanto en cuanto se organiza en torno a las exigencias de la disciplina) se estructura en torno a una temporalidad larga (y en cierto modo lenta), mientras que el modo 2 (transdisciplinar y colaborativo) se estructura en torno a una temporalidad rápida condicionada por aquellas exigencias y necesidades propias de cada proyecto/problema planteado para ser resuelto en el corto-medio plazo.

Lo que diversas fuentes (Ylijoki 2016; Vostal, 2015) denominan *project-time* (o tiempo-proyecto), se convierte así en la lógica temporal que determina la investigación en el capitalismo académico. Dicha concepción del tiempo comporta una lógica de investigación en la que el marco temporal es fijo y estricto, al estar marcado por la realización secuencial de actividades predefinidas de forma que el tiempo global del proyecto, y el específico para cada una de esas actividades, puede ser medido y cuantificado. Implica, igualmente, una lógica lineal, acumulativa y progresiva pues “guided by schedules, research moves forwards steadily towards the goals that have been defined in the contract. Each new phase is based on the previous phase so that the results are produced in accumulative chain” (Ylijoki, 2016, p. 14). Por la misma razón, y dado que “it is based on dates, timings, durations and sequences which can be quantified, measured and evaluated by the clock and calendar without taking into the account the particular work conditions under which research is carried out” (Ylijoki, 2016, p. 15), resulta que es invariante e independiente del contexto de producción.

La trascendencia del tiempo proyecto como eje estructurador de la lógica de investigación va más allá de la simple construcción de una tipología. Con el predominio del tiempo proyecto, y la *fast science* con que es asociado, se produce la transmutación del principio legitimador del modo de producción del conocimiento (epistemología) y del modo de entender la realidad (ontología). Cabe recordar, en este sentido, que buena parte de la tradición epistemológica occidental se ha sustentado sobre metáforas espaciales (horizontes, campos, bordes, esferas, territorios, etc.) asociadas, de un modo u otro, a una gramática de poder, dominación y control (Pascale, 2011) que viene siendo ejercida a través de la configuración de listas, categorizaciones y mapas entendidos, todos ellos, como dispositivos de metaforización espacial de la producción de conocimiento. Estos dispositivos

separan el espacio del tiempo dando prevalencia al primero lo cual explicaría por qué en la legitimación de la epistemología occidental tradicional y dominante la lógica temporal ha venido siendo excluida del razonamiento en favor del uso de tropos espaciales (Pels, 2003). Sin embargo, en el contexto actual (donde el lema "the faster, the better" se convierte en credo), quizás haya llegado el momento de replantearse el argumentario tropo-espacial para incluir en él al tiempo como eje estructurador. Y no sólo porque para obtener una comprensión holística de la realidad estudiada (el *qué* de la indagación) sea necesario atender simultáneamente tanto al eje espacial (el *dónde* de la indagación) como al temporal (el *cuándo*), sino porque pensar la investigación (la investigación social en el caso que nos ocupa) desde el eje temporal nos lleva a plantearnos las posibilidades pero, sobre todo, los límites, desventuras e infortunios de una investigación "lenta" en un contexto de aceleración generalizada como el propiciado por el capitalismo académico que hemos venido describiendo hasta aquí.

3. DESVENTURAS TEMPORALES DE LA INVESTIGACIÓN LENTA A TENOR DEL CAPITALISMO ACADÉMICO

Hace ya unos años que se publicó la biografía de la genetista Barbara McClintock, la descubridora de los llamados "genes saltarines" o "transposones" (Keller, 1983). En este trabajo se afirmaba que su éxito radicaba en su paciencia, en su capacidad para tomarse el tiempo necesario para observar y escuchar lo que la materia con la que trabajaba tenía que decir y mostrar (Levy, 2007). Es evidente que esta mujer, ganadora del Premio Nobel de Medicina en 1983, entendía la ciencia como investigación lenta, pausada, que se toma su tiempo para pensar, planificar, diseñar, experimentar, observar, entender, concluir, etc. Es decir, un modo de hacer ciencia que lejos de recrearse en el *timing,* visto como tiempo lineal centrado en la búsqueda de lo que ya sabemos o sospechamos, se centra en la *dureé* (cf. Henri Bergson, por ejemplo en Deleuze, 2017), contemplándose en esta definición del tiempo los momentos de descubrimiento en que encontramos aquello que no sabíamos que buscábamos.

La lógica temporal de la investigación lenta por la que aboga Barbara McClintock, si bien de una manera intuitiva o no intencionada, y otros autores, esta vez de una manera abiertamente manifiesta y política (O'Neill, Martell, Mendick & Müller, 2014) se ajusta a lo que Oilin-Helena Ylijoki (2016) denomina *process-time* o tiempo-proceso. Frente al modelo dominante de la *fast science*, cuyo régimen temporal se engloba dentro de lo que hemos descrito anteriormente como tiempo-proyecto, el régimen temporal de la *slow science*, o

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.82-95

tiempo-proceso, no conlleva límites temporales estrictos lo que da lugar a fluidez y movimiento (con continuidades y rupturas, etc.); no se ajusta a la dictadura de un calendario/cronograma lineal sino que sigue los dictados de su tempo interno (aquel marcado por el progreso creativo de cada actividad emprendida) sea cual sea su conformación (lineal, cíclico, pendular, etc.) dando lugar a momentos tanto de avance, como de vuelta al inicio, tanto de movimiento como de espera, tanto de aceleración como de desaceleración, momentos que adquieren sentido en y desde el contexto de investigación en el que se insertan, motivo por el cual el tiempo proceso es impredecible, encarado hacia un futuro abierto en su potencial espacio de emergencia (Ylijoki, 2016, p. 15). De hecho, en este esquema temporal carece de sentido cerrar ese potencial futuro definiendo los resultados esperados a priori, antes incluso de realizar la investigación, porque la investigación entendida desde el tiempo-proceso produce resultados inesperados, preguntas que ni siquiera nos habíamos planteado al inicio del proceso. Preguntas que no podríamos plantear en ese momento inicial porque la base de la indagación en esta investigación lenta no se sustenta en las normas de probabilidad, regularidad, frecuencia, simetría, etc. vistas como sinónimo de certeza científica rápidamente verificable (Torrance, 2008). La base de esta indagación se halla en lo que Maggie MacLure (2013) denomina *the wonder of data*, esto es, en la atención prestada a lo imprevisto (un comentario en una entrevista), a lo tangencial (una anécdota que se cuela en el discurso), a lo inesperado (una expresión facial involuntaria y significativa), en definitiva, a la capacidad performativa de la realidad (Denzin, 2013, pp. 354-355).

Y aquí se plantea una paradoja relevante pues si bien, tal y como nos recuerdan Deleuze y Guatari (2004) a través del concepto de *assamblage*, esta capacidad de abrirse a las propiedades emergentes, fluidas y heterogéneas de la realidad, resulta el punto fuerte de la investigación lenta o slow science, también es la fuente de sus infortunios en la era de la *fast science* o tiempo-proyecto, es decir, bajo la presión hacia el logro de la máxima eficiencia en el menor plazo de tiempo. Y es que acoplarse a las exigencias de ese modelo de producción de conocimiento/investigación obliga a la investigación lenta a traicionar sus bases epistemológicas en un doble sentido: primero, produciendo respuestas donde debería haber preguntas; segundo, intentando crear orden y estructura, rupturas y discontinuidades en forma de representaciones métricas (ej. tablas/cuadros) y lingüísticas (ej. taxonomías) allí donde la norma es la continuidad.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.82-95

También la docencia de la investigación lenta conoce tal infortunio cada vez que el profesorado, como Sócrates con Menon, intenta que el alumnado deje atrás el ansia por la anticipación, por la búsqueda de recetas, trucos, protocolos, competencias y respuestas y en su lugar abrace tanto la incerteza, incertidumbre, complejidad de las preguntas como el pensamiento imaginativo y creativo que las envuelve (Mordechai, 2006); en definitiva, que abandonen el instrumentalismo metodológico (Mills & Ratcliffe, 2012) y recuperen el pensamiento epistemológico como guía (Pascale, 2011, p. 4).

4. SERENDIPIA Y MOMENTOS CONSTITUTIVOS DE UNA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUALITATIVA

Esta propuesta es particularmente relevante por lo que se refiere a una forma particular de investigación lenta, la investigación social cualitativa; la cual es considerada así no sólo porque su fin sea lograr una descripción densa, sino porque los dispositivos técnicos de los que se vale en el desarrollo de su trabajo de campo se basan en la observación y la escucha, es decir, en una lógica epistemológica que requiere recrearse en un tiempo lento: tiempo para observar, para entender y ponderar, para ir y volver sobre los datos y su análisis (Rivoal & Salazar, 2013), para atender a los momentos y su continuidad.

Este tempo lento corresponde a lo que Dawn Mannay y Melannie Morgan (2015) señalan como esos otros momentos poco tenidos en cuenta pero que también son constitutivos de la investigación social cualitativa. Se trata de momentos que se perfilan en paralelo (*in between*) o a pesar del *timing* del proceso de investigación o de la aplicación de los dispositivos técnicos concretos (entrevistas, observación, etc.), distinguiendo al respecto dos tipos de momentos: “momentos previos a” y “momentos de reflexión”.

Por lo que se refiere a los momentos “previos a…”, aparentemente inútiles, resultan ser sin embargo fundamentales para establecer lazos, vínculos, relaciones. Y no hay que olvidar que una investigación social cualitativa es predominantemente una perspectiva metodológica que depende de relaciones, las establecidas entre la persona investigadora y la persona o personas investigadas. A este respecto resulta revelador el ejemplo que la propia Dawn Mannay (2015, pp. 174-175) aporta para ilustrar este primer tipo de momentos cuando relata su experiencia en el contexto de una investigación en hogares, exponiendo los detalles del encuentro con una mujer con la que había acordado una entrevista para la investigación en curso. Aquellos minutos donde en principio todo quedaría en suspenso hasta que la entrevistada llegaba a casa (lugar establecido para el encuentro) y mientras se

acomodaba, parecerían situarse al margen del objetivo de la investigación, y en cambio se revelaron fundamentales pues permitieron a la investigadora entender las verdaderas dimensiones materiales de la pobreza femenina.

Por otra parte, las autoras incluyen también en su tipología los “momentos de reflexión”. Y este segundo tipo de momentos da cuenta de aquellos en que quienes realizan una investigación social cualitativa se toman su tiempo para intentar establecer conexiones entre los datos y la teoría creando, así, un espacio de oportunidad para una nueva forma de serendipia: la serendipia analítica. Steffen Dalsgaard y Morten Nielsen, siguiendo a Marilyn Strathern (1990), llaman a estos momentos *momentos etnográficos* y los entienden como aquellos “where the already known is transcended by establishing new associations between ‘the understood… (what is analyzed at the moment of observation)’ and ‘the need to understand (what is observed at the moment of analysis)’. What is emphasized, however, is the volatility of the relationship established between question and answer” (Dalsgaard & Nielsen, 2013, p. 8).

Como discurso, la serendipia analítica depende en buena medida de la sagacidad de quien investiga, lo que a mediados de los años 1980 John Lofland y Lyn Lofland llamaban *transcending perspective* (citado en Fine & Deegan, 1996, p. 13), esto es, la capacidad para comprender que “things are not (or are not only) what they seem to be”. La serendipia analítica se basa entonces en la capacidad de quien investiga para, trascendiendo los datos (o lo evidente), descender a lo profundo (incluso anómalo) de la mano de la metáfora (e incluso de la ironía), de la sutileza, la intuición, la revisión de los errores, también de la imaginación sociológica de Mills, utilizadas todas ellas como herramientas para (re)presentar la lógica de descubrimiento (que es también un régimen de temporalidad) subyacente al proceso de investigación social cualitativa en tanto que forma específica de investigación lenta. Solo así se puede poner en v-alor la lógica de *discovery* (o de descubrimiento) que subyace a la *slow science* frente a la lógica de *delivery* (o de entrega, producción) que subyace a la *fast science*.

De ahí la relevancia de prestar atención a los momentos señalados por Mannay y Morgan (2015) en tanto en cuanto implican ralentización del tiempo-proyecto, incluso ruptura de la continuidad lineal que lo define, mediante su suspensión o puesta en paréntesis. Esta suspensión es considerada no productiva desde el punto de vista de la lógica temporal del tiempo-proyecto propio de la sociedad/academia acelerada en la que cualquier

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.82-95

tiempo/momento que se sitúe fuera de la forzosa sincronía del tiempo productivo es considerado un anacronismo, cuando no una aberración (Abad Miguélez, 2018).

Sin duda, desde la lógica temporal de la academia acelerada los tiempos vacíos son rechazados, negados y combatidos con movimiento, flujo, prácticas y aceleración. Sin embargo, desde la lógica del tiempo-proceso, estos momentos son claves para dar lugar a la emergencia de serendipia, de descubrimiento. Porque, en una lógica procesual del tiempo no remiten a los momentos vacíos que se cuelan entre las acciones. Así, lejos de no contar más que como ese tiempo marginal que se despliega en los márgenes muertos del trabajo de campo, se revelan como "el centro del trabajo de campo" (Palmer, Pocock & Burton, 2018).

Desde esta perspectiva, la tipología propuesta por Mannay y Morgan (2015) resulta interesante aunque limitada, ya que no subraya convenientemente el potencial de esos momentos en los que quien realiza una investigación social cualitativa no solo apre(he)nde aspectos no sospechados del modo de vida, de ser y estar de las personas con las que trabaja, sino que aprende y adquiere conciencia de las temporalidades de los otros; quienes, al gestionar sus propios tiempos, subvierten los juegos de poder que se despliegan alrededor de la expropiación del tiempo ajeno. Porque quien hace esperar tiene poder, tiene voz, siendo así que, al rendirse ante el poder de gestión de la temporalidad propia y ajena de la cual se dotan quienes participan en una investigación social cualitativa, quien investiga deja de ser pivote, centro de gravedad o protagonista del proceso de investigación, para convertirse en sujeto de escucha, más allá de la auscultación de lo dicho con el fin de predecir, medir y comprobar (Davila & Huici, 2018); sujeto de investigación que, por tanto, también contempla aquello que le interpela, caso del despliegue por sorpresa de la alteridad.

Por otro lado, la propuesta es interesante porque, como hemos mencionado más arriba, coloca el tiempo lento en el centro de la lógica cualitativa, lo que cualquiera que lleva a cabo una investigación advierte, desde el mismo instante en que debuta en el trabajo de campo, como algo asociado a los dispositivos técnicos de los que se vale. No en vano, más allá de los "modos tácitos" de producir conocimiento, los dispositivos técnicos de los que se vale una investigación social cualitativa (observación, entrevista, grupos, etc.) tienen como función principal la búsqueda del significado de los fenómenos, la obtención de la palabra de los sujetos de la acción social… pero todo ello enmarcado en una situación social que deseamos comprender desde el tempo lento de la reflexión como única forma posible de

generar una descripción densa. De ahí que en todos los dispositivos técnicos el tempo y su gestión se revelen fundamentales. En este sentido, la práctica de la observación puede considerarse un espacio sin tiempo (Callejo, 2002, p. 413). Inicialmente la selección del espacio es clave, pero una vez en el espacio el tiempo se impone. En los últimos tiempos se discute sobre la extensión de ese tiempo en la comunidad. Sin quitar importancia a este debate, que en el fondo remite a la consideración del tiempo como variable o dimensión cuantitativa, más parecida a Kronos, lo que interesa destacar aquí es la lógica que conforma ese tiempo en el campo (en la comunidad). El tiempo en la comunidad está hecho de momentos, de interrupciones, de devenires (más parecido a Kairos o Airon). Y otro tanto ocurre con el tempo de la entrevista abierta, aparentemente marcado por lo hablado pero en el que cobran importancia los “momentos previos a”, como cuando quien entrevista aguarda, en silencio, pacientemente a que la persona con quien se entrevista encuentre su ritmo, respetando sus pausas, etc. Y en cuanto al grupo de discusión, los momentos en paralelo, en suspenso, ocupan un lugar destacado en los diferentes momentos constitutivos de la sesión, conformándose en torno al silencio, a veces elusivo, necesario para pautar la resolución de temas a tratar conjuntamente. Consideraciones todas ellas que, sin embargo, se desdeñan demasiado a menudo.

5. CONCLUSIONES

A lo largo del texto hemos intentado exponer el alcance de describir la investigación cualitativa en tanto que investigación lenta, articulando así dos lógicas: epistemológica y temporal. Su lógica epistemológica se basa en las preguntas que lo imprevisto, lo tangencial y lo inesperado despiertan en quien investiga. Dicho de otro modo, responde a la lógica epistemológica del encuentro/descubrimiento de todo lo que no se podía prever al inicio del proceso. Por otro lado, para su despliegue se vale de una lógica temporal que se recrea en el progreso creativo del propio proceso de investigación permitiéndose dar tiempo al tiempo para observar, entender, ponderar; para, en definitiva, asumir el alcance de la capacidad performativa de la realidad. De igual manera hemos procedido al describir el tiempo-proyecto como crono-lógica asociada al modo de producción de conocimiento, ciencia e investigación propia del capitalismo académico: una lógica epistemológica que se recrea en las respuestas, en la obtención y distribución de outputs directamente orientados a resolver problemas/proyectos en el corto-medio plazo.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.82-95

Esta vinculación sustancial entre lógica epistemológica y lógica temporal pasa desapercibida, o directamente se oculta e ignora, cuando la lógica de investigación (epistemológica y temporal) del capitalismo académico imperante se impone como la única opción posible desde el punto de vista de la eficiencia, la calculabilidad y la predictibilidad. Y ocultar significa aquí sacrificar una epistemología en el altar de la otra imponiendo una gramática de poder, dominio y control sobre el modo de producción del conocimiento. Esto último no resulta novedoso en el seno de la tradición epistemológica occidental sustentada sobre el dominio y control de formas paralelas, alternativas, diferentes de producción de conocimiento. Lo novedoso es el pilar sobre el que se sustenta esa gramática pues, de estar sustentada sobre tropos espaciales (horizontes, campos, bordes, esferas, territorios, etc.) con el mapa como dispositivo metaforizador fundamental, pasa ahora a legitimarse desde la lógica temporal de la aceleración. Si la forma de legitimación ha cambiado, también debería hacerlo la forma en que ha de manifestarse la resistencia frente a la imposición de una forma específica de producción de conocimiento como la única posible. El futuro de la investigación social cualitativa, tal y como la conocemos, se juega en este terreno.

6. REFERENCIAS

Abad Miguélez, B. (2018). Regímenes de movilidad y expropiación del tiempo: la espera como cronopolítica. Arbor, 194 (788), a453. Recuperado de: https://doi.org/10.3989/arbor.2018.788n2013

Adams, V., Murphy, M. & Clarke, A. (2009). Anticipation: Technoscience, life, affect, temporality. *Subjectivity* 28, 246–265. Recuperado de: https://doi.org/10.1057/sub.2009.18

Ball, S. (2003). The Teacher's Soul and the Terrors of Performativity. *Journal of education policy*, 18 (2), 215-228. Recuperado de: https://doi.org/10.1080/0268093022000043065

Bourdieu, P. (1992). *Homo academicus*. Paris: Les Éditions de Minuit.

Callejo Gallego, J. (2002). Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación. *Revista Española de Salud Pública*, 76 (5), 409-422. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v76n5/colabora3.pdf

Cannizzo, F. (2015). Academic subjectivities: Governmentality and Self-Development in Higher Education. *Foucault Studies*, 20. Recuperado de: https://doi.org/10.22439/fs.v0i0.4937

Dalsgaard, S. & Nielsen, M. (2013). Time and the Field. Introduction. *Social Analysis,* 57 (1), 1-9. Recuperado de: https://doi.org/10.3167/sa.2013.570101

Davila Legerén, A. & Huici Urmeneta, V. (2018). Más allá de una investigación social cualitativa extractiva: Escucha, silencio y conversación. *Revista Anhanguera*, 1, 119-141. Recuperado de: http://pos.anhanguera.edu.br/wp-content/uploads/2017/03/revista-anhanguera-pesquisa-quali-2018.pdf

Deleuze, G. (2017). *Del bergsonismo*. Buenos Aires: Editorial Cactus

Deleuze, G. & Guattari, F. (2004). *Mil mesetas Capitalismo y esquizofrenia*. Pamplona: Pretextos.

Denzin, N.K. (2013). “The Death of Data?” *Cultural Studies/Critical Methodologies*, 13(4), 353 –356. Recuperado de: https://doi.org/10.1177/1532708613487882

Fine, G.A. & Deegan, J.G. (1996). Three Principles of Serendip: insight, chance and discovery in qualitative research. *International Journal of Qualitative Studies in Education,* 9 (4), 434-447. Recuperado de: https://doi.org/10.1080/0951839960090405

Gallas, A. (2018). Introduction: The Proliferation of Precarious Labour in Academia. *Global Labour Journal*, 9(1), 69-75. Recuperado de: https://doi.org/10.15173/glj.v9i1.3428

Gibbons, M., Limoges, C., Nowotny, H., Schwartzman, S., Scott, P. & Trow, M. (1994). *The New Production of Knowledge: The Dynamics of Science and Research in Contemporary Societies*. London: Sage.

Keller, E. F. (1983). *A Feeling for the Organism: The Life and Work of Barbara McClintock*. New York: Henry Holt and Company.

Koro-Ljungberg, M. & Barko, T. (2012). 'Answers,' Assemblages, and Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*, 18 (3), 256-265. Recuperado de: https://doi.org/10.1177/1077800411431562

Levy, D. M. (2007). No time to think: Reflections on information technology and contemplative scholarship. *Ethics and Information Technology*, 9, 237–249. Recuperado de: http://faculty.washington.edu/dmlevy/Levy_No_Time_to_Think.pdf

Lofland, J. & Lofland, L. (1984). *Analyzing Social Settings: A Guide to Qualitative Observation and Analysis*. Belmont (CA): Wadsworth Publishing Co Inc.

MacLure, M. (2013). The Wonder of Data. *Cultural Studies/Critical Methodologies*, 13 (4), 228-232. Recuperado de: https://doi.org/10.1177/1532708613487863

Mannay, D. & Morgan, M. (2015). Doing ethnography or applying a qualitative technique? Reflections from the “waiting field”. *Qualitative Research*, 15 (2), 166-182. Recuperado de: https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1468794113517391

Mills, D. & Ratcliffe, R. (2012). After Method? Ethnography in the Knowledge Economy. *Qualitative Research*, 12, 147–64. Recuperado de: https://doi.org/10.1177/1468794111420902

Mordechai, G. (2006). Welcoming Confusion, Embracing Uncertainty: Educating Teacher Candidates in an Age of Certitude. *Paideusis,* 15 (2), 15-25. Recuperado de: http://journals.sfu.ca/pie/index.php/pie/article/view/74/22

Morrish, L. & Sauntson, H. (2016). Performance Management and the Stifling of Academic Freedom and Knowledge Production. *Journal of Historical Sociology*, 29(1), 42–64. Recuperado de: https://doi.org/10.1111/johs.12122

O'Neill, M., Martell, L., Mendick, H. & Müller, R. (eds.) (2014). Slow Movement/Slow University: Critical Engagements. Introduction to the Thematic Section. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research,* 15 (3). Art. 16. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.17169/fqs-15.3.2229

Pascale. C.M. (2011). *Cartographies of Knowledge- Exploring Qualitative Epistemologies*. Thousand Oaks, California: Sage.

Pels, D. (2003). *Unhastening Science. Autonomy and Reflexivity in the Social theory of Knowledge*. Liverpool, UK: Liverpool University Press.

Rivoal, I. & Salazar, N.B. (2013). Contemporary Ethnographic Practice and the Value of Serendipity. *Social Anthropology*, 21(2), 178–185. Recuperado de: https://doi.org/10.1111/1469-8676.12026

Ryan-Flood, R., & Gill, R. (2010). Breaking the silence: The hidden injuries of neo-liberal academia. En R. Ryan-Flood, & R. Gill (Eds.), *Secrecy and silence in the research process: feminist reflections* (pp. 228-244). Abingdon, Oxon; New York, NY: Routledge.

Schwandt, T. A. (2008). Educating for intelligent belief in evaluation. *American Journal of Evaluation*, 29(2), 139-150. Recuperado de: https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1098214008316889

Slaughter, S. & Leslie, L. (1997). *Academic Capitalism. Politics, Policies and the Entrepreneurial University*. Baltimore, Maryland (USA): Johns Hopkins UP.

Smith, S. (2015). Multiple temporalities of knowing in academic research. *Social Science Information,* 54 (2), 149-176. Recuperado de: https://doi.org/10.1177/0539018414566421

Strathern, M. (1990). Artefacts of History: Events and the Interpretation of Images. En J. Siikala (Ed.), *Culture and History in the Pacific* (pp. 25-44). Helsinki: Suomen Antropologinen Seura.

Torrance, H. (2008). Building Confidence in Qualitative Research Engaging the Demands of Policy. *Qualitative Inquiry*, 14 (4), 507-527. Recuperado de: https://doi.org/10.1177/1077800407309380

Vostal, F. (2015). Academic life in the fast lane: The experience of time and speed in British academia. *Time & Society*, 24 (1), 71-95. Recuperado de: https://doi.org/10.1177/0961463X13517537

Ylijoki, O-H. (2016). Projectification and conflicting temporalities in academic knowledge production. *Theory of Science*, 38 (1), 7-26. Recuperado de: http://teorievedy.flu.cas.cz/index.php/tv/article/view/331/363

DISCRIMINAÇÃO POSITIVA E DISCRIMINAÇÃO NEGATIVA DE PESSOAS COM SEXUALIDADE NÃO-NORMATIVA NO CONTEXTO LABORAL

Sandra Sousa[1], Fátima Matos[1], Rafael F. Mesquita[2], Marco Ribeiro Henriques[3] e Aldryn Cardoso[1]

[1]Instituto Superior Miguel Torga – ISMT-COIMBRA, Portugal. sa.desousa@hotmail.com; fneymatos@ismt.pt; aldryn.cardoso@live.com

[2]Instituto Federal do Piauí, Brasil. rafael.fernandes@ifpi.edu.br

[3]Universidade Nova de Lisboa, Portugal. mrh.researcher@gmail.com

Resumo. Trabalhadores homossexuais são, constantemente, vítimas de discriminação no contexto laboral. Esta discriminação pode ser sentida, de forma negativa (quando a sua sexualidade prejudica a sua experiência na organização), ou de forma positiva (quando sua sexualidade contribui para a sua experiência na organização). Assim, o objetivo desse trabalho foi investigar os aspectos que caracterizam os dois tipos de discriminação (positiva e negativa) corrente em contexto organizacional, de trabalhadores com uma sexualidade não-normativa. A partir de uma abordagem qualitativa, realizamos entrevistas semiestruturadas a trabalhadores homossexuais (gays e lésbicas), em Coimbra, Portugal. Os resultados mostraram que trabalhadores homossexuais ainda são muito estigmatizados no contexto laboral e que a discriminação por orientação sexual, apesar de prevista no Código Penal como crime e protegida pela lei do Código do Trabalho, ainda é uma realidade assente nas organizações, a afetar tanto a função do trabalhador homossexual como a sua vida afetiva. Concluiu-se assim que, apesar de a maior parte dos entrevistados revelarem ter sido apenas vítimas de discriminação indireta, o estigma homossexual ainda está muito enraizado no contexto laboral.

Palavras chave: Discriminação Positiva; Discriminação Negativa; Sexualidade Não-Normativa.

POSITIVE DISCRIMINATION AND NEGATIVE DISCRIMINATION OF PEOPLE WITH NON-NORMATIVE SEXUALITY IN THE LABOR CONTEXT

Abstract. Homosexual workers are constantly victims of discrimination in the workplace. This discrimination can be negatively felt (when your sexuality impairs your experience in the organization), or in a positive way (when in some way your sexuality contributes to your experience in the organization). Thus, the objective of this work was to investigate the aspects that characterize the two types of discrimination (positive and negative) current in the organizational context of workers with a non-normative sexuality. From a qualitative approach, we conduct semi-structured interviews with homosexual workers (gays and lesbians). The results showed that homosexual workers are still highly stigmatized within their organizations and that discrimination based on sexual orientation, although envisaged in the Criminal Code as a crime and protected by the Labor Code, is still a reality based on organizations, affecting both the role of the homosexual worker and his affective life. It was concluded that, although most of the respondents revealed that they were only victims of indirect discrimination, homosexual's stigma is still very much rooted within organizations.

Keywords: Positive Discrimination; Negative Discrimination; Non-Normative Sexuality.

1. INTRODUÇÃO

A diversidade da força de trabalho é um desafio real para as organizações. Cada vez mais heterogêneas no seu capital humano, as organizações têm de estar preparadas para os diferentes tipos de trabalhadores que as englobam, sejam estas diferenças de caráter racial, étnico ou de orientação sexual (Robbins, 2009).

Mesmo vivendo em um mundo progressista e em transformação, no qual se espera que organizações respeitem a plena e total igualdade de direitos para todos os seres humanos, como consta na Declaração Universal dos Direitos Humanos (Amnistia Internacional, 2018), esta realidade ainda está aquém das expectativas, dado que encontramos países em que ser homossexual ainda é considerado crime. Segundo um estudo da Associação Internacional de Gays, Lésbicas, Bissexuais, Transexuais e Intersexuais, realizado em 2017, ainda existem 72 países nos quaisse criminalizam as relações homossexuais, oito deles com pena de morte (Associação Internacional de Gays, Lésbicas, Bissexuais, Transexuais e Intersexuais, 2018).

Para Santos (2016), tal como nas relações humanas, nas relações de trabalho aparecem os mesmos preconceitos que, consequentemente, transformam-se em veículos de discriminação, estando relacionados com o gênero ou a orientação sexual das pessoas envolvidas na organização. A discriminação negativa, ou apenas discriminação, visa reprimir ou segregar um grupo de pessoas no plano das suas relações sociais, com ações opressoras relacionadas ao preconceito, violando os direitos desses grupos de indivíduos, com base na sua raça, gênero, religião ou orientação sexual. Segundo Gluz (2010), por outras vias, adiscriminação positiva visa à criação de medidas, com o objetivo de conter mecanismos de discriminação, em grupos de sujeitos socialmente marginalizados, dando um tratamento desigual para igualar o acesso de oportunidades desses mesmos indivíduos discriminados, independentemente da sua vontade.

Visando contribuir com as atuais discussões acerca da discriminação no contexto organizacional, este estudo tem como objetivo investigar os aspectos que caracterizam os dois tipos de discriminação (positiva e negativa), em contexto organizacional, de trabalhadores com uma sexualidade não-normativa.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.96-111

2. DISCRIMINAÇÃO POSITIVA E NEGATIVA NO CONTEXTO LABORAL

Kuabara e Sachuk (2012) apresentam a diversidade como um conceito multidimensional, que abrange diferenças individuais, não só das características demográficas, mas também de orientação sexual, das capacidades físicas ou outras características pessoais. Estas características podem ser visíveis ou invisíveis. Assim, a diversidade caracteriza-se pela forma na qual os indivíduos diferem, tanto em termos das suas bases pessoais, como também em termos das características da organização em que estão envolvidos.

A discriminação está diretamente ligada ao estigma que a sociedade estabelece para categorizar grupos sociais. A palavra estigma é originária do grego *stygma*, que significa marca. Evidenciavam-se sinais corporais para poderem distinguir algo de bom ou de mau, classificando assim o status moral de quem os ostentava (Goffman, 1981). O significado contemporâneo de estigma já tem concepções mais profundas, baseadas não só no aspecto físico, mas também em preconceitos que, pré-concebidos, são intrínsecos à sociedade envolvente (Link & Phelan 2001). Goffman (1981) classifica o estigma em três categorias, todas elas nitidamente diferentes. Em primeiro, o estigma relativo às deformidades do corpo; em segundo, as culpas de caráter, relacionadas com distúrbios mentais, prisão, orientação sexual, entre outras; em terceiro os estigmas relacionados com a raça, nação ou religião. Um indivíduo que possua uma destas características é, então, diferenciado socialmente e essa diferenciação pode ser feita por meio da discriminação. Aqui interessa-nos explorar o estigma da orientação sexual não-normativa.

Segundo Borrillo (2010), existe uma hierarquização da sexualidade, na qual reina a heterossexualidade, fundamentada na homofobia, sustentada pela superioridade biológica e moral do sexo padrão. A esta normatização da heterossexualidade como forma específica de dominação social, chama-se de heterossexismo e o restante das expressões sexuais, em um termo simpático, são consideradas incompletas ou acidentais. Diz-nos ainda que há outra concepção do heterossexismo, que visa à interpretação da diferença entre a heterossexualidade e homossexualidade. Esta diferenciação leva-nos a dois tipos de discriminação, a explícita de diferenciação, considerada como negativa. E outra experimentada como positiva, pois visa à proteção da diversidade.

A produção de trabalho no sistema capitalista estabelece um papel importante nas relações sociais. É no espaço organizacional que se manifesta um dos grandes dilemas sociais da

atualidade, a discriminação laboral com base na orientação sexual. Embora os avanços na tentativa de romper com o modelo burocrático da hierarquização de estruturas, as organizações, contudo ainda não são espaços neutros, pois como todos os sistemas sociais, as organizações manifestam na sua estrutura todas as formas de relações sociais, abrangendo também a discriminação (Garcia & Sousa, 2010).

Estudos de Ragins e Cornwell (2001) mostram-nos que apesar da existência de legislação que proíbe expressamente a discriminação sexual no trabalho, não são as leis que tem um maior contributo, embora possamos considerar que sejam um fator para a redução da mesma. É sim, a existência de uma cultura organizacional que visa a integração de pessoas com uma orientação sexual não normativa. Dessa forma, são as práticas organizacionais o maior fator de discriminação em relação à orientação sexual no local de trabalho.

Segundo Medeiros (2007), os trabalhadores homossexuais, por não terem fatores visíveis da sua orientação sexual, ao contrário dos trabalhadores discriminados por fatores raciais, preferem ocultar a sua sexualidade, tendo um comportamento heteronormativo, com a intenção pré-concebida de evitar discriminação. Essa ocultação é muito comum pelo medo da não pertença, não só no trabalho, mas também no seio familiar e na sociedade em geral. Sendo mais forte no seu ambiente organizacional, pois ainda ao contrário dos trabalhadores discriminados por fatores raciais, estes encontram aceitação e conforto no seu seio familiar. O que não acontece com a maior parte dos trabalhadores homossexuais.

De acordo com Irigaray (2008), o trabalhador homossexual poderá boicotar o seu futuro na organização, devido ao seu isolamento, ficando constrangido e não criando uma boa rede de contatos. Toda esta pressão social, muitas vezes autoinfligida, cria no trabalhador homossexual um permanente estado de vigilância devido ao medo de ataques à sua integridade, provocando assim estados psicossomáticos e afetando o seu desempenho dentro da organização. Os trabalhadores homossexuais, nesta posição, tendem a adotar várias estratégias para sua proteção. Estas estratégias vão desde a total exposição da sua identidade sexual, em todas as suas vertentes sociais, ou por outro lado à total ocultação (Irigaray, 2008).

Fleury (2000) traz que a despreocupação das organizações em relação à gestão da diversidade e à discriminação, bem como o preconceito, afetam e atrasam a própria gestão das organizações. Para Myers (2003), a gestão da diversidade está ligada tanto a interesses econômicos como sociais. Este tipo de gestão tem um impacto significativo nas

comunidades nas quais está inserido, pois, se as políticas organizacionais forem geridas pela ótica da inclusão e da diversidade, pode ser criado valor para a organização.
Organizações que adotam este tipo de políticas são vistas como tendo maior responsabilidade social, o que acaba por ser uma boa promoção para elas, tanto na ótica da competitividade, como espaços apelativos e procurados para trabalhar (Saraiva & Irigaray, 2009).

Para Menezes (2003), a discriminação positiva, majoritariamente designada por ação afirmativa ou sistema de cotas, envolve medidas judiciais e extrajudiciais, que visam abolir a discriminação propriamente dita de indivíduos com uma orientação sexual não-normativa. Estes planos de ação são criados para reconhecer os direitos aos homossexuais, igualando-os aos dos restantes participantes sociais, tentando assim corrigir as desigualdades visíveis entre homossexuais e heterossexuais.

Alves e Galeão-Silva (2004), que trabalharam nos seus estudos o conceito de ação afirmativa, apontam que, no mundo da gestão organizacional da diversidade, o verdadeiro entrave para o bom funcionamento dos programas de ação afirmativa está nos mecanismos de recrutamento e seleção. Estes mecanismos discriminatórios ameaçam a contratação de minorias, avançando com o pressuposto que estes programas poderão afetar o sistema de meritocracia.

Por outro lado Santos, Silva e Cassandre (2017), em estudo feito para compreender a tendência de contratação de homens gays, para lojas de roupa afirmam que as organizações, de maneira a melhorar os seus resultados, adotam técnicas de discriminação positiva. Segundo a estereotipização do homem gay como mais feminino e outras características que acompanham esta categorização, este compreenderia melhor o mundo da moda e das vendas para o público de mulheres. Estereotipado também como melhor amigo da mulher, este teria também mais atenção às preocupações das clientes, logo seria possível reter mais esse público e ser um bom vendedor. No entanto, apesar de os agentes responsáveis pelo recrutamento e seleção estarem conscientes da necessidade de contratarem vendedores homossexuais, primando pela discriminação positiva, continuam a preferir o padrão heteronormativo, não deixando de haver discriminação em si. Os autores complementam:

> Conforme perspectiva dos contratantes e contratados no segmento estudado, a diversidade e a gestão de equipes diversificadas são entendidas como fundamentais para que essas

> organizações se desenvolvam e obtenham sucesso. No recrutamento e contratação as características de comunicação, estilo, entendimento de moda e empatia são elementos que se sobressaem em funcionários gays, características estas que na visão dos contratantes faz com que este público seja tão amplamente contratado em lojas de shopping (Santos, Silva & Cassandre, 2017, p, 108).

Um estudo conduzido por Nunes (2017) sobre gestão da diversidade sexual mostra-nos grandes diferenças entre a realidade de trabalhadores homossexuais femininos e masculinos em contexto laboral. Apesar de ambos sofrerem discriminação explícita dentro das organizações, as mulheres encontram-se discriminadas não só pela sua orientação sexual, mas também pelo seu gênero. Com o machismo hierarquizado dentro de algumas organizações, mulheres lésbicas sentem a pressão de não serem valorizadas devido ao seu gênero, levando-as muitas vezes à ocultação da sua orientação sexual, para que a discriminação apenas se mantenha no campo do gênero.

Torma (2013) também conclui que a discriminação laboral entre lésbicas e gays é diversa na sua forma. Os homens homossexuais são mais discriminados, devido ao padrão de homofobia masculina, intrínseco à sociedade e as organizações. Nas mulheres seria diferente. Sendo vistas como alvo de desejo sexual, a sua sexualidade é autodeterminada como heteronormativa, mostrando uma misoginia internalizada, onde as relações afetivas entre mulheres são apenas possíveis como objeto de desejo masculino.

Para Irigaray (2011), as pessoas, tal como as organizações, são mais propensas a aceitarem as diferenças relacionadas com etnia do que as de caráter sexual. As organizações, mesmo aquelas que adotam programas de gestão da diversidade, encontram dificuldade na execução dos mesmos devido à homofobia dos seus colaboradores. Assim, Irigaray (2011) afirma que “mesmo as empresas que adotam políticas de diversidade e respeito à diferença têm seus ambientes de trabalho caracterizados pelo heterocentrismo e pela homofobia. A valorização da diversidade existe nos discursos, mas não nas práticas empresariais” (Irigaray, 2011, p. 44).

3. METODOLOGIA

A pesquisa qualitativa assenta-se na abordagem interpretativa (Braga, Machado, Moreira, Mesquita, & Matos, 2018), que visa compreender “o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à

operacionalização de variáveis" (Minayo, 1994, p.22). Este tipo de pesquisa foca-se principalmente nas experiências pessoais vividas e na interpretação das mesmas.

Em pesquisa qualitativa não se procura quantificar os resultados, parte-se sim de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que o estudo ocorre.

Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo (Godoy, 1995, p.58).

A pesquisa qualitativa é um processo que "procura descobrir e compreender um fenômeno, um processo, ou as perspectivas e visões do mundo das pessoas envolvidas" (Merriam, 1998, p.11). Segundo a tipologia proposta por essa autora, realizamos um estudo qualitativo básico ou genérico, que explora a descrição de um fenômeno, o interpreta e entende os seus padrões recorrentes.

Para o estudo, realizado em Coimbra, Portugal, consideramos indivíduos com uma orientação sexual não-normativa, do sexo masculino e feminino. Partindo da experiência pessoal de vivência cotidiana com essas pessoas em contraste com a vivência com pessoas homofóbicas, achamos pertinente realizar este estudo, no âmbito de tentar perceber as suas experiências laborais no campo específico da discriminação negativa e positiva.

Inicialmente foram feitos contactos para conseguir respondentes e solicitar a participação voluntária dos indivíduos, seguindo-se da explicação do objetivo do estudo e a pertinência da envolvência dos mesmos. Para preservar o anonimato dos participantes entrevistados, as suas falas foram assinaladas com a letra "E", seguida por um número que corresponde à ordem em que as entrevistas foram realizadas, de acordo com a **Figura 1**, a seguir:

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.96-111

	Sexo	Orientação Sexual	Idade	Escolaridade	Função atual
E1	Masculino	Gay	27	Mestrado	Investigador
E2	Masculino	Gay	26	Licenciatura	Especialista em Finanças e Contabilidade
E3	Masculino	Gay	24	Ensino Secundário	Estudante/Empregado de Mesa
E4	Masculino	Gay	32	Mestrado	Estudante/ Empregado de Mesa
E5	Masculino	Gay	24	Pós-Graduação	Estudante
E6	Masculino	Gay	24	Pós-Graduação	Estudante/Trabalhador
E7	Masculino	Gay	23	Ensino Secundário	Investigadora
E8	Feminino	Lésbica	26	Mestrado	Investigadora
E9	Feminino	Lésbica	31	Mestrado	Investigadora
E10	Feminino	Lésbica	29	Mestrado	Advogada Freelancer
E11	Feminino	Lésbica	26	Licenciatura	Produtora de Eventos

Figura 1. Perfil dos entrevistados

Para a inserção de indivíduos entrevistados foi utilizada a estratégia designada por "bola-de-neve", na qual, com o desenvolver das entrevistas, os entrevistados apontaram outros sujeitos que possuíam características adequadas para o estudo (Bogdan & Biklen, 1994). Quanto à quantidade dos participantes, esta foi determinada pelo princípio da redundância e da saturação que "é usada para estabelecer ou fechar o tamanho final de uma amostra em estudo, interrompendo a captação de novos componentes" (Fontanella, Ricas & Turato, 2008, p. 17). A redundância ou saturação ocorre à medida que são vivenciados casos similares e novos dados não são acrescentados. O instrumento de coleta utilizado foi a entrevista semiestruturada, com seis perguntas relacionadas à discriminação positiva e seis relacionadas com a discriminação negativa Em todas as entrevistas foi garantido o sigilo e todos os respondentes aceitaram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Assim, foram recolhidos os dados por meio de 11 entrevistas individuais semiestruturadas, sendo sete indivíduos do sexo masculino e quatro do sexo feminino. Dentre os sujeitos, dez eram portugueses e um brasileiro. As entrevistas tiveram uma duração de 15 a 40 minutos. Todas as entrevistas foram gravadas com a devida autorização dos participantes. Das 11 entrevistas, nove foram realizadas presencialmente, na cidade de Coimbra, uma por telefone e uma via Skype.

Para tratamento dos dados, foram estabelecidas unidades de análise, que incluem palavras, sentenças, frases, parágrafos ou um texto completo de entrevistas, diários ou livros (Downe-Wamboldt, 1992). As unidades de análise permitiram a elaboração de categorias apriorísticas, ou seja, categorias predefinidas que foram alvo, elaboradas como discriminação negativa e discriminação positiva. Os dados recolhidos foram analisados de acordo com as técnicas de análise de conteúdo propostas por Bardin (2002), que subsidiou a análise e a compreensão dos diversos fatos sociais associados. A técnica baseia-se na análise qualitativa do conteúdo e "o objetivo da análise é procurar sentidos e compreensão" (Gaskell, 2012, p. 85) na associação entre os elementos selecionados na etapa de fragmentação do texto em pequenas partes categorizadas, organizadas analiticamente. Os resultados desta categorização e a interpretação discutida da análise são apresentadas na seção seguinte.

4. DISCUSSÃO

Apesar das grandes mudanças, tanto a nível legal, como ao nível de inserção de novas políticas organizacionais que prezam pela diversidade, a discriminação por orientação sexual em contexto laboral ainda é uma realidade sentida por muitos trabalhadores. Segundo Medeiros (2007), no campo profissional é onde a discriminação por orientação sexual é mais sentida.

> Foram muitas vezes que me senti discriminado, não sei se foi uma discriminação de fato, porque discriminação de fato ocorreu só uma vez em toda a minha vida dentro de uma empresa. Eu pensei até em processar a empresa e tudo, mas acabei por não o fazer e deixei para lá. [...] trabalhava também na restauração lá, na cozinha dessa indústria e... aconteceu que a minha supervisora que era nutricionista me mudou de turno porque alguns empregados estavam incomodados com a minha presença na rampa de alimentação... de servir, por eu ser gay. E estavam incomodados com isso, não queriam trabalhar de noite. E eu fui mudado de turno. Na verdade eu não fui porque pedi demissão (E-4).

A fala da entrevista E-4 vai de acordo com Sanches (2006), que afirma que a orientação sexual dos trabalhadores afeta diretamente a sua carreira profissional, tanto na sua contratação, demissão ou qualidade da sua experiência laboral. Seja a sua orientação sexual assumida ou não revelada. Estas atitudes homofóbicas podem ser exercidas tanto por parte das chefias como dos próprios colegas de trabalho. Este tipo de discriminação foi sentido por vários entrevistados.

> Nos primeiros empregos [...] senti, por vezes, por parte de algumas chefias [...] Tinha vários

> chefes de equipe, supervisores e mesmo alguns colegas, principalmente do sexo masculino, sentia por vezes uma pequena distância e sabia que era por ser homossexual. [...] (E-2).
>
> Num dos meus trabalhos, [...] havia alguns colegas que se notava perfeitamente que mandavam algumas bocas que eram normais nesse call center, mas ali implicava que a temática fosse a minha sexualidade e as vezes alguns comentários que são a brincar, mas de alguma forma ofensivos (E-3).
>
> Começou a analisar-me e perguntou-me se tinha namorado do nada. Senti-me discriminado com essa abordagem. Condicionou-me logo a partir do momento em que a entrevistadora começou com esse tipo de discurso e começou a fazer perguntas muito invasivas a nível pessoal, não só relativamente a minha orientação sexual, mas também ao resto (E-1).

O estigma associado à homossexualidade pode levar muitos trabalhadores a ocultar a sua orientação sexual, como apontam Medeiros (2007) e Irigaray (2008). Esta percepção homofóbica está ligada a um desvio de conduta moral, que pode prejudicar diretamente o desempenho destes trabalhadores. Existe então uma tendência por parte dos trabalhadores homossexuais de não revelar a sua sexualidade no seu ambiente de trabalho, por medo de retaliações, comentários homofóbicos ou simplesmente por não querer envolver sua vida pessoal com a sua vida profissional. Muitas vezes estas atitudes podem levar a um aumento significativo do stress do trabalhador e consequentemente afetar o seu desempenho na organização e a própria organização. Os estudos de Irigaray e Freitas (2009) estão de acordo com a fala da E-2 e E-8.

> [...] no meu primeiro emprego [...] não me sentia confortável em me abrir relativamente à minha homossexualidade, nem achava que o tinha de fazer. Não tinha que me apresentar com o “Olá sou o [...] e sou homossexual”. Mas por vezes também sentia alguma reticência em o demonstrar ou tentava não o demonstrar tanto, por não querer, aqueles olhares ou aquelas conversas entre os meus colegas de trabalho. Não queria que a minha orientação sexual definisse aquilo que sou enquanto trabalhador (E-2).
>
> [...] já senti receio de assumir a minha sexualidade. É aquela questão de achares que é possível que não te encarem da mesma forma se tu assumidamente disseres que tens uma orientação sexual diferente do que as pessoas consideram normal (E-8).

As falas anteriores vão ao encontro do que apontam Medeiros (2007) e Irigaray (2008), quando mostram que a maior parte dos trabalhadores homossexuais, tem muito mais facilidade em revelar a sua sexualidade a pessoas mais próximas, como familiares ou amigos, sendo raro isso acontecer com colegas de trabalho. A revelação da sexualidade no contexto laboral acontece quando o ambiente de trabalho é adequado para isso, quando

existe respeito tanto por parte de colegas como por chefias e quando percebem que a sua orientação sexual não vai ter qualquer peso tanto nas relações interpessoais, como na sua permanência e ascensão dentro da organização. É preciso haver abertura à diversidade dentro da empresa para os empregados se sentirem confortáveis com a sua "saída do armário". A fala de E-4 reforça os resultados de Ferreira (2007) em relação a apresentar para os colegas a sexualidade.

> Neste trabalho em concreto todos sabiam a minha orientação sexual, mas porque o meu supervisor também era gay e foi ele próprio que puxou esse tema para o local de trabalho e o próprio diretor do call center também era gay [...] (E-4).

Costa (2007) defende que a discriminação sexual de trabalhadores em contexto laboral pode ser sentida de forma direta e indireta. A direta pressupõe um tratamento desigual que é proibido, enquanto a indireta não é explícita, ou seja, o objeto discriminador é direcionado mais para o preconceito. A fala da E-4 indica a discriminação direta apontada por Costa (2007):

> Na época eu chorei muito abalado com aquilo porque nunca tinha sofrido uma discriminação de fato porque o preconceito é muito diferente da discriminação. Quando você fala de discriminação é realmente isso, quando ela chega no contexto real, quando alguém te muda de turno, quando alguém te deixa de dar um emprego, quando alguém não deixa você frequentar um espaço (E-4).

Já a discriminação indireta referida por Costa (2007) manifesta-se no ambiente de trabalho na forma de 'bocas', piadas, comentários desnecessários e inapropriados que estão diretamente relacionados com a orientação sexual do trabalhador, que constituem um ato de humilhação. Esta discriminação indireta foi sentida nas falas de E-3:

> Poderiam ser brincadeiras inofensivas, mas que não se deve fazer, como por exemplo é também discriminação a referências a pessoas de outras raças. Por exemplo, o preto é o último a ser servido. O mesmo se passa com a homossexualidade, chamar de paneleiro ou maricas (E-3).

Dourlen (2005) refere que a discriminação em contexto laboral, pode criar no trabalhador homossexual um sentimento de inferioridade, tornando-o mais vulnerável, podendo afetar diretamente a sua vida emocional. Irigaray (2008) reforça esta ideia, ao apontar que comportamentos discriminatórios podem afetar a vida dos trabalhadores, provocando distúrbios psicossomáticos e de grande stress.

Em consenso, os restantes entrevistados revelam-se frustrados por nas organizações e na sociedade em geral, ainda existirem padrões elevados de heteronormatividade e homofobia, o que leva na maioria dos casos a não revelação, ou ocultação da sua sexualidade, consequência desses mesmos padrões (Santos, 2016).

Enquanto as entrevistadas mulheres revelam nunca terem sido vítimas de discriminação negativa, justificam que isso ocorre possivelmente porque não revelam a sua orientação sexual. Afirmam sim que, nos seus contextos laborais tanto colegas como chefias e clientes, assumem a sua sexualidade como heterossexual, nunca questionando se tem outro tipo de sexualidade que não a normativa, assim acabam por não sentirem necessidade de revelar também a sua orientação sexual. Estas afirmações vão de acordo com os estudos conduzidos por Torma (2013), que afirma que a discriminação sentida por lésbicas e gays é diferente. As mulheres são mais afetadas por misoginia. Torma (2013) afirma nos seus estudos que mulheres lésbicas muitas vezes evitam a "saída do armário" no trabalho, porque já tem que lidar com outro tipo de discriminação, a discriminação de gênero.

Por discriminação positiva entende-se a "criação de medidas destinadas a prevenir ou atenuar mecanismos de discriminação, ou a compensar desvantagens independentes da vontade dos sujeitos que as padecem. Essas medidas supõem um tratamento desigual de modo a igualar as oportunidades de grupos desfavorecidos" (Gluz, 2010, p. 12).
Para Alves e Galeão-Silva (2004) os obstáculos para o bom funcionamento das estratégias de discriminação positiva, mais vulgarmente conhecidos como planos de ação afirmativa ou sistema de cotas começam logo nos processos de recrutamento e seleção. Os entrevistados E-1 e E-7 consideram ter sido vítimas desses processos discriminatórios.

> [...] confesso que tive algumas entrevistas, que não era bem para a minha área em que me senti um bocado pressionado (E-1).
>
> Não sei se terá vindo de mim ou da pessoa que me estava a entrevistar, pois pode haver certo desconforto ou a vontade por saber se sou gay e a minha expressão de gênero ás vezes pode deixar as pessoas desconfortáveis e isso para mim acaba sempre por ser uma "pedra no sapato", quando vou a uma entrevista (E-7).

A justificação dada pelas organizações, para não aplicarem mecanismos de contratação de minorias, é que os mesmos não são justos e poderão afetar o sistema da meritocracia (Alves & Galeão-Silva, 2004). Relativamente a esta questão, alguns entrevistados

concordam que isso pode afetar o sistema meritocrático. Outros, pelo contrário, discordam, posicionando-se a favor dos programas de discriminação positiva.

Em relação à tendência na contratação de homens homossexuais no que toca o atendimento ao público em lojas de vestuário, as falas acompanham a estereotipização (Santos, Silva &Cassandre, 2017), tal como dizem E-1 e E-2:

> No caso da empresa (loja de varejo de moda), não sei se o fato de ser homossexual [...] agora havia eu e mais três raparigas na entrevista, era uma entrevista de grupo e dos quatro fui eu o escolhido e todos tinham igual experiência, que era zero, a nível de lojas de roupa. O ser gay pode ter contribuído pelo estigma gay de um atendimento mais personalizado para o sexo feminino e tenho consciência que nas lojas de roupa isso é um plus. O homossexual tem mais atenção, ao lado feminino, do estilo feminino (E-2).
>
> Apesar de não ter a certeza se foi pela minha orientação sexual ou se o seu aspecto se enquadrava na função, numa entrevista para uma loja de roupa recebi muita simpatia por parte da entrevistadora, pois a mesma afirmou ser um bom candidato por perceber de moda e se enquadrar na marca (E-6).

Martinelli (2015) afirma que há também uma grande tendência por parte de operadoras de Call Centers – mencionadas algumas vezes durante as entrevistas – na contratação de trabalhadores homossexuais e transgêneros. Aponta que essas organizações praticam políticas de ação afirmativa com o intuito de acolher as minorias que normalmente não são aceitas por outras organizações. Esta contratação pode estar relacionada ao preconceito estético associado a estes trabalhadores. Na área do telemarketing a imagem do trabalhador é sua voz, não evidenciando assim qualquer característica estética ou física, associada à homossexualidade ou ao corpo em transição.

De uma forma consensual, os entrevistados concordam com os planos de ação afirmativa, na idealização de um mundo possível, onde as desigualdades entre homossexuais e heterossexuais, possam ser abolidas (Menezes, 2003). Ainda mais a favor estão as mulheres entrevistadas, pois lutam também com outro tipo de discriminação laboral, a de gênero, estando ainda sub-representadas na maior parte das funções (Guerra, 2006). Importa salientar que em todos os entrevistados, apesar de terem experienciado diferentes níveis de discriminação negativa ou positiva, de uma forma ou de outra, todos foram vitimas.

5. CONCLUSÕES

Este trabalho teve como objetivo investigar os aspectos que caracterizam os dois tipos de discriminação (positiva e negativa) correntes em contexto organizacional, de trabalhadores com uma sexualidade não normativa. Inicialmente, observou-se, salvo um caso em que a discriminação existiu de forma direta (em que afetou a sua vida emocional e despertou um grande sentimento de revolta) que a maior parte dos trabalhadores que se já sentiram discriminados no trabalho devido à sua orientação sexual, criaram mecanismos de defesa para que a mesma não os afetasse. Alguns afirmam terem sentido vontade de não ir trabalhar devido a comentários impróprios, sendo típicos do preconceito ligado à estigmatização da homossexualidade, revelando-se em forma de discriminação indireta. Constatou-se também que grande parte dos trabalhadores entrevistados prefere ocultar a sua sexualidade, justificando que a mesma pertence à esfera privada. No entanto, alguns demostraram desconforto, pois estão sempre a "esconder" uma parte da sua personalidade que pode ter repercussões na sua vida emocional.

No que se refere às experiências de discriminação negativa no ambiente de trabalho, cabe destaque as três mulheres lésbicas e uma bissexual entrevistadas, que informaram nunca ter sido vítimas de discriminação (negativa) por sua orientação sexual, pois nos seus contextos laborais tanto colegas como chefias e clientes, assumem a sua heterossexualidade sem questionar a possibilidade das mesmas terem uma sexualidade não-normativa. A justificativa dada pelas mesmas é que não há características físicas visíveis da sua homossexualidade.

Sobre as experiências de discriminação positiva, a maior parte dos entrevistados revelou sentir-se confuso com a pergunta, pois desconheciam o termo. Depois de uma breve explicação, alguns trabalhadores entrevistados revelaram que já podem ter sido vítimas de discriminação positiva nas fases de recrutamento e seleção para lojas de vestuário. Apesar de ser o exemplo mais recorrente, outros apareceram, como a influência da sexualidade na entrada em organização de telecomunicações (*call center*) e da postura da empresa no recrutamento de pessoas transexuais.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.96-111

6. REFERÊNCIAS

Alves, M. A. & Galeão-Silva, L. G. (2004). A crítica da gestão da diversidade nas organizações. *RAE - Revista de* Administração de Empresas,44, pp. 20-28.

Amnistia Internacional. (s.d). Declaração Universal dos Direitos Humanos. Recuperado em 2, maio, 2018, de https://www.amnistia.pt/declaracao-universal-dos-direitos-humanos.

Bardin, L. (2002) Análise de conteúdo. Lisboa: edições 70.

Bogdan, R. C. & Biklen, S. K. (1994).*Investigação qualitativa em educação*. Portugal: Porto Editora.

Borrillo, D. (2010). História e crítica de um preconceito. Belo Horizonte: Autêntica Editora.

Braga, C. S. C., de Queiroz Machado, D., Moreira, M. Z., de Mesquita, R. F., & Matos, F. R. N. (2018, October). Contributions and limits to the use of softwares to support content analysis. In: *World Conference on Qualitative Research* (pp. 12-21). Springer, Cham.

Costa, A.M.M. (2007). A discriminação por orientação sexual no trabalho: aspectos legais. In F. Pocahy. *Rompendo o silêncio: homofobia e heterossexismo na sociedade contemporânea.* Porto Alegre: Nuances.

Dourlen, M. (2005). Sentimento de humilhação e modos de defesa do eu. Narcisismo, masoquismo, fanatismo. In I. Marson, & M. Naxara (Orgs.). *Sobre a humilhação: sentimentos, gestos, palavras.*EDUFU: Uberlândia.

Downe-Wamboldt, B. (1992). Content analysis: method, applications, and issues. *Health Care Women Int*; 13(3), pp. 313-321.

Ferreira, R. C. (2007). *O gay no ambiente de trabalho: análise dos efeitos de ser gay nas organizações contemporâneas.* Brasília: FACE.

Fleury, M. T. L. (2000). Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, 4 (3), pp. 18-25.

Fontanella, B., Ricas, J. & Turato, E. (2008). Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas.*Cad. Saúde Pública*, 24, pp.17-27.

Garcia, A. & Sousa, A. (2010). Sexualidade e trabalho: estudo sobre a discriminação de homossexuais masculinos no setor bancário. *Revista de Administração Pública*, 44. pp. 1353-1377

Gluz, N. (2010). Discriminação positiva. In D.A. Oliveira, A.M.C. Duarte & L.M.F. Vieira. *Dicionário: trabalho, profissão e condição docente*. Belo Horizonte: Editora da UFMG.

Godoy, A. (1995). Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades. São Paulo: *Revista de Administração de Empresas*, 35. pp. 57-63.

Goffman, E. (1891) *Estigma-Notas Sobre a Manipulação da Identidade.* Livros Técnicos e Científicos Editora: São Paulo.

Guerra, R. D. (2006). *Mulher e discriminação.* Belo Horizonte: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

Irigaray, H.A.R. (2011). Orientação Sexual e Trabalho. GV Executivo, (2), pp. 45-47.

Irigaray, H. A. R. (2008). Discriminação por orientação sexual no ambiente de trabalho: uma questão de classe social? Uma análise sob a ótica da pós-modernidade crítica e da queer theory. Salvador da Bahia: *Anais do Encontro de Administração Pública e Governança*, Salvador.

Link, B. G., & Phelan, C. (2001). *Conceptualizing Stigma.* New York: University of Colombia and New York State Psychiatric Institute.

Martinelli, B. (2015). *Peculiaridades do Trabalho nos Call Centers: Um estudo das teleoperadoras de Campinas-SP.* Campinas-SP: Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.

Medeiros, M. (2007). O trabalhador homossexual: o direito a identidade sexual e a não discriminação no trabalho. In F. Pocahy. *Rompendo o silêncio: homofobia e heterossexismo na sociedade contemporânea.* Políticas, teoria e atuação. Porto Alegre: Nuances.

Menezes, P. L. de. (2003). Ação afirmativa: os modelos jurídicos internacionais e a experiência brasileira. *Revista dos Tribunais*, 92 (816), pp. 39-61.

Merriam, S. B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass.

Minayo, M. C. S. (1994) Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In S.F. Deslandes, O. C. Neto, R. Gomes, R. & M.C.S. Minayo. (1999). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.* Petrópolis: Vozes.

Myers, A. (2003). O valor da diversidade racial nas empresas. Estudos Afro-Asiáticos, 3, pp, 483-515.

Nunes, R. (2017). *Homossexualidade e Ambiente de trabalho: Contribuições da comunicação organizacional para a gestão da diversidade sexual.* Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade de Comunicação.

Ragins, B.R. & Cornwell, J.M. (2001). Pink triangles: antecedents and consequences of perceived workplace discrimination against gay and lesbian employees. *Journal of Applied Psychology*, 86(6), pp, 1244-1261.

Sanches, V. K. C. (2006). *A discriminação por orientação sexual no contrato de trabalho*. Curitiba: Centro de Ciências Jurídicas e Sociais.

Santos, N., Silva, L. & Cassandre, M. (2017). Quem disse Berenice, que ser Gay é ser bom vendedor de lojas de shopping. *Revista de Carreias e Pessoas*, 7, pp, 88-112.

Santos, R. L. de M. (2016). *A discriminação de homens gays na dinâmica das relações de emprego: reflexões sob a perspectiva do direito fundamental ao trabalho digno*. Brasília: Universidade de Brasília.

Saraiva, L. A. S. & Irigaray, H. A. R. (2009). Políticas de diversidade: uma questão de discurso? *RAE. Revista de Administração de Empresas*, 49, pp, 337-348.

Torma, C. (2013). *A Lésbica no Ambiente de Trabalho: Análise dos efeitos de ser Lésbicas em Organizações Contemporâneas.* Brasília: Universidade de Brasília: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade.

PROCESO PARA ESTIMAR EL NIVEL REAL DE CONCIENCIA DE LOS USUARIOS DE FACEBOOK RESPECTO A PRIVACIDAD Y SEGURIDAD EN LA RED SOCIAL

Ramiro Rios-Paredes[1,2] y Diego Rios-Salgado[3]

[1] Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Ecuador. rarios@espe.edu.ec

[2] Facultad de Informática Universidad Nacional de La Plata – UNLP, Argentina. ramiro.riosp@info.unlp.edu.ar

[3] Faculté de Sciences de l'Université de Reims Champagne-Ardenne, France. diego.rios-salgado@etudiant.univ-reims.fr

Resumen. Se propone un proceso para estimar el nivel real de conciencia sobre privacidad y seguridad de los usuarios de Facebook, fundamentado en dos factores determinantes: el nivel de riesgo generado por los comportamientos psicosociales en Facebook; y, el nivel de cultura de seguridad y privacidad del usuario. Al aplicar el proceso a una muestra de usuarios de Facebook, y comparar el nivel de conciencia real con el nivel de conciencia hipotético supuesto por ellos, se han obtenido tres opciones: 41.15 % tienen nivel hipotético = nivel real; 20.35 % revelan nivel hipotético < nivel real; y, 38.50 % demuestran nivel hipotético > nivel real. Conclusiones: 1) La aplicación iterativa conjunta de los lineamientos de la Teoría Fundamentada y la Hermenéutica, permitieron estructurar una sólida fundamentación, concretada en un modelo conceptual de causas de los ciber-riesgos. 2) El proceso propuesto refleja con fidelidad la realidad del usuario de Facebook, con tres opciones: nivel hipotético coincide con el nivel real; nivel hipotético representa que se subestima o que se sobrestima con respecto al real que posee. 3) El proceso desarrollado provee datos complementarios que contribuyen para un desenvolvimiento más seguro en la red social.

Palabras clave: Ciber-Riesgos; Comportamientos Psicosociales; Cultura de Seguridad y Privacidad; Facebook; Nivel de Conciencia.

A PROCESS TO ESTIMATE THE ACTUAL LEVEL OF AWARENESS OF FACEBOOK USERS REGARDING PRIVACY AND SECURITY WITHIN THE SOCIAL NETWORK

Abstract. We propose a process to estimate the actual level of privacy and security of Facebook users. It was based upon two factors: the risk level, which was generated by psychosocial behaviors on Facebook; and the user's level of culture in terms of security and privacy. This process was applied to a sample of Facebook users and, when comparing their level of actual awareness, related to security and privacy, with their level of hypothetical awareness (the one presumed by them); three options were obtained: hypothetical level = actual level, for the 41.15% of interviewees; hypothetical level < actual level for the 20.35%; and, hypothetical level > actual level for the 38.50%. Conclusions: 1) The iterative application of the guidelines, provided by the Grounded Theory and Hermeneutics, allowed to structure a solid foundation for a conceptual model of causes of cyber risks. 2) The process authentically reflects the reality of the Facebook users in three ways: they can have a hypothetical level that coincides with their actual level; or a hypothetical level which may be underestimated or overestimated when compared to their actual level. 3) The process provides with complementary data which may contribute to a safer experience within the social network.

Keywords: Cyber risks; Security, Privacy; Facebook; Level of Awareness; Psychosocial Behaviors.

1. INTRODUCCIÓN

Este estudio, perteneciente al área de Computación Social, fue motivado por los siguientes sucesos trascendentes: 1) El uso cada vez mayor de la red social Facebook. 2) Lo afirmado

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.112-126

en Wallbridge: “Aunque en muchos sentidos un usuario ofrece "consentimiento" cuando se registra en un sitio en línea, la mayoría desconoce las implicaciones de proporcionar voluntariamente información personal en los perfiles, además de no estar al tanto de cómo se puede estar procesando esta información” (2009, p. 88). 3) Aportar en la reducción de la deficiencia que se afirma en UIT: “Hay relativamente pocos datos recogidos sobre las repercusiones del acceso a las TIC y de su utilización individual y en el hogar, y también son pocos los trabajos analíticos sobre este tema” (2014, p. 80).

El proceso, que se describe en las siguientes secciones de este documento, requirió de: A) Una fundamentación teórica, resultado de un proceso de investigación documental cualitativo, que se consolidó en un modelo conceptual, con enfoque interdisciplinario, de las causas de los ciber-riesgos en el entorno de Facebook; y, en las características significativas que conforman los factores determinantes del grado de conciencia sobre privacidad y seguridad. B) Una entrevista estructurada desarrollada para recabar información de los usuarios de Facebook respecto a sus comportamientos en línea; y, a conocimientos varios sobre privacidad y seguridad en la red social, configuraciones y políticas de datos que se manejan en Facebook. C) La concepción de un proceso, desarrollado con perspectivas cuantitativas, para estimar el grado real de conciencia sobre privacidad y seguridad de cada usuario de Facebook entrevistado.

2. PROPÓSITO DEL ESTUDIO

2.1 Objetivo

Estructurar un proceso para la estimación del nivel real de conciencia de los usuarios de Facebook respecto a privacidad y seguridad en la red social.

2.2 Hipótesis

La estimación del nivel real de conciencia de usuarios de Facebook respecto a privacidad y seguridad en la red social puede seguir un proceso basado en los comportamientos psicosociales y la cultura de privacidad y seguridad que las personas manifiestan en sus interacciones virtuales en Facebook.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.112-126

2.3 Pregunta de Investigación

¿Es posible estructurar un proceso para estimar el nivel real de conciencia de los usuarios de Facebook respecto a privacidad y seguridad en la red social que se fundamente en los comportamientos psicosociales y en la cultura de privacidad y seguridad que las personas manifiestan en sus interacciones virtuales en Facebook?

2.4 Contexto de Investigación

Tomando en cuenta el objetivo y la hipótesis planteados, el contexto de investigación se dividió en dos partes: A) el contexto de investigación para estructurar la fundamentación de la propuesta, conformado por publicaciones indexadas, difundidas por Internet, relacionadas con los tres tipos de ciber-riesgos en el entorno de la red social Facebook, descritos en (Instituto de Auditores Internos de España, 2016) y (Me Conecto Sin Clavos, 2017), a saber: 1) Contra la información; 2) Contra el ser humano; y, 3) Contra la infraestructura. Y, B) el contexto de investigación para instrumentar la propuesta, y hacer una primera aproximación hacia su validación mediante la verificación de la fidelidad con que refleja la realidad, constituido por una muestra no representativa del universo de usuarios de Facebook, compuesta por 226 miembros del entorno de influencia del investigador, hombres y mujeres ecuatorianos con distintos niveles de formación académica, pertenecientes a los grupos etarios: adultos mayores (edad: mayores a 64 años), adultos (edad: entre 41 y 64 años), adultos jóvenes (edad: en el rango de 18 a 40 años) y niños/adolescentes (edad: menor a 18 años), como se muestra en la **Figura 1.**



Figura 1. Pirámide de población por grupo etario de usuarios de Facebook entrevistados

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Para la Concreción de la Fundamentación

La investigación documental utilizó un enfoque de naturaleza inductiva. Se aplicó como técnica de recolección de datos: heurística en la selección de publicaciones útiles a la investigación. Para la interpretación documental, se empleó la hermenéutica, desarrollando

el análisis cualitativo de los datos con apoyo del computador, mediante el software Atlas Ti; logrando un acercamiento progresivo a la estructuración de las causas de los ciber-riesgos en la red social mediante la aplicación de los lineamientos dados por la Teoría Fundamentada: ejecutar iterativamente la organización de los datos en códigos, conceptos y categorías, para finalmente concretar los términos descritos en la **Tabla 1.**

Tabla 1. Conceptos y categorías en que se estructuraron las causas de los ciber-riesgos en el entorno de Facebook de acuerdo a los lineamientos de la Teoría Fundamentada

Números de identificación	Nombres de identificación de los conceptos que agrupan las causas de los ciber-riesgos en Facebook	Nombres de identificación de las Categorías (Disciplinas Científicas)
1	Vulnerabilidades atribuibles a los usuarios: a) Nivel de cultura de seguridad y privacidad; y, b) Nivel de riesgo por comportamientos psicosociales.	Ciencias Psicosociales
2	Almacenamiento de grandes volúmenes de información	Ciencias Informáticas
3	Facilidades que ofrece el servicio	
4	Vulnerabilidades de la plataforma tecnológica	
5	Desarrollos tecnológicos	
6	Deficiencias en la normativa legal	Ciencias Jurídicas

La **Tabla 2** sintetiza las publicaciones que dan soporte al compendio de la **Tabla 1**.

Tabla 2. Publicaciones seleccionadas que soportan los conceptos en que se organizaron las causas de los ciber-riesgos en el entorno de Facebook.

Referencia a la publicación	Número de identificación de los conceptos que agrupan las causas de los ciber-riesgos en Facebook					
	1	2	3	4	5	6
(UNESCO, 2012)		YES		YES	YES	
(Algarni, Xu, & Chan, 2014)	YES	YES	YES	YES		
(Netter, Herbst, & Pernul, 2013)	YES	YES	YES	YES		YES
(Cornejo & Tapia, 2011)		YES	YES			
(Lara, Pincheira, & Vera, 2014)						YES
(OECD, 1980)		YES		YES	YES	YES
(OECD, 2011)		YES		YES	YES	
(Wong, 2014)	YES	YES		YES	YES	
(Zhang, Sun, Zhu, & Fang, 2010)					YES	
(Zhan & Fang, 2011)	YES	YES	YES	YES		

3.2 Para Instrumentar el Proceso de Estimación

La estructuración del proceso se basó en una metodología esencialmente cuantitativa, cuyo punto de partida fue la fundamentación y continuó con las etapas que se muestran en la **Figura 2**.



Figura 2. Proceso de concepción de la propuesta de estimación

La etapa 1: recopilación de datos limpios, ejecutó una limpieza proactiva de datos, conformada de cuatro fases. En la fase 1 se elaboró una entrevista estructurada inicial, dedicada a recopilar datos relacionados con diferentes aspectos dados en la fundamentación del estudio: sociodemográficos del entrevistado, de frecuencia de uso de Facebook, de actitudes en la interactividad virtual, de configuraciones de privacidad/seguridad, de conocimiento de los fundamentos de privacidad/seguridad, de comprensión de la política de datos de Facebook, de aspectos legales elementales aplicables en el entorno de Facebook. Como fase 2, se aplicó la entrevista estructurada inicial a un reducido grupo de prueba de 30 personas (PRUEBA PILOTO). En la fase 3, se perfeccionó la entrevista estructurada y se acordó: 1) Para enfocar la visión interdisciplinaria del modelo conceptual de la **Figura 3**, la entrevista estructurada final estaría conformada por las secciones indicadas en la **Tabla 3**. 2). Una sola pregunta en la sección de datos socio-demográficos, era suficiente para determinar el nivel hipotético de conciencia sobre privacidad de los usuarios de Facebook:

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.112-126

"*¿Cómo calificaría su nivel de conocimientos sobre seguridad y privacidad en la red social Facebook?*", las opciones de respuesta fueron: Avanzado, Medio, Básico y Ninguno; nivel hipotético que apoyaría posteriormente la validación de la propuesta. 3) Las preguntas de las secciones 2 a la 7 servirían para determinar el nivel real de conciencia sobre privacidad y seguridad de los usuarios de la red social, de conformidad a las características significativas señaladas en la **Tabla 4**. 4) Condicionar al entrevistado a responder todas las preguntas. Y, 5) La entrevista estructurada definitiva se distribuiría a la muestra seleccionada mediante correo electrónico. La fase 4, última de la primera etapa, consistió en aplicar la entrevista estructurada definitiva a la muestra seleccionada de usuarios de Facebook.

Tabla 3. Secciones de la entrevista estructurada

Ordinal	Nombres de las secciones	Número de preguntas
1	Datos socio-demográficos del encuestado	9
2	Uso de Facebook	9
3	Conocimiento de las configuraciones de privacidad en Facebook	5
4	Conocimiento de los principios de seguridad y privacidad en Facebook	5
5	Comprensión de la política de privacidad y la política de datos de Facebook	8
6	Conocimientos elementales de aspectos jurídicos relacionados al contexto operativo; y, de seguridad y privacidad en Facebook	5
7	Comportamientos psicosociales	13

Paralelamente a la fase tres de la etapa 1, se desempeñó la preparación inicial del conjunto de datos, en la cual se establecieron las siguientes reglas: 1) Cada usuario de Facebook entrevistado sería representado por una serie de atributos; 2) cada atributo tendría un valor, según la respuesta a una o varias preguntas vinculadas de la entrevista estructurada definitiva, de tal forma que al final, cada usuario se simbolizaría por una lista de números contenida en un vector de atributos; 3) se determinó que el número de atributos para caracterizar a cada persona entrevistada sería 32 (valor obtenido tomando en cuenta que el número de preguntas de la encuesta eran 54, y que algunas se integraban para dar un atributo), por lo tanto, cada persona entrevistada sería un punto en un espacio multidimensional de 32 dimensiones. La etapa 2 corresponde a la aplicación de las reglas generadas en la preparación inicial del conjunto de datos, al conjunto de datos de la muestra.

En las etapas 3 y 4, y siguiendo el detalle de la **Tabla 4**, se aplican secuencialmente las siguientes reglas: 1) Para la conformación de las características significativas, para cada

usuario de Facebook, se calcula la media aritmética de los valores de los atributos que conforman la respectiva característica. 2) El promedio de los valores obtenidos para las características que conforman la cultura de seguridad y privacidad en línea del usuario de Facebook determinarían su nivel de cultura. 3) El nivel de riesgo generado por los comportamientos psicosociales se estima de forma similar a lo señalado en la regla 2.

En la etapa 5, se aplican dos reglas: 1) La media aritmética de los valores de los factores determinantes: cultura de seguridad y privacidad en línea del usuario de Facebook, y nivel de riesgo generado por sus comportamientos psicosociales, determina un valor para el nivel real de conciencia sobre privacidad y seguridad en cada usuario de Facebook. 2) El valor calculado con la regla anterior, se encasilla en uno de los 4 posibles valores cualitativos de nivel real de conciencia sobre privacidad y seguridad en cada usuario de Facebook: Avanzado, Medio, Básico, Ninguno, definidos por los siguientes rangos de valores: Avanzado: [0.76,1]; Medio: [0.51,0.75]; Básico: [0.26,0.50]; Ninguno: [00.0,0.25].

4. RESULTADOS

4.1. Fundamentación de la Propuesta

4.1.1 Modelo Conceptual de las Causas de los Ciber-riesgos en el Entorno de Facebook

Las causas de los ciber-riesgos en el entorno de Facebook fueron organizadas en un modelo conceptual, que resultó mejor estructurado con un enfoque interdisciplinario desde las ciencias: Psicosociales, Jurídicas, e Informáticas, como se muestra en la **Figura 3.**

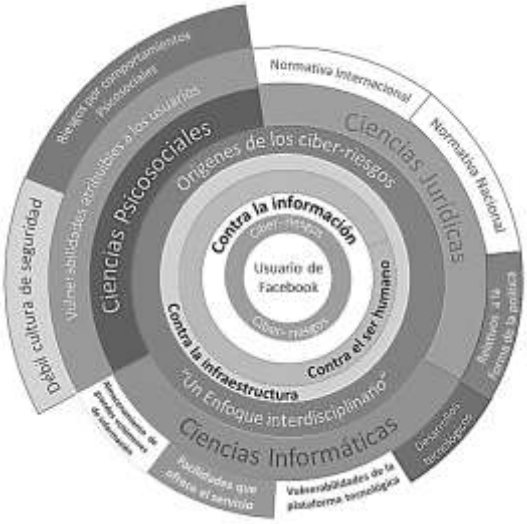


Figura 3. Modelo conceptual, con enfoque interdisciplinario, de las causas de los ciber-riesgos en el entorno de Facebook

4.1.2 Factores Determinantes del Grado de Conciencia sobre Privacidad y Seguridad

Las vulnerabilidades atribuibles a los usuarios de Facebook, presentes en el modelo conceptual de la **Figura 3**, se consideraron en este estudio como los factores determinantes del grado de conciencia sobre privacidad y seguridad; y, están definidos por las características significativas y los atributos presentes en la **Tabla 4.**

Tabla 4. Factores determinantes del grado de conciencia sobre privacidad y seguridad, características significativas y grupos de atributos.

Factores determinantes del grado de conciencia sobre privacidad y seguridad	Características significativas	Grupos de atributos
Nivel de cultura de seguridad y privacidad	A. Nivel de conocimientos sobre principios de seguridad y privacidad.	1. ¿Reconoce lo que es una violación de su Privacidad en línea?
		2. ¿Identifica correctamente los términos que se refieren a ciber-riesgos a los que está expuesto un usuario de Facebook?
		3. ¿Conoce estrategias para preservar la seguridad de los datos del computador?
		4. ¿Conoce estrategias para preservar la privacidad en Facebook?
		5. ¿Entiende el principio de confidencialidad?
		6. ¿Comprende el significado de privacidad en línea?
	B. Nivel de comprensión de la política de privacidad y datos de Facebook y sus actualizaciones.	1. ¿Identifica correctamente los temas fundamentales enfocados en la política de Privacidad de Facebook?
		2. ¿Conoce las aplicaciones o personas que pueden llegar a obtener sus datos personales registrados en su perfil de Facebook?
		3. ¿Revisa las actualizaciones que Facebook hace a su política de Datos?
		4. ¿Sabe interpretar la política de privacidad de Facebook?
		5. ¿Conoce las acciones para control de información personal, que Facebook le ha otorgado como usuario?
		6. ¿Sabe que la información personal que Facebook recopila de los usuarios es compartida con alguien?
	C. Nivel de experticia en las configuraciones de privacidad disponibles en la red social.	1. ¿Crea Grupos de usuarios?
		2. ¿Conoce el efecto que tiene el seleccionar “Todos” en la configuración de privacidad de Facebook?
		3. ¿Sabe cuál es la opción de configuración que un usuario debería utilizar para restringir: quienes pueden enviarle solicitudes de amistad; y, quienes pueden ver su lista de amigos?
		4. ¿Sabe cuál es la opción de configuración que un usuario debería utilizar para restringir en Facebook: la invitación de alguien para asistir a un evento, las invitaciones a una app que le haya enviado alguien, mensajes y vídeo-llamadas de alguien, así como ponerse en contacto mediante la app de Messenger?
	D. Nivel de	1. ¿Tiene conocimiento de donde Facebook guarda los datos

	conocimiento elemental sobre aspectos jurídicos en el contexto operativo de red social	personales que registró al abrir la cuenta de usuario?
		2. ¿Sabe a ciencia cierta que, en los lugares donde cree que Facebook guarda sus datos personales, SI existen leyes vigentes de protección de datos que lo protegen, de alguna forma, ante una violación de seguridad y/o privacidad por ser usuario de Facebook?
		3. ¿Conoce con certeza, si en su País de residencia, hay leyes vigentes de protección de datos que lo protegen, de alguna forma, ante una violación de seguridad y/o privacidad por ser usuario de Facebook?
		4. ¿Conoce cómo actuar correctamente si fuera víctima de algún daño por utilizar Facebook?
Nivel de riesgo generado por comportamientos psicosociales	A. No saber reconocer a un usuario confiable	1. ¿Entiende lo que es hacer un análisis exhaustivo para determinar si una persona es confiable?
	B. No saber actuar ante solicitudes de amistad de conocidos y/o desconocidos	2. ¿Conoce la forma correcta de actuar cuando un conocido/desconocido le envía una solicitud de amistad?
	C. Enviar información confidencial	3. ¿Utiliza la red social para enviar información confidencial?
	D. Aceptar ofrecimientos de extraños	4. ¿Sabe actuar correctamente ante ofrecimientos y comunicaciones de un usuario extraño de Facebook?
	E. Hacer transacciones con tarjeta de crédito	5. ¿Ha realizado alguna transacción a través de Facebook que haya requerido el número de su tarjeta de crédito?
	F. Difundir la actividad actual	6. ¿Hace publicaciones en Facebook de sus actividades actuales?
	G. Sentir atracción por mantener contacto con famosos	7. ¿Siente atracción por ser contacto de personas famosas?
	H. Gustar de hacer publicaciones relacionadas con su vida personal	8. ¿Gusta hacer publicaciones relacionadas con su vida personal?
	I. Recibir apoyo emocional	9. ¿Ha recibido apoyo emocional de usuarios de Facebook, conocidos y desconocidos por usted, frente a algún inconveniente o calamidad que ha sufrido?
	J. Brindar apoyo emocional	10. ¿Ha utilizado Facebook para brindar apoyo emocional a usuarios de la red social, conocidos y desconocidos por usted, frente a algún inconveniente o calamidad que decían tener?

	K. No clasificar a sus contactos en grupos afines	11. ¿Clasifica a sus contactos en grupos afines?
	L. Que Facebook le aleje de sus contactos cara a cara	12. ¿Ha reducido sus relaciones personales cara a cara con las personas que convive a diario debido al uso de Facebook?

4.2 Proceso Propuesto para la Estimación del Nivel Real de Conciencia de Usuarios de Facebook respecto a Privacidad y Seguridad en la Red Social

EL proceso propuesto, Figura 4(a), inicia con la aplicación de la entrevista estructurada definitiva, obtenida con la depuración explicada en la sección marco metodológico, a la muestra de usuarios de Facebook en estudio. Cada una de las respuestas obtenidas deberán ser cuantificadas con un valor asignado según la respuesta; y con las respuestas a preguntas vinculadas se estructurarán los 32 atributos que definen el espacio multidimensional. Los atributos relacionados tendrán que ser agrupados para conformar 16 características significativas valoradas; y con ellas, se expresarán numéricamente los dos factores determinantes del grado de conciencia sobre privacidad y seguridad, que finalmente proveerán un valor al nivel real de conciencia de cada usuario de Facebook entrevistado, y con el cual se encasillará a la persona en uno de los 4 valores cualitativos, siguiendo lo descrito en la parte pertinente del marco metodológico. La aplicación del proceso propuesto a la muestra de usuarios ecuatorianos de Facebook, permitió obtener el resultado mostrado en la Figura 4(b).

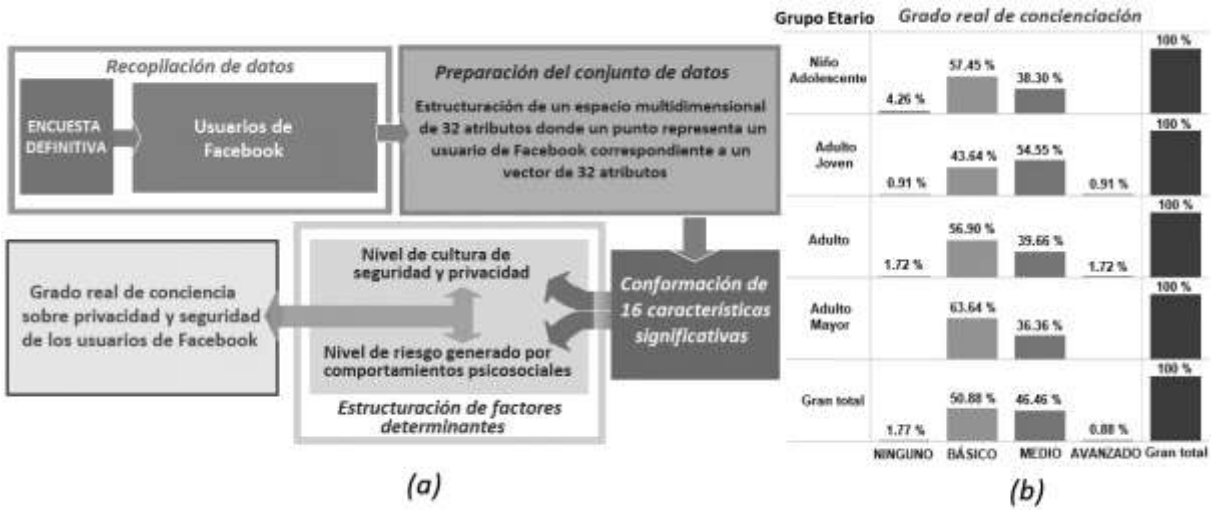


Figura 4. (a) Proceso propuesto para la estimación del nivel real de conciencia de usuarios de Facebook respecto a privacidad y seguridad en la red social - (b) Resultados obtenidos aplicando a la muestra el proceso propuesto

5. DISCUSIÓN

El proceso desarrollado estima el nivel de conciencia sobre privacidad y seguridad de un usuario de Facebook, y lo posiciona en una de las cuatro instancias definidas: avanzado, medio, básico, o ninguno. La estimación reflejará fehacientemente la realidad del nivel de conciencia referido, solamente si la entrevista estructurada definitiva, planteada en este estudio, es respondida de una manera consciente y comprometida.



Figura 5. Comparación del nivel real de conciencia sobre privacidad y seguridad de un usuario de Facebook con su nivel hipotético: (a)Posibles ubicaciones para el usuario – (b) Resultados obtenidos de la muestra

Por otra parte, si se hace un análisis minucioso de los resultados intermedios que se van obteniendo en la tercera y cuarta etapas del proceso propuesto, es posible extraer otros aportes que complementan el conocimiento sobre nivel de conciencia sobre privacidad y seguridad, entre los que se pueden citar: 1) La comparación del nivel real de conciencia sobre privacidad y seguridad de un usuario de Facebook con el nivel hipotético de conciencia supuesto por él mismo, en la realidad permite situar a la persona en una de las dos alternativas siguientes, con respecto a su nivel real de conciencia sobre privacidad y seguridad en la red social: A) Hace una apreciación correcta, cualquiera que haya sido el nivel supuesto (nivel de conciencia hipotético = nivel de conciencia real); B) Hace una apreciación incorrecta, con dos posibles opciones: a) que el usuario se subestime (nivel de conciencia hipotético < nivel de conciencia real), b) que el usuario se sobrestime (nivel de conciencia hipotético > nivel de conciencia real), con las consecuencias sobre la exposición al riesgo que se representan en la Figura 5(a). Un resumen de los resultados obtenidos con

la entrevista estructurada con respecto a este aporte complementario, se muestra en la Figura 5(b).

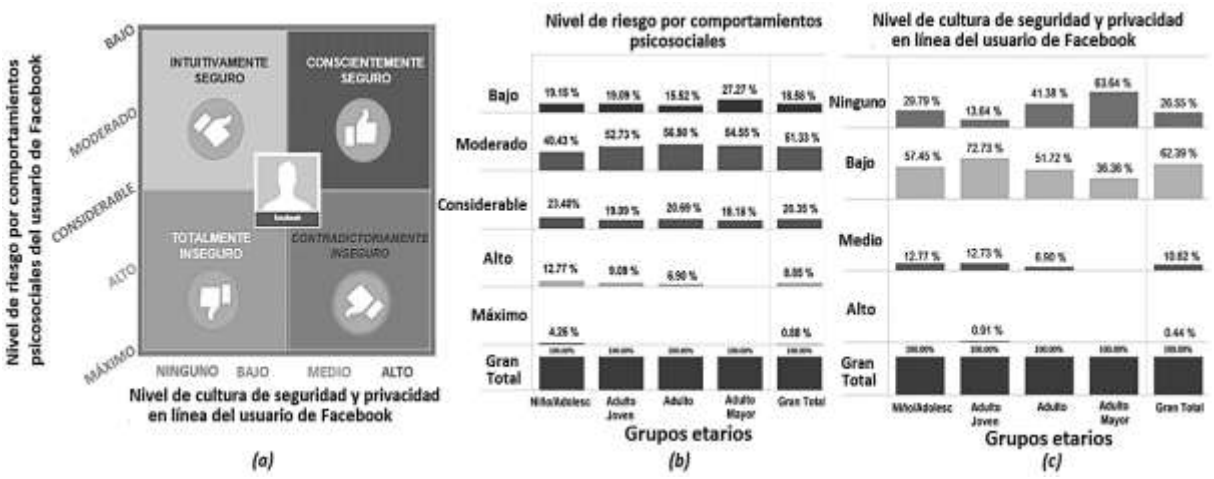


Figura 6. (a) Mapa de caracterización del Usuario de Facebook con relación a los factores determinantes del grado de conciencia sobre privacidad y seguridad. (b) Nivel de riesgo debido a comportamientos Psicosociales. (c) Nivel de cultura de seguridad.

2) El posicionamiento de un usuario de Facebook, dentro del mapa de caracterización de la Figura 6 (a), de conformidad con la realidad en que desempeña sus interacciones virtuales a través de la red social; demostrando compatibilidad o incompatibilidad entre la forma natural, personal, y particular de actuar del usuario de Facebook al establecer sus relaciones interpersonales reales y virtuales (comportamientos psicosociales), y su nivel de cultura de seguridad y privacidad en línea. Resultados extraídos de la muestra relacionados con este aporte adicional se presentan en la Figura 6(b) y en la Figura 6(c). Este resultado complementario ayudaría a orientar acciones de mejoramiento para cada grupo de usuario particular, para fortalecer sus comportamientos psicosociales y/o su cultura de seguridad.

Se pueden llegar a identificar con mayor precisión los temas específicos de fortalecimiento dentro de cada uno de los factores determinantes; se presentan, como ejemplo, los resultados expuestos en las figuras: Figura 7(a), Figura 7(b), y Figura 7(c), que se corresponden respectivamente con los análisis porcentuales para los distintos grupos etarios respecto a: el nivel de conceptualización de los principios de seguridad y privacidad en línea, con el que se detecta que casi un tercio de la muestra, en todos los grupos etarios, requiere mejorar sus conceptualizaciones de seguridad y privacidad (niveles bajo y ninguno); el nivel de revisión de la política de datos, demuestra que el 98% de personas de la muestra no conoce como Facebook maneja los datos que recopila de los usuarios; y, el nivel de entendimiento de las distintas configuraciones de privacidad y seguridad disponibles en la

red social, evidencia que el 73.45% de elementos de la muestra requiere perfeccionar este aspecto.

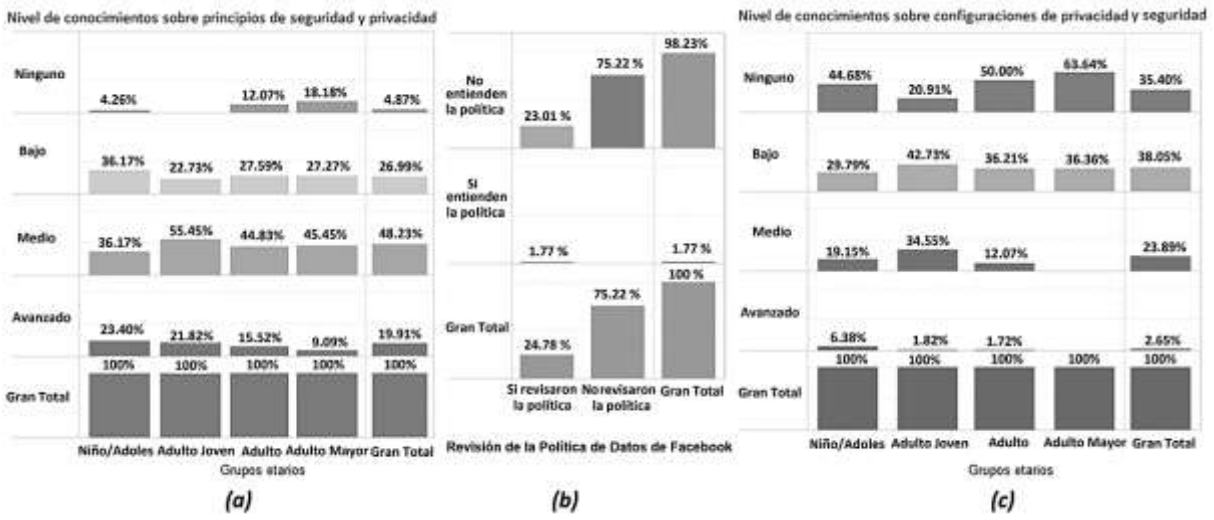


Figura 7. (a) Nivel de conceptualización de los principios de seguridad y privacidad en línea. (b) Nivel de revisión de la política de datos. (c) Nivel de entendimiento de las configuraciones de privacidad y seguridad.

6. CONCLUSIONES

Es posible afirmar que el proceso propuesto para estimar el nivel real de conciencia sobre privacidad y seguridad de un usuario de Facebook, provee datos válidos que reflejan con fidelidad la realidad.

La aplicación iterativa de los lineamientos dados por la Teoría Fundamentada y la hermenéutica, permitieron estructurar una sólida fundamentación, conformada por: 1) El modelo conceptual, con enfoque interdisciplinario, de las causas de los ciber-riesgos en el entorno de Facebook; y, 2) Los factores determinantes del nivel real de conciencia del usuario de Facebook respecto a privacidad y seguridad en la red social; instrumentos valiosos para comprender el proceso de estimación propuesto, y la interpretación de los resultados que se alcancen cuando el proceso sea aplicado.

El proceso planteado, es muy rico en datos complementarios que, interpretados correctamente, y combinados con el modelo conceptual interdisciplinario de las causas de los ciber-riesgos en el entorno de Facebook, ayudarían a plantear alternativas tendientes a mejorar los comportamientos psicosociales y la cultura de privacidad y seguridad del usuario de Facebook. Así por ejemplo, se concluye que el proveedor de la plataforma de la red social Facebook también puede impulsar el mejoramiento de la cultura de seguridad y

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.112-126

privacidad de los usuarios, realizando ciertos ajustes en instancias de la interface de usuario, relacionadas con: 1) La creación de cuentas, de tal forma que un usuario sea registrado y dado de alta, solamente después de: A) evidenciar la revisión y la comprensión de la política de datos de Facebook, por ejemplo, respondiendo un sencillo cuestionario; y, B) la ejecución de una configuración básica de su privacidad. 2) La alerta de actualizaciones a las políticas de datos, para que el usuario acceda al servicio, posteriormente a una actualización de la política, solamente después de evidenciar la revisión de las modificaciones informadas. Y, 3) la presentación de la política de datos, para que el usuario cuente con las opciones necesarias para aceptar/autorizar las partes de la política con las que está de acuerdo, y rechazar las que se opongan a sus convicciones.

Finalmente se concluye que, para futuros estudios, es necesario incorporar en el modelo conceptual interdisciplinario de las causas de los ciber-riesgos para usuarios de Facebook, como parte del nivel de cultura de seguridad y privacidad, una vulnerabilidad adicional atribuible a los usuarios de Facebook: la tendencia de las personas a sobreestimar su nivel de conciencia sobre privacidad y seguridad en la red social.

7. REFERENCIAS

Algarni, A., Xu, Y., & Chan, T. (2014). Social engineering in social networking sites: The art of impersonation. *Proceedings - 2014 IEEE International Conference on Services Computing, SCC 2014*, 797–804. https://doi.org/10.1109/SCC.2014.108

Cornejo, M., & Tapia, M. L. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos En Humanidades*, *2*(24), 219–229. Retrieved from https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010

Instituto de Auditores Internos de España. (2016). *Ciberseguridad Una guía de supervisión*. (Instituto de Auditores Internos de España, Ed.). Madrid. Retrieved from https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/guia-supervision-ciberseguridad-fabrica-pensamiento-iai.original.pdf

Lara, J. C., Pincheira, C., & Vera, F. (2014). *La privacidad en el sistema legal chileno*. Retrieved from https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/pp-08.pdf

Me Conecto Sin Clavos, M. de G. de G. (2017). *Guía ciber-riesgos educadores*. Guatemala.

Netter, M., Herbst, S., & Pernul, G. (2013). Interdisciplinary Impact Analysis of Privacy in Social Networks. In Y. Altshuler, Y. Elovici, A. B. Cremers, N. Aharony, & A. Pentland (Eds.), *Security and Privacy in Social Networks* (pp. 1–253). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4139-7

OECD. (1980). *Annex to the recommendation of the Council of 23 September 1980: Guidelines governing the protection of privacy and transborder flows of personal data*.

OECD. (2011). *Thirty Years After the Oecd Privacy Guidelines*. Retrieved from http://www.oecd.org/sti/ieconomy/49710223.pdf

UIT, U. I. T. (2014). *Manual para la medición del uso y el acceso a las TIC por los hogares y las personas*

(2014th ed.). Retrieved from http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ITCMEAS-2014-PDF-S.pdf

UNESCO. (2012). *Global Survey on Internet Privacy and Freedom of Expression*. *UNESCO series on Internet freedom*. https://doi.org/ISBN: 978-92-3-104241-6

Wallbridge, R. (2009). How safe is Your Facebook Profile ? Privacy issues of online social networks. *ANU Undergraduate Research Journal, 1*, 85–92. Retrieved from http://press-files.anu.edu.au/downloads/press/n1677/pdf/11.pdf

Wong, K. (2014). Trust and Privacy Exploitation in Online Social Networks, (October), 28–33. https://doi.org/10.1109/MITP.2009.1.

Zhan, J., & Fang, X. (2011). Social computing: the state of the art. *Journal of Social Computing and Cyber-Physical Systems*, *1*(1), 12. Retrieved from http://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJSCCPS.2011.043601

Zhang, C., Sun, J., Zhu, X., & Fang, Y. (2010). Privacy and Security for Online Social Networks: Challenges and Opportunities. *IEEE Network*, *24*(4), 13–18. https://doi.org/10.1109/MNET.2010.5510913

CAMINHOS METODOLÓGICOS EM DEBATE – UMA EXPERIÊNCIA INVESTIGATIVA EM ESPAÇOS TRANSFRONTEIRIÇOS

Helenara Silveira Fagundes[1], Vera Maria Ribeiro Nogueira[2] e Ineiva Terezinha Kreutz[3]

[1 e 2] Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. [1]helenarasf@hotmail.com,[2] veramrn@gmail.com

[3] Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Brasil. ineivakreutz@gmail.com

Resumo. Este artigo coloca em debate as opções metodológicas adotadas para o projeto "Cooperação transfronteiriça e cidadania social: ampliação, impasses e limites". O objetivo do artigo é refletir sobre os caminhos metodológicos a serem utilizados nesta pesquisa para aprimorar instrumentos e técnicas de coleta e análise de dados. A pesquisa será exploratória e se utilizará de pesquisa documental e entrevistas em profundidade. Os participantes da pesquisa serão os gestores e profissionais da política de saúde e da assistência social. As ferramentas do Software WebQDA serão adotadas para análise dos dados devido à viabilidade de interação entre os pesquisadores, garantindo a confiabilidade de estudos multicêntricos.

Palavras-chave: Política de Saúde; Política de Assistência Social; Fronteira; Metodologia; Estudos Multicêntricos.

METHODOLOGICAL PATHS IN DEBATE - AN INVESTIGATIVE EXPERIENCE IN FRONTIER SPACES

Abstract. This article discusses the methodological options adopted for the project Cross-border cooperation and social citizenship: expansion, impasses and limits". The objective is to reflect the methodological paths used in this research to improve instruments and techniques for data collection and analysis in the future. The research will be exploratory and will use documentary research and interviews. The research subjects will be the managers and professionals of the health and social assistance policy. The tools of the WebQDA Software will be adopted for data analysis due to the feasibility of interaction between researchers, ensuring the reliability of multicenter studies.

Keywords: Health Policy; Social Assistance Policy; Border; Methodology; Multicenter Studies.

1. INTRODUÇÃO

O trabalho aborda a proposta metodológica do projeto "Cooperação transfronteiriça e cidadania social: ampliação, impasses e limites" com vistas a ampliar o debate sobre as questões metodológicas a serem adotadas no desenvolvimento do estudo. Este texto situa-se como uma meta análise e uma avaliação ex-ante sobre a metodologia para coleta de dados. O objetivo do texto, portanto, é colocar em debate os caminhos metodológicos desta pesquisa para futuramente aprimorar instrumentos e técnicas de coleta e análise de dados. Esta preocupação leva em conta a complexidade de regiões fronteiriças internacionais marcadas pela divergência nas organizações jurídico, administrativas e programáticas em um espaço comum de vivência. Na área da fronteira, o principal óbice é a exacerbação da desigualdade territorial que atua perversamente e marca o processo de exclusão sanitária e

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.127-138

déficits na proteção socioassistencial. A fruição do direito à saúde e assistência social implica em efeitos concretos no âmbito das políticas públicas nas duas franjas das fronteiras internacionais, exigindo definições e planejamento conjuntos entre os gestores das cidades gêmeas. Estes devem ser construídos através de agendas definidas de forma conjunta entre os poderes municipais e os representantes da população, sendo estas definições concernentes a atores políticos competentes com proposições que realmente considerem as necessidades locais. Incorpora-se, assim, ao direito universal a saúde e a proteção social, a análise da determinação social do processo saúde-doença e os impasses para proteção social. Apreender esta dinâmica transfronteiriça impõe pensar e adequar procedimentos metodológicos que deem conta de resgatar fenômenos próprios destes espaços geográficos. O texto apresenta aspectos do projeto necessários para a apreensão dos caminhos a serem percorridos para a execução da pesquisa e assinala que se irá utilizar da pesquisa documental, entrevistas em profundidade e se empregará a ferramenta tecnológica do software webQDA na organização e análise dos dados. O artigo apresenta um breve contexto da região estudada, a proposta metodológica e as conclusões.

2. CONTEXTO DA REGIÃO OBJETO DE ESTUDO

Este artigo coloca em debate as opções metodológicas adotadas para o projeto “Cooperação transfronteiriça e cidadania social: ampliação, impasses e limites”. O projeto de pesquisa em análise tem como foco apreender como se processa a ação dos sujeitos políticos públicos locais – gestores e profissionais – em relação à cooperação transfronteiriça, considerada um dos elementos decisivos para garantir a cidadania social em relação à proteção integral a saúde e a assistência social da população residente na área da fronteira. Esta cooperação, para além do plano discursivo e legal, se concretiza na inclusão dos cidadãos transfronteiriços que demandam ações e serviços em municípios que não o de sua residência. Esta inclusão, prevista nos acordos assinados pelos países integrantes do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL) e internalizados na ordem jurídica dos Estados parte, não vem sendo obtida nas fronteiras do bloco, com raras experiências exitosas.

Desta afirmativa decorre a indagação inicial que motivou este estudo: se existe a garantia de acesso no plano legal/jurídico, das demandas dos cidadãos, porque tal não ocorre? Não se desconhece que a cooperação transfronteiriça sofre o impacto de vários fatores, tais como as distinções entre os países quanto à forma orgânica do aparato estatal subnacional, os

níveis de complexidade diferenciados dos sistemas de proteção social e saúde, a relação do nível local com o nacional e o protagonismo dos gestores e profissionais.

Entretanto, resultados de estudos anteriores apontam a relevância inconteste dos sujeitos políticos do nível local para o êxito ou fracasso das políticas públicas para inclusão dos não nacionais. Como não foram identificados estudos nesta perspectiva, definiu-se como objetivo geral apreender como se processa a mediação dos sujeitos políticos locais na produção de políticas de saúde e assistência social, evidenciando os avanços, impasses e limites para a cooperação transfronteiriça na linha de fronteira dos países do MERCOSUL. Os objetivos específicos principais preveem: identificar como ocorre a apropriação dos dispositivos nacionais e das normativas do MERCOSUL relacionadas à demanda estrangeira; conhecer as competências e as estratégias utilizadas pelos gestores e profissionais na ação transfronteiriça; apreender como as mediações realizadas expressam uma determinada concepção de cidadania social; avaliar em que medida a complexidade dos sistemas de saúde e assistência social disponíveis interfere na cooperação transfronteiriça; resgatar as experiências exitosas de cooperação transfronteiriça, assinalando os seus fatores determinantes.

As metas, a serem alcançadas dos dois lados da fronteira, compreendem a descrição da organização institucional dos sistemas locais de saúde e assistência social e dos serviços prestados, a atualização da legislação transfronteiriça (legislação nacional, acordos e pactos entre os países e as decisões do MERCOSUL) no campo da saúde e assistência social, o estabelecimento do perfil profissional e as vinculações éticas e políticas dos agentes estatais, a reconstrução da dinâmica processual da ação dos agentes locais na implementação das políticas de saúde e assistência social, favorecendo ou não a construção da dimensão social da cidadania. Os espaços fronteiriços são identificados como zonas de alta porosidade e fluxo contínuo de bens, serviços e pessoas, ou seja, possui a concepção de um espaço comum diverso do nacional. São territórios vinculados à identidade nacional que se dilui, associadas às manifestas situações de dubiedade, de diferença versus integração, nas quais, além de contrastes de língua e de cultura, dá-se a convivência cotidiana entre sistemas políticos, monetários, de segurança, de saúde e de proteção social distintos. As fronteiras, para serem entendidas em suas complexas determinações, exigem uma visão de totalidade, superando a visão tradicional de limite territorial e área de segmentação política e social.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.127-138

3. PROPOSTA METODOLÓGICA

As opções metodológicas decorrem das questões a serem abordadas, no caso específico os sujeitos políticos do âmbito governamental local (gestores e profissionais dos setores da saúde e assistência social) face a cooperação transfronteiriça e a dimensão social da cidadania, entendida como o conjunto de direitos e obrigações que possibilita a participação igualitária de todos os membros de uma comunidade nos seus padrões básicos de vida. Em sociedades capitalistas democráticas há uma permanente tensão entre a cidadania individual e a dimensão social da cidadania, visto implicar em ajustes entre interesses contraditórios entre capital e trabalho. Mantém-se o eixo orientador dos estudos anteriores, ou seja, o acesso aos bens e serviços de saúde e assistência social através de políticas públicas, por ser um direito de cidadania e não de necessidade (Telles, 1994). Portanto, deve incorporar valores justos e universais materializados unicamente através de práticas profissionais e de formas de gestão institucional que espelhem estes valores. Esta afirmação não significa tratar a gestão pública isolada das relações econômicas e de poder determinantes das formas políticas locais e com alto impacto na construção da cidadania social. Mas, sim, entender a gestão pública, quando efetivamente democrática[1], como um dos componentes essenciais para o acesso e fruição do direito à saúde, situando-a como a estrutura substantiva das políticas públicas. Portanto, as questões que orientam o projeto atual têm como referência ética os valores acima indicados e decorrem dos resultados de estudos desenvolvidos[2] pela proponente, especialmente a consultoria[3] ao Instituto Social do MERCOSUL[4] , em 2017, que aprofundou o diagnóstico da realidade fronteiriça nas áreas da saúde, educação, previdência e assistência social.

O aprofundamento da compreensão sobre o processo de implementação trouxe outras nuances a serem apreendidas como, por exemplo, a indicada por Mégie (2010) quanto à impossibilidade de uma abordagem exclusivamente *top-down* ou *botton-up*, devendo-se

[1] Assume-se como democrática, a gestão que incorpora valores de igualdade e justiça de forma universal, mantendo o sentido público como diretriz central e com a participação efetiva da sociedade.

[2] Os projetos mencionados são: “Fronteira MERCOSUL: um estudo sobre o direito à saúde”; “A institucionalidade dos sistemas locais de saúde na linha da fronteira MERCOSUL”; “O direito à saúde na perspectiva da população residente na linha da fronteira MERCOSUL”; “A implementação do Programa SIS FRONTEIRAS e do Pacto pela Saúde – perspectivas para a ampliação do direito à saúde aos usuários estrangeiros na Fronteira Arco Sul”; “Ampliando o direito à saúde - experiências de cooperação entre sistemas e/ou serviços de saúde em linha de fronteira”; “Uma questão e duas temporalidades: direito à saúde na fronteira MERCOSUL – 2003–2013”; “Pactos, protocolos e o protagonismo dos atores políticos locais: impasses e condicionantes para o acesso aos bens e serviços de saúde na linha de fronteira Arco Sul”; “Sistema Único de Assistência Social e Proteção de Cidadãos Transfronteiriços: um estudo em cidades gêmeas da fronteira gaúcha” e; “Elementos intervenientes na proteção social de transfronteiriços indocumentados na fronteira Arco Sul”.

[3] A consultoria foi realizada entre junho e outubro de 2017, financiada pelo Instituto Social do MERCOSUL.

[4] O Instituto Social do MERCOSUL é a uma instancia técnica regional de pesquisa e fomento no campo das políticas sociais do MERCOSUL.

considerar o conjunto de atores da ação pública e suas diferentes interdependências (verticais e horizontais). Esta perspectiva interacionista oferece a possibilidade de restituir a dimensão multinível e transversal da ação pública. Portanto, um mapeamento preciso de níveis de ação, "[...] bem como o papel e os interesses dos atores em presença é um trabalho essencial para compreender as interações sociais que estruturam o espaço público" (Mégie, 2010, p. 349). Nesta estruturação, os diferentes níveis de ação pública são representativos e devem ser levados em conta, conforme a indicação de Borraz & Guiraudon (2010). Cada nível dispõe de competências diversas e as mudanças de escala - do global ao local, passando pelo nacional, tem um impacto na formulação da ação pública e na determinação da cidadania. Ou seja, a descentralização ao mesmo tempo em que leva a uma fragmentação da ação pública, pode alterar o estatuto de cidadania em relação a garantia de direitos face à discricionariedade dos agentes locais na medida em que novas decisões são tomadas no momento da implementação. Assim, torna-se fundamental avaliar como as decisões nacionais são reconfiguradas no plano local, tornando-o também o "lugar de fabricação da ação pública" (Zittoun, 2013; Aikes & Rizzotto, 2018; Mégie, 2010).

O desconhecimento sobre as estruturas de gestão dos municípios vem sendo reafirmado por autores vinculados ao tema, alertando a predomínio de pesquisas sobre as burocracias nacionais, do alto escalão, em detrimento da análise do poder local (Cavalcante, Camões & Knop, 2015; Cavalcante & Lotta, 2015; Oliveira & Abrucio, 2011; Aikes & Rizzotto , 2018). Também se desconhecem as posições hierárquicas nas estruturas administrativas das Secretarias Municipais de Saúde e da Assistência Social no Brasil e as equivalentes na Argentina, Paraguai e Uruguai, que determinam a parcela de poder organizacional e autonomia que dispõem para implementar a cooperação transfronteiriça via acordos paradiplomáticos.

É no intento de preencher esta lacuna que se localiza este projeto, entendendo os sujeitos profissionais não como um corpo amorfo, mas como sujeitos políticos cujas iniciativas podem expressar práticas inovadoras de gestão, fortalecedoras da participação popular nas decisões e no acompanhamento das políticas locais (Tumelero, 2015). A gestão quando vinculada a área social, pode ser um instrumento de universalização e aprofundamento de direitos, como uma dimensão do processo de democratização voltada para a construção de uma sociedade efetivamente emancipada (Souza Filho, 2013).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.127-138

A argumentação teórica e empírica apresentada anteriormente contribuiu para qualificar o problema de pesquisa e encaminhar seu desenho teórico-metodológico ao sinalizar para as questões norteadoras, considerando o reduzido debate sobre o tema: Como se expressa o protagonismo dos sujeitos implementadores das políticas de Estado no trânsito entre o aspecto formal das políticas e a sua materialização? São condicionados por práticas tradicionais ou processos inovadores? Verificam-se novos acordos do nível paradiplomático? Qual é o perfil sócio profissional dos sujeitos implementadores das políticas púbicas? Quais os valores que perpassam sua apreensão sobre a política de saúde e assistência social? Em que medida sua cultura política interfere em suas funções? Quais são as mediações democráticas possíveis? No caso dos assistentes sociais, qual é a relação entre as competências e atribuições profissionais privativas e as exigidas pela dinâmica da gestão? Como é a interação entre os agentes públicos locais com os demais níveis hierárquicos? Há articulação entre os agentes estatais com os similares do outro lado da fronteira? Quais as formas de apropriação das políticas e outros dispositivos relativos à fruição do direito à saúde e à assistência social? Como são reconstruídas as relações com os agentes de ponta do sistema? Como os agentes de ponta interpretam a relação com os agentes de médio escalão? Sintetizando, quais os determinantes éticos, sociais, políticos e técnico-operativos que influenciam positiva ou negativamente a cooperação transfronteiriça no contexto fronteiriço internacional dos países do MERCOSUL.

Estas questões determinaram as metas para a consecução dos objetivos desta proposta, assim formalizadas: - Descrever a organização institucional dos sistemas locais de saúde e assistência social no seu aspecto administrativo, organogramas e competências funcionais; - Identificar os serviços e ações prestadas pelos sistemas locais de assistência social e saúde com vistas a verificar a sua complexidade; - Recuperar a legislação transfronteiriça (legislação nacional, acordos e pactos entre os países e as decisões do MERCOSUL) no campo da saúde e assistência social; - Traçar a composição profissional e as vinculações éticas e políticas dos agentes estatais responsáveis pela materialização das políticas de saúde e assistência social em nível local; - Identificar as interações estabelecidas com a rede de atores internos e externos envolvidos com a política municipal de saúde e assistência social na dimensão transfronteiriça; - Caracterizar a dinâmica processual da ação dos agentes locais na implementação das políticas da saúde e da assistência social como favorecedora ou neutralizadora da dimensão social da cidadania; - Resgatar os

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.127-138

obstáculos relacionados à implementação das políticas com vistas à cooperação transfronteiriça.

Importa ainda referenciar que se optou por uma abordagem exploratória, pois não foram localizados nos bancos de dados mais relevantes textos científicos abordando o tema em regiões fronteiriças, o que sugeriu a realização de um estudo qualitativo de casos múltiplos, reconhecendo que as fronteiras apresentam características estruturais distintas em vários aspectos. Assim, os casos escolhidos detém a possibilidade de identificar como estas características impactam na proteção socioassistencial e de saúde.

Os dados necessários para a análise pretendida serão obtidos através de pesquisa documental e entrevistas em profundidade. Os documentos, como produto de sociedade, são fontes históricas e exprimem as relações sociais e de poder da sociedade do "passado-presente e do presente-passado" (Ianni, 2011). A pesquisa documental é importante para a compreensão de uma dada conjuntura histórica, política, social e cultural e a análise dos documentos deve responder as perguntas da pesquisa e estabelecer a relação com a fundamentação teórica.

> Quando um pesquisador utiliza documentos objetivando extrair dele informações, ele o faz investigando, examinando, usando técnicas apropriadas para seu manuseio e análise; segue etapas e procedimentos; organiza informações a serem categorizadas e posteriormente analisadas; por fim, elabora sínteses, ou seja, na realidade, as ações dos investigadores (Sá-Silva, Almeida & Guindan, 2009, p. 4).

As legislações, regulamentações jurídico-administrativas, os serviços e ações prestados nas duas dimensões e os acordos e pactos bilaterais e trilaterais, as decisões do MERCOSUL sobre fronteiras serão resgatadas através de pesquisa documental, junto aos organismos oficiais do MERCOSUL, sites dos Ministérios Nacionais e das Secretarias de Saúde e Assistência Social dos municípios pesquisados. A centralidade a orientar a pesquisa documental serão os conceitos e conteúdos sobre cidadania social e cooperação transfronteiriças nos documentos pesquisados. Enfim, o objetivo último do resgate documental será o de identificar aspectos similares e hegemônicos nos conteúdos presente nos documentos dos países e das cidades pesquisadas.

A proposta de entrevista em profundidade privilegia a relação entre pesquisador e pesquisado, busca o diálogo entre os participantes, ou seja, "[...] constitui-se num 'espaço relacional privilegiado', onde o pesquisador busca o protagonismo do participante" (Moré,

2015 p. 127). Foram escolhidas, pois favorecem o resgate dos aspectos políticos, éticos e técnico-operativos relativos à gestão em espaços fronteiriços internacionais. Fornecem igualmente informações contextuais significativas para alcance dos objetivos propostos. A pretensão é ultrapassar os dados obtidos em estudos anteriores realizados pela equipe, visto que em nenhum deles foram utilizadas entrevistas em profundidade. Nos locais onde for impossível aprofundar a entrevista pela reconhecida reticência dos sujeitos, se utilizará um roteiro norteador.

O número de entrevistas a serem realizadas irá depender da complexidade do sistema de saúde e assistência social, abrangendo minimamente um gestor e um técnico executivo de ponta de cada uma das políticas em todas as cidades pesquisadas. O critério de saturação indicará o número de entrevistas suficientes para a análise. Os entrevistadores serão os pesquisadores de campo (dois por cidade, sendo um o responsável pelas entrevistas relacionadas ao setor saúde e outro para a política de assistência social).

Serão entrevistados os gestores e os profissionais do setor saúde e assistência social que ocupam funções classicamente relacionadas à gestão, como supervisão, controle, coordenação e planejamento. Os profissionais de ponta do sistema serão os diretamente envolvidos com a provisão e prestação de serviços (atenção/proteção básica, média e alta complexidade da assistência e saúde). Os critérios de escolha dos sujeitos de pesquisa estão condicionados à posição no organograma institucional e plano de cargos e salários. Estão previstas preliminarmente seis entrevistas com gestores de saúde, seis entrevistas com profissionais da saúde, seis entrevistas com gestores da assistência social e seis entrevistas com os profissionais da assistência social. Observa-se que estes números estão sujeitos a variações dependendo da complexidade dos sistemas locais.

A definição do campo empírico levou em consideração as especificidades da faixa de fronteira entre os países integrantes do bloco regional. Os critérios de definição quanto às cidades a serem pesquisadas foram três: 1. Cidades-gêmeas com trajetórias distintas de cooperação transfronteiriça de sistemas de saúde e assistência social, sendo que em Santana do Livramento/Rivera há um processo de integração que hora se amplia ora se retrai, dependendo dos sujeitos políticos e em andamento há vários anos; Em Bernardo de Irygoyen/Dionisio Cerqueira se tem iniciativas de integração intermitentes; Concordia e Salto mantém alto grau de cooperação no setor da educação, e as cidades da tríplice fronteira pelas suas características peculiares estarem localizadas em uma fronteira extremamente

dinâmica e complexa; 2. Cidades com densidades populacionais distintas. A tipologia de classificação do porte dos municípios foi baseada na indicação do antigo Ministério de Desenvolvimento Social do Brasil (Brasil, 2017)[5]; 3. O interesse do Instituto Social do Mercosul, enquanto apoio institucional do projeto, em abranger as fronteiras entre todos os países do bloco regional.

As cidades gêmeas que vão ser pesquisadas são: Puerto Iguazú e Bernardo de Irigoyen (Argentina); Foz do Iguaçu, Dionísio Cerqueira, Santana do Livramento e Guaíra (Brasil); Ciudad del Este, Salto do Guairá (Paraguay) e Rivera (Uruguay). Pelo fato do estudo se realizar em quatro países, alguns cuidados adicionais, próprios de estudos multicêntricos, devem ser tomados, sendo necessário certo grau de uniformidade dos procedimentos de pesquisa e segurança quanto aos dados a serem coletados. Para assegurar a validade dos resultados, os estudos multicêntricos precisam ser idênticos e conduzidos da mesma maneira em cada um dos locais onde se realiza, ainda que o planejamento da pesquisa deva considerar contextos locais (Dhai, 2005).

A atribuição de responsabilidades da equipe de pesquisa levou em conta o fato do estudo ser realizado em quatro países. A coordenação do projeto compreenderá duas dimensões distintas, embora interligadas. A primeira se refere aos aspectos burocráticos-administrativos compreendendo a organização da gestão financeira, construção de instrumentos de controle operacional, administração das despesas (diárias, passagens, material de consumo), acompanhamento do cronograma de execução financeira. A segunda dimensão diz respeito aos aspectos técnicos relativos às finalidades últimas previstas e compreende a articulação interinstitucional, organização de seminários da equipe de pesquisas para encaminhamentos teóricos e operativos do projeto, seleção e capacitação de pesquisadores de campo, supervisão da coleta e sistematização de dados, produção e organização da metodologia de análise, organização dos pesquisadores e auxiliares de pesquisa para elaboração do relatório final. As atividades realizadas pela equipe de pesquisa contemplam: nivelamento do patamar de conhecimento sobre os referenciais teóricos do presente projeto; atualização dos dados contextuais das cidades-gêmeas; resgate da organização jurídico/política e administrativa do sistema local de saúde e assistência social de cada uma das cidades que se constituem em campo de estudo; construção dos instrumentos de

[5] Municípios de Pequeno Porte I (até 20.000 habitantes): Bernardo de Irigoyen e Dionísio Cerqueira; Municípios de Pequeno Porte II (20.001 a 50.000 habitantes): Posadas, Guaíra e Salto del Guairá; Municípios de Médio Porte (50.001 a 100.000 habitantes): Puerto Iguazu, Encarnación e Santana do Livramento; Municípios de Grande Porte (100.001 a 900.000 habitantes): Foz do Iguaçu, Concordia, Salto, Rivera e Ciudad del Este.

pesquisa para coleta dos dados e elaboração do manual do pesquisador.

Os pesquisadores coordenadores serão os responsáveis pela coordenação, em cada país, pela coleta e sistematização de dados, contribuição na construção dos referenciais analíticos, monitoramento dos pesquisadores de campo, análise preliminar dos dados em cada um dos países, elaboração de relatórios parciais e colaboração no relatório final.

Os pesquisadores de campo farão a pesquisa documental, realização e transcrição das entrevistas e deverão colaborar na sistematização dos dados, através do uso das ferramentas do Software WebQDA, que será utilizado como ferramenta de apoio da análise da pesquisa. Optou-se por esta ferramenta pela viabilidade de interlocução dos pesquisadores de campo e coordenadores da pesquisa durante todas as etapas do processo investigativo. A inserção do conteúdo dos documentos no software WebQDA vai viabilizar confirmar ou excluir determinadas categorias, pois a ferramenta possibilita um olhar criterioso sobre o material selecionado. Todo esse processo vai qualificar a fase de categorização, destacando-se que no processo de análise dos documentos e das entrevistas pode ser necessário a construção de sub-categorias para responder as questões da pesquisa. O processo de categorização dos dados levará em consideração a consistência e frequência dos fragmentos de textos e núcleos de sentido.

Indicamos que o estudo terá três etapas**.** Primeira etapa: dedicada à seleção de textos para referência teórica que vão orientar não apenas o desenho mais detalhado dos procedimentos metodológicos, incluindo aqui a construção dos instrumentos de coleta de informações, como também, o aprofundamento do quadro de referência teórica da pesquisa. Segunda etapa: compreenderá a coleta dos dados secundários, com a identificação e seleção dos documentos que vão ser disponibilizados para todos os pesquisadores através de armazenamento on-line, favorecendo a troca constante de informações. Terceira etapa: sistematização do material coletado, realizando a transcrição das entrevistas quando gravadas e a inserção no software WebQDA. Contempla, ainda, a análise dos dados segundo o roteiro proposto e expresso nas questões norteadoras do referencial teórico e, por fim, a preparação dos quadros sínteses.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.127-138

4. CONCLUSÕES

Conforme indicado anteriormente, as opções metodológicas decorrem das questões a serem abordadas, no caso específico os sujeitos políticos do âmbito governamental local (gestores e profissionais dos setores da saúde e assistência social), face a cooperação transfronteiriça e a dimensão social da cidadania[6] e, expressas nos objetivos e metas previstas. Assim, o desenho metodológico apresentado é um desafio para articular os objetivos, questões norteadoras e metas. Um procedimento metodológico pertinente para a coleta de informações necessárias em regiões com alta complexidade institucionais, políticas econômicas e sociais, implicaria na construção de roteiros intrinsicamente relacionadas para o alcance dos objetivos, favorecendo análises consistentes com escopo da pesquisa. Para isso, além de critérios e objetivos claros, é necessário que os pesquisadores tenham uma constante atenção na aplicação dos instrumentos de pesquisa. Destaca-se a necessária competência do pesquisador na escolha das categorias que serão colocados para análise no software WebQDA. A utilização do software WebQDA vai permitir a organização dos documentos que serão analisados, a interligação dessas fontes e a codificação das categorias, o que vai possibilitar a construção da primeira árvore de categorias. A inserção do conteúdo dos documentos no software WebQDA e das entrevistas viabilizará confirmar ou excluir determinadas categorias, pois a ferramenta possibilita um olhar criterioso sobre o material selecionado. Todo esse processo vai qualificar a fase de categorização, destaca-se que no processo de análise dos documentos pode evidenciar a necessidade de construção ou não de sub- categorias para responder as questões da pesquisa. Essas indicações são apresentadas como possibilidades de confiabilidade nos resultados da pesquisa.

5. REFERÊNCIAS

Aikes, S., & Rizzotto, M. L. F. (2018). Integração regional em cidades gêmeas do Paraná, Brasil, no âmbito da saúde. *Cad. Saúde Pública*, 34(8).

Borraz, O., & Guiraudon, V. (2010) *Changer La societé. Politique publique*. Paris: Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

Cavalcante, P. L., & Lotta, G. S. (2015). *Burocracia de médio escalão: perfil, trajetória e atuação.* Brasília: ENAP.

[6] Cidadania Social ou a dimensão social da cidadania é entendida como o conjunto de direitos e obrigações que possibilita a participação igualitária de todos os membros de uma comunidade nos seus padrões básicos de vida. Em sociedades capitalistas democráticas há uma permanente tensão entre a cidadania individual e a dimensão social da cidadania visto implicar em ajustes entre interesses contraditórios entre capital e trabalho.

Cavalcante, P. L., Camões, M. R. S., & Knop, M.N.H. (2015). Burocracia de médio escalão nos setores governamentais: semelhanças e diferenças. In: Cavalcante, P. L., & Lotta, G. S. (orgs.). *Burocracia de médio* escalão: perfil, trajetória e atuação. Brasília: ENAP.

Dhai, A. (2005). A revisão ética nos comitês. In: Diniz, D., Guilhem, D. & Schuklenk, U. (Orgs.). *Ética na pesquisa: experiência de treinamento em países sul-africanos*. Brasília: Letras Livres/Editora UnB.

Ianni, O. (2011). A construção da categoria. *Revista HISTEDBR On-Line*. v. *11* (41e), 397-416. Recuperado a partir de https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/histedbr/article/view/8639917.

Mégie, A. (2010) Mise en Oeuvre. In: Boussaguet, L.; Jacquot, S.; Ravinet, P., eds. *Dictionnaire des politiques publiques*. Paris: Presses de Sciences Po, 343-350.

Moré, C. L. O. O. (2015). A "entrevista em profundidade" ou "semiestruturada", no contexto da saúde. Dilemas epistemológicos e desafios de sua construção e aplicação. *Atas CIAIQ2015.* Investigação Qualitativa em Ciências Sociais. v. 3. Recuperado a partir de https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2015/article/view/158/154

Oliveira, V. E., & Abrucio, F.L., (2011). Entre a política e a burocracia: a importância dos burocratas de nível médio para a produção de políticas públicas em saúde e educação. In: *Anais Encontro Anual da ANPOCS*, 35, 24-28, Caxambu, Minas Gerais, Caxambu: Anpocs.

Sá-Silva, J. R., Almeida, C. D., & Guindani, J. F., (2009). Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira de História & Ciências Sociais*. v. 1, n. 1, Recuperado a partir de https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351/0

Souza Filho, R. de., (2013). Gestão Pública & Democracia: a burocracia em questão. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris.

Telles, V. (1994). Sociedade civil, direitos e espaços públicos. In Villas-Boas, R. (org.). *Participação popular nos governos locais*. São Paulo: Pólis, 43-53.

Tumelero, S. M., (2015). Estado, produção do espaço e intersetorialidade: Crítica e criação na implementação de políticas públicas. Tese Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina. Recuperado a partir de https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/160623/338083.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zittoun, P. (2013). *La fabrique politique dês politiques publique*. Paris: Presses de Science Pol.

A ANÁLISE CRÍTICA DO DISCURSO (ACD) COMO ABORDAGEM TEÓRICO-METODOLÓGICA PARA O ESTUDO DE IDENTIDADES

Rafael F. Mesquita[1], Fátima Regina Ney Matos[2], Diego de Queiroz Machado[3] e Laelson R. Milanês Sousa[4]

[1]Instituto Federal do Piauí, Brasil. rafael.fernandes@ifpi.edu.br

[2]Instituto Superior Miguel Torga – ISMT-COIMBRA, Portugal. fneymatos@ismt.pt

[3]Universidade Federal do Ceará - UFC, Brasil. diegomachado@ufc.br

[4]Universidade de São Paulo – USP, Brasil. laelson@usp.br

Resumo. Introdução: A constituição das identidades é permeada por limitações que implicam na empregabilidade, se o foco analítico deste percurso é direcionado à dimensão social do trabalho, e enfocar a identidade na análise do discurso a partir do contexto empresarial é romper com uma lógica capitalista de naturalização desta, assumindo-a política, deslocando-a de seu sentido funcional. Objetivo: O objetivo deste trabalho, em caráter de ensaio, é apresentar as suposições ontológicas e epistemológicas da Análise Crítica do Discurso (ACD) como uma abordagem teórico-metodológica para o estudo das identidades no campo dos estudos organizacionais. Resultados: A discussão proposta segue com a apresentação da ontologia estratificada da ACD e, em nível epistemológico, as reflexões contemplam os fundamentos para a construção do conhecimento em Análises Discursivas Textualmente Orientadas (ADTO) e de caráter crítico, trazendo breves reflexões sobre as contribuições de outras abordagens da análise do discurso. Conclusões: Assim, apresenta-se a ACD como um enquadramento teórico e metodológico para investigações que considerem a constituição de identidades como um processo de identificação discursiva, que a torna constituída no discurso, bem como um elemento constituinte deste.

Palavras-chave: Análise Crítica do Discurso; Estudos Organizacionais; Identidades.

CRITICAL DISCOURSE ANALYSIS (ACD) AS A THEORETICAL-METHODOLOGICAL APPROACH TO THE STUDY OF IDENTITIES

Abstract. Introduction: The constitution of identities is permeated by limitations that imply employability, if the analytical focus of this path is directed to the social dimension of work, and to focus identity on discourse analysis from the business context breaks up with a capitalist logic of the naturalization of the latter, assuming it as political, displacing it from its functional sense. Objective: The objective of this work, as an essay, is to present the ontological and epistemological assumptions of Critical Discourse Analysis (CDA) as a theoretical-methodological approach to the study of identities in the field of organizational studies. Results: The proposed discussion follows with the presentation of the stratified ontology of the CDA and, at the epistemological level, the reflections contemplate the fundamentals for the construction of knowledge in Textually Oriented Discursive Analysis (TODA) and of a critical character, bringing brief reflections on the contributions of other approaches to discourse analysis. Conclusions: Thus, the CDA is presented as a theoretical and methodological framework for investigations that consider the constitution of identities as a process of discursive identification, which makes it constituted in the discourse, as well as a constituent element of it.

Keywords: Critical Discourse Analysis; Organizational Studies; Identities.

1. INTRODUÇÃO

A constituição das identidades é permeada por limitações que implicam na empregabilidade, se o foco analítico deste percurso é direcionado à dimensão social do trabalho, e enfocar a

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.139-152

identidade na análise do discurso a partir do contexto empresarial é romper com uma lógica capitalista de naturalização desta, assumindo-a política, deslocando-a de seu sentido funcional (Souza, 2017). No campo dos estudos das organizações, as abordagens linguisticamente orientadas, como as análises de discurso, empenham-se em problematizar as categorias, seu processo de constituição no discurso, como são "flexivelmente articuladas no curso de certos tipos de conversas e redações para realizar metas específicas como exclusões, culpas ou justificativas" (Nkomo & Cox, 2012, p. 350). Assim, o enfoque na constituição 'parcialmente discursiva' das identidades auxilia a problematização desta categoria, desvelando o processo contínuo de sua construção que se realiza na interação social, na comunicação, na construção de sentidos e relacionamentos e como produto contingente e instável resultado de circunstâncias históricas e sociais (Ainsworth & Hardy, 2004).

É na identificação discursiva que os corpos aprendem a falar a linguagem desses discursos que os tornam sociais, os posicionam no mundo. É na dialética de constituir/constituir-se, na busca pela autoidentidade, criada e sustentada rotineiramente nas atividades do indivíduo, que há a possibilidade de mudança social. Assim, são os próprios indivíduos inseridos em práticas discursivas e sociais que corroboram para a manutenção ou transformação de estruturas sociais. Como Hall (2014) explica, a identidade não é ou pode ser fixa, ela está sujeita às contradições, revisões e transformações.

No campo dos estudos organizacionais, que pode ser entendido como a disciplina ampla da gestão de organizações e sua relação com o indivíduo e com a sociedade, a contribuição da discussão se estende, mas não se limita, ao caráter emancipatório da crítica. A compreensão de como se perpetuam e preservam os interesses de determinados membros ou classes sociais à custa de outros, sustentados pelo caráter ideológico da reprodução e transformação social e cultural, a partir da manutenção hegemônica de poder, privilégios e opressões pode auxiliar na contribuição positiva em favor da mudança em curso.

Neste sentido, o objetivo deste trabalho é apresentar as suposições ontológicas e epistemológicas da Análise Crítica do Discurso (ACD) como uma abordagem teórico-metodológica para o estudo das identidades no campo dos estudos organizacionais. A discussão proposta neste ensaio segue com a apresentação da ontologia estratificada da ACD, desenvolvida por Chouliaraki, & Fairclough (1999) e Fairclough (2016), com pressupostos ontológicos próximos do que se assume na teoria social do Realismo Crítico

(RC). O debate em nível ontológico trata da natureza da realidade e como o mundo social é percebido a partir de um movimento dialético transformacional entre ação humana e estrutura social. Há um ponto de intersecção entre estrutura e agência com interdependência causal, pois a primeira constrange e possibilita a ação humana bem como é resultado desta (Ramalho, 2007). Esta pressuposição é baseada no RC de Roy Bhaskar (1978) e é a postura assumidamente adotada por Fairclough (2016) para desenvolver sua abordagem de ACD.

Em nível epistemológico, as reflexões contemplam os fundamentos para a construção do conhecimento em Análises Discursivas Textualmente Orientadas (ADTO) e de caráter crítico, trazendo breves reflexões sobre as contribuições de outras abordagens da análise do discurso. A aproximação entre RC e ACD conduz às posturas epistemológicas específicas que implicam na correspondência necessária entre teoria e empiria, uma coerência de perspectiva que acarreta na filiação dos estudos que adotam esta abordagem à tradição da pesquisa qualitativa (Braga, Machado, Moreira, Mesquita, & Matos, 2018; Mesquita, Sousa, Martins, & Matos, 2014). Assim, para concluir, apresenta-se a ACD como um enquadramento teórico e metodológico para investigações que considerem a constituição de identidades como um processo de identificação discursiva, que a torna constituída no discurso, bem como um elemento constituinte deste.

2. A ONTOLOGIA ESTRATIFICADA NA ACD

O Realismo Crítico (RC) é um dos fundamentos científicos da ACD, um movimento filosófico de origem britânica cujo principal expoente é Roy Bhaskar (1978). A expressão RC é derivada do híbrido de outras duas, o realismo transcendental, associado à filosofia da ciência, e o naturalismo crítico, relacionado à teoria e metodologia. A primeira é advinda de uma inversão do idealismo de Kant, que é idealista por se ocupar de ideias, enquanto Bhaskar preocupa-se com as realidades e fatos que podem reger ações humanas. Em sua proposta de RC, há também uma mudança da abordagem individualista da anterior, que busca ideias universais para outra cujo esforço considera o contexto de tempo e espaço das práticas sociais. Neste sentido, a problemática de pesquisa emergente do RC é essencialmente ontológica, enquanto no realismo transcendental a investida era de cunho epistemológico (Ramalho, 2007).

Em teoria e metodologia, Bhaskar (1978) argumenta em contraposição às tradições positivistas e empiristas. No naturalismo crítico questiona-se a visão de mundo que o

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.139-152

interpreta como natural, estável, regular e previsível, cuja investigação científica ocorre pela observação de susceptibilidade de eventos com regularidade empiricamente observável (Ramalho, 2007). A crítica é essencialmente direcionada à incomensurabilidade de método e prática entre ciências naturais e sociais, pois para as primeiras o objeto pode ser previsível e independente da ação humana, enquanto estruturas sociais são relativas e dependentes de agência, pressupõem mutabilidade e ação humana. Desta forma, a realidade deve ser percebida a partir de estratos – uma ontologia estratificada – como um sistema aberto que se constitui de diferentes domínios: o real, o actual e o empírico – aqui se concorda com Resende (2009, p. 128) para manutenção da escrita de "actual", pois "'atual' em português não carrega o mesmo significado de *actual* em inglês, que se refere ao que 'se atualiza' de fato em um dado evento". Estes domínios são operados simultaneamente em relações causais por estratos, sejam eles dos mais diversos tipos (físico, químico, biológico, econômico etc) gerando efeitos imprevisíveis.

> Os três domínios funcionam simultaneamente a partir de mecanismos gerativos. Tais mecanismos consistem em poderes causais, não em relações teleológicas estabelecidas por um tipo de lei determinista e mecânica ou por uma regularidade necessária, como um julgamento apressado acerca da expressão "causa" pode supor. A realidade social é tida como governada por mecanismos operacionais, que são os poderes gerativos, de modo que as dimensões e os níveis da vida (social e natural, em sua interseção) têm estruturas particulares. Essas estruturas geram efeitos de forma complexa, criativa e imprevisível, através de seus mecanismos particulares de funcionamento (Peixoto & Ferreira, 2018, p. 2877).

Assim, a ontologia que compõe o mundo, para o RC em distinção ao realismo empírico, é dividida nestes três níveis, com o empírico em comum com o outro. O real é nível do que há. Ramalho (2007, p. 83) descreve-o como o "domínio dos objetos, suas estruturas, mecanismos e poderes causais. Sejam físicos, como minerais, ou sociais, como burocracias". Nesta acepção, Sayer (2000, p. 9) complementa que o real é "o que quer que exista, seja natural ou social, independentemente de ser um objeto empírico para nós e de termos uma estrutura de compreensão adequada de sua natureza". É neste domínio que os mecanismos de diversos estratos agem e causam efeitos nos outros níveis. Isto pode ser ilustrado com o exemplo da fala, que depende do estado fisiológico do agente e, apesar da prática social da fala não ser reduzida a um processo biológico e não ser necessário retornar à biologia para compreensão de fenômeno social, não se pode negar seu efeito na ação e na sociedade (Sayer, 2000).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.139-152

O actual é o nível intermediário, localizado entre o mais abstrato, constituído por estruturas e poderes causais, o real, e o mais concreto, o empírico, o nível das experiências dos atores sociais (Ramalho, 2007). Sayer (2000) distingue o actual do real a partir de dois conceitos emprestados da teoria marxista, a força de trabalho e o trabalho. O primeiro está no nível do real, pois corresponde a uma capacidade física e o segundo, a atividade, que é ativada pelo agente e gera seus efeitos, está no nível do actual, nível dos eventos.

O empírico é o nível do que se sabe dos demais. Como afirma Ramalho (2007, p. 84-85), "se o real é o domínio dos poderes causais e o actual é o domínio dos eventos em que se acionam esses poderes, o empírico, por sua vez é o que se percebe da ativação desses no domínio dos eventos experienciados". Por este domínio é que se tem conhecimento dos demais, a partir do filtro das experiências e percepções. Para a compreensão da implicação da ontologia estratificada do RC, Sayer (2000) explica que o reconhecimento da possibilidade dos poderes causais existirem, em potência, mesmo se não exercidos, de eventos que acontecerem ou de se ter conhecimento sobre terem acontecido, não esgota o que poderia ocorrer ou ter ocorrido.

Desta forma, o sujeito cognoscente, por meio de suas experiências, determina o que é cognoscível. A falácia epistêmica seria a tentativa de se estudar a dimensão do real por uma lente objetiva, quando o filtro das experiências do domínio empírico precisa o que se sabe sobre, o que não elimina as possibilidades do que poderia ser ou realmente é. O RC se distancia do realismo empírico a partir destas suposições e implica na apreensão de mundo social a partir de um "movimento transformacional" entre agência e estrutura. Esta seria a expressão que caracteriza a compreensão da dialética, termo usado por Fairclough (2016) e por Bhaskar (1993), como um movimento de constituição da sociedade. Apesar das afinidades, em contraponto à dialética Hegeliana, especialmente por esta partir do idealismo, Bhaskar (1978) argumenta que a sociedade não é reduzida a uma criação humana, mas pressupõe sua preexistência. Ambos, agência e estrutura não podem ser reduzidos uma a outra, pois são causalmente interdependentes (Ramalho, 2007).

A dualidade da estrutura, entendida como a propriedade desta de ser resultado da agência e meio para a ação (Giddens, 2009), e a dualidade da práxis, que pode ser uma produção consciente ou uma reprodução (usualmente inconsciente) das condições social de produção, são os atributos utilizados por Bhaskar para caracterizar a sociedade. Portanto, de um lado, o modelo de movimento transformacional resulta no entendimento de que a

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.139-152

ação depende de regras e recursos da estrutura, esta atuando simultaneamente como meio facilitador que permite e constrange, pois também regula. Por outro lado, a ação pode implicar em reprodução ou transformação, modificando a estrutura.

Ramalho (2007) propõe, tomando por base a suposição ontológica do RC, dividida em três domínios, uma aproximação dialógica com os pressupostos da ACD. Esta proximidade de perspectiva é assumida por Fairclough (2016) quando este se afirma realista, reconhecendo que eventos concretos, estruturas abstratas e práticas sociais são partes da realidade e que o texto tem potencial gerativo para consequências e efeitos sociais de transformação da realidade.

A aproximação advinda do diálogo entre as duas abordagens, o RC e a ACD, configura-se em interpretações de implicações para a pesquisa nestes campos. O real é traduzido do RC para a ACD em estrutura e sistema. Estrutura como possibilidade e meio e seus poderes causais, e sistema (a linguagem) como uma rede de opções, recursos que o sujeito possui e que escolhe utilizar para construir significados nas interações diárias das práticas sociais. O actual é a rede de práticas sociais, simultâneas, experienciadas ou não. A linguagem é manifesta neste nível como ordens do discurso, com combinações particulares de gêneros, discursos e estilos para a constituição do elemento discursivo das práticas sociais (Ramalho, 2007). Assim, como sua dinamicidade implica em articulações diferenciadas e novas possibilidades, sua rigidez limita o potencial da linguagem. As limitações estão associadas, como exemplo, a tipos específicos de linguagem usados por categorias de pessoas e que são relacionados à suas identidades (Fairclough, 2016). No nível empírico e dos eventos concretos, a linguagem desponta como texto. O texto gera efeito social (eventos experienciados), pois é materializado a partir do resultado da articulação entre os mecanismos sociais (estrutura) e ordens do discurso (práticas sociais).

Desta forma, a tarefa analítica da ACD, baseando-se nos princípios ontológicos do RC e nesta aproximação dialógica, não é limitada à transformação que o social provoca na linguagem, pois o movimento transformacional compreende também a relação inversa. A ACD deve preocupar-se ainda com as implicações da linguagem no social, compreendida pelo uso de um arcabouço teórico específico e análises que dependem da subjetividade do analista, seja pelas motivações específicas que conduzem a determinado foco, ou pelo critério seletivo de interpretação que busca a resposta à determinada questões. Neste sentido, o conhecimento social das condições de produção e difusão do texto e sua inserção

nas redes de práticas sociais são possíveis, mas toda análise é parcial, particular e limitada, pois a completude não é presumível.

3. OS FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS DAS ANÁLISES DISCURSIVAS TEXTUALMENTE ORIENTADAS (ADTO)

Iniciando a discussão epistemológica na produção do conhecimento no campo da gestão, enfatiza-se que este é, sobretudo, situado em suposições positivistas e funcionalistas, mas que, dado a multidisciplinaridade de suas abordagens e seu caráter multiparadigmático, usualmente situa-se em posições concorrentes de pensamento e reflexão sobre a natureza da realidade (Johnson, 2015). A constituição do corpo teórico e metodológico da ciência da administração "só se consolidou a partir da contribuição de múltiplas disciplinas, de diferentes campos do conhecimento, conduzindo a uma visão menos especializada de seu complexo objeto de estudo" (Mesquita et al., 2014, p. 53). A heterogeneidade das possibilidades de pesquisa no campo dos estudos das organizações viabilizou a incorporação de esforços acadêmicos baseados na ACD (Silva; Gonçalves, 2017). Dentro desta perspectiva, apesar de maioria recente, já são diversos os estudos que empregam a ACD como teoria e metodologia, principalmente no Brasil (e.g. Irigaray, Cunha & Harten, 2016; Scharf & Sarquis, 2014; Onuma, Zwick & Brito, 2015; Melo, Salles & Bellen, 2012; Uglione, Barcellos & Dellagnelo, 2011), apresentando conceitos gerais e aplicações (Misoczky, 2005; Rodrigues & Dellagnelo, 2013), indicando referências gerais (Saraiva, 2011) e discutindo seu uso (Silva & Gonçalves, 2017).

Silva & Gonçalves (2017) apresentam as possibilidades de incorporação da ACD nos estudos organizacionais a partir de uma discussão epistemológica e da prática de sua aplicação no contexto brasileiro. Os autores destacam algumas perspectivas que ganharam espaço no Brasil, como: a análise de marcas textuais que ressaltam a perspectiva do enunciador em textos públicos, relacionando estas marcas às práticas sociais mais amplas que podem associar-se a estratégias de dominação; na mesma direção, práticas discursivas de atores institucionais que refletem na ação e interação de agentes que estão envolvidos com o Estado; na adultização de crianças em campanhas publicitárias; e na construção de identidades LGBT e femininas a partir da relação entre suas subjetividades individuais e as práticas sociais discriminatórias nos contextos sociais e do trabalho. Os autores ressaltam, neste percurso de debate teórico, que a ACD não deve ser vista (apenas) como um recurso metodológico e, da relação entre texto, discurso e mundo social, depreende-se o pensar

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.139-152

sobre a multiplicidade de fontes textuais a que se pode ter acesso no contexto da administração de empresas e do reflexo desta prática na sociedade, assim como o também múltiplo arsenal de temas que podem ser abordados na diversidade de teorias sociais que possibilitem sua compreensão (Silva & Gonçalves, 2017).

O interesse de Fairclough (2016) no desenvolvimento de uma abordagem teórico-metodológica própria para análise do discurso parte do que entende por uma ausência de pragmática específica e viável para pesquisa, aplicáveis às mais diversas áreas afins à linguística, que se atente ao arcabouço teórico das Ciências Sociais e à linguagem. A explicação da ausência de um método que contemple este anseio é fundamentada, dentre outros motivos, na abstração de outras abordagens analíticas do discurso, que dificultam sua prática, na falta de interesse pela linguagem em alguns métodos de investigação social, ou nas visões restritas e estáticas de elementos sociais nos estudos linguísticos.

A abordagem de Fairclough (2016), inserida no enquadramento da ADTO, é sustentada também na compreensão da ideologia, na conexão entre esta e o texto, pensada a partir de teorias críticas que discutem os pressupostos de uso deste termo (Peixoto & Ferreira, 2018). Nesta direção, também interessa ressaltar que a ideologia não é tomada como neutra, mas negativa, cuja eficácia depende da sua naturalização (Thompson, 2011). Esta negatividade é advinda do seu uso como dispositivo de poder e vínculo com assimetria e controle social. Estas compreensões são emprestadas à ACD e o conceito de ideologia é útil à sua aplicação na ADTO.

As contribuições de Althusser se desdobram na compreensão da materialidade da ideologia também em práticas discursivas e suas implicações para o social, conforme Fairclough (2016) endossa. Pêcheux desenvolve esta perspectiva e traz a linguagem como elemento central material da ideologia. Thompson contribui com concepção dos processos de mobilização de formas simbólicas a serviço do poder. Estas compreensões convergem no uso que a ACD faz da ideologia na sua apreensão como uma das dimensões sociais que contribuem para a manutenção ou transformação de relações de poder, dominação, controle e exploração. Os AIE como um foco de análise, pois são marcos delimitadores da luta de classe, não apenas seu lugar (Peixoto & Ferreira, 2018). Assim como o entendimento da formação de sujeitos como efeito do discurso, possuindo viés ideológico, especialmente no sentido da universalização de identidades e interesses particulares. É no texto, na ADTO, que estes conceitos são úteis para a ACD, pois “somente uma análise detalhada do corpus

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.139-152

pode ajudar a indicar se determinada produção de significados atua ou não em favor da reprodução de relações de poder assimétricas" (Peixoto & Ferreira, 2018, p. 2887).

O texto, percebido como uma produção social historicamente situada, principalmente na relação díade entre discurso e sociedade, pode trazer compreensões aprofundadas sobre "crenças, práticas, ideologias, atividades, relações interpessoais e identidades" (Resende & Ramalho, 2016, p. 10). Esta compreensão pode ser contributo à conscientização de efeitos sociais de textos, principalmente tornar claro que aspectos de senso comum podem ser sustentáculos de desigualdade social. Elucidar ideologias e desvelar relações de dominação pode ser um facilitador no caminho a superação de problemas causados pelas relações assimétricas de poder, parcialmente apoiadas pelo discurso.

A ideologia pode ser entendida como significações, ou construções elaboradas da realidade e que colaboram para produzir, reproduzir ou transformar as relações de dominação (Fairclough, 2016). Chauí (1984) chama de ideologia o que se oculta da realidade social, mas que, mesmo escondido ou disfarçado, possibilita movimento incessante da realidade em uma determinada direção, tomada neste sentido por escolhas que são baseadas em um processo ideológico. Se não é desvelado, este processo é tomado por verdadeiro, natural ou único e fixam modos de sociabilidade, especialmente por meio de instituições determinadas a produção de representações e ideias pelas quais se explicam a ordem social, ou mesmo um ideal desta. Desta forma, as relações de dominação e exploração são legitimadas e mantêm-se hegemônicas.

A hegemonia pode ser caracterizada como uma forma de dominação, parcial e temporária de equilíbrio instável, exercida com base mais consensual que no uso da força (Fairclough, 2016). Este conceito auxilia na compreensão da relevância da ideologia para estabelecer e manter a dominação. É na naturalização de práticas e discursos específicos que relações sociais com distribuição inarmônica de recursos materiais e simbólicos sustentam-se e, assim, contribuem para a continuidade de articulações que tomam por base o poder (Resende & Ramalho, 2016). O efeito ideológico pode ser descoberto se são desvelados quais os efeitos causais decorrentes de representações e ideias específicas, como as legitimações decorrentes destas atuam na sustentação ou modificação da realidade social.

Admitir que a ideologia é material nas práticas discursivas (Fairclough, 2016; Resende & Ramalho, 2016) é também crer no percurso inverso, se sua existência se materializa, estas formas materiais podem ser identificadas e ter seu caráter ideológico esclarecido. Este

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.139-152

processo de esclarecimento é o contributo da crítica que visa uma mudança emancipatória, porque ideologias naturalizadas, que se tomam por senso comum, por vontades divinas ou crenças particulares são mecanismos de preservação das hegemonias.

Os sentidos a serviço da dominação podem estar presentes nas formas simbólicas próprias da atividade social particular ou podem se fazer presentes nas autoconstruções reflexivas, caso a ideologia seja internalizada e naturalizada pelas pessoas. “A naturalização confere opacidade à ideologia e os indivíduos, muitas vezes, sequer percebem o jogo de poder envolvido nos discursos reificados” (Silva & Gonçalves, 2017, p. 18). No entanto, a busca pela autoidentidade, que deve ser criada e sustentada rotineiramente nas atividades reflexivas do indivíduo, também pode sinalizar possibilidade de mudança social. São os indivíduos inseridos em práticas discursivas e sociais, que corroboram para a manutenção ou transformação de estruturas sociais – uma visão dialética da relação entre estrutura e ação (Resende & Ramalho, 2016, p. 45-46).

4. BREVES CONCLUSÕES SOBRE A ACD COMO UMA ABORDAGEM PARA O ESTUDO DE IDENTIDADES

O ponto de partida para a escolha da ACD como abordagem teórico-metodológica pode ser a percepção da assunção de um processo discursivo de transformação social vigente em relação às identidades no mercado de trabalho e na sociedade.

A ênfase no discurso conduz à necessidade de elucidar o sentido da palavra, dentre seus diversos, adotado neste trabalho e por Fairclough (2016). Tal como resume o autor, a polissemia conflitante e sobreposta do discurso pode ser devida ao uso indiscriminado do termo e a sua adoção em diferentes perspectivas teóricas e analíticas. O discurso aqui é produto e produtor, compreendido em um modelo tridimensional no qual o texto é uma de suas dimensões. Ele reflete e representa as instituições e as constituem de diferentes modos, posicionando as pessoas de formas distintas enquanto sujeitos sociais.

As três dimensões que Fairclough (2016) apresenta no seu modelo são: o texto, dimensão de análise linguística; inserido em práticas discursivas, que evidenciam a interação entre texto e discurso no crivo dos seus processos de produção, distribuição e consumo textual; inserido em práticas sociais, que visam desvelar as circunstâncias contextuais e tensões de produção do evento discursivo, como estas moldam a prática discursiva e os efeitos

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.139-152

constitutivos/construtivos do discurso. O autor considera qualquer evento discursivo como um exemplo simultâneo das três.

O modelo tridimensional de Fairclough (2016) pode ser compreendido como um esforço na redução dos limites entre os estudos linguísticos e de outras ciências, como as sociais, um empenho de leitura de conteúdo social em dados linguísticos, tais como as entrevistas e demais textos utilizados como fontes empíricas, com dedicada concentração à linguagem. Ele busca superar as limitações de outras abordagens de análises de discurso, críticas ou não, uma análise "que focalize a variabilidade, a mudança e a luta: variabilidade entre as práticas e heterogeneidade entre elas como reflexo sincrônico de processos de mudança histórica que são moldados pela luta entre as forças sociais" (Fairclough, 2016, p. 61-62).

A teoria social do discurso, síntese de Fairclough (2016) a partir das contribuições de diversas concepções teóricas orientadas ao social e à linguística, é assente em influências advindas de alguns marcos importantes na teoria social que consideraram a centralidade da linguagem na vida em sociedade: a teoria marxista, com atenção ao significado da ideologia na manutenção de hegemonias sociais (Althusser, 1992; Gramsci, 1971) e o discurso como a excelência de sua forma material linguística (Pêcheux, 2015); com Michel Foucault nas tecnologias do poder ilustradas na linguagem, e com Jürgen Habermas nos usos estratégicos da linguagem.

No desenvolvimento da abordagem da ACD, Fairclough (2016) considera que, para a investigação de mudanças sociais, seria necessária a atenção às condições mínimas que preconiza e que justificam a sua relevância: (i) a análise multidimensional, que considera e permite a verificação de relações entre mudanças sociais e de discurso, relacionando as propriedades do texto aos eventos discursivos que se inserem em práticas sociais; (ii) a análise multifuncional, uma perspectiva que contemple como textos simultaneamente representam a realidade, a nível de conhecimento em que se incluem as crenças e o senso comum, relações sociais e as ordens do discurso, e o estabelecimento de identidades; (iii) a análise histórica, correspondente à atenção aos processos de estruturação das ordens do discurso; e (iv) um método crítico, que busque desvelar os aspectos ocultos que conectam a mudança discursiva, social e cultural.

Depois da compreensão da constituição das identidades como processo de identificação discursiva, parte-se da pergunta que também é título de um artigo de Ainsworth & Hardy (2004, p. 225, tradução nossa) "análise crítica do discurso e identidade: por que se

incomodar"? As autoras discorrem em seu texto que o estudo com identidades específicas tem sido objeto em diversas áreas do conhecimento, com focos particulares. Para esta discussão, elas utilizam a identidade "trabalhador idoso" como fio condutor da argumentação e debatem como a economia, a pesquisa de mercado de trabalho, a gerontologia e os estudos culturais investigam as relações desta categoria identitária com seus objetos específicos de estudo e suas implicações. De acordo com as orientações que guiam e fornecem suporte analítico em cada uma destas disciplinas, sem desconsiderar as contribuições que propiciam, Ainsworth & Hardy (2004) argumentam que a ACD se preocupa com uma questão fundamental que tem sido negligenciada não apenas nestas áreas, a própria constituição da identidade.

As interpretações das disciplinas citadas pelas autoras possuem uma tendência a tomar as categorias identitárias como algo garantido, generalizado, ou que não necessita de problematização. Elas facilitam a compreensão de problemas relacionados às suas matérias, mas não discutem a constituição ou a situação sócio-histórica de utilização da categoria que utilizam como sujeito. A ACD pode descortinar aspectos das identidades próprios de suas particularidades, enquanto abordagem teórico-metodológica, e contribuir para o preenchimento destas lacunas. Nesta direção, a análise do discurso se interessa, mas não apenas, na forma como as pessoas se categorizam, abordando a identidade como um processo contínuo que se realiza na interação social, especialmente na comunicação, na construção de sentidos e relacionamentos (Ainsworth & Hardy, 2004) e como produto contingente e instável resultado de circunstâncias históricas e sociais (Hall, 2014).

Em um enquadre que tem ampliado o caráter emancipatório da ACD, Chouliaraki e Fairclough (1999) discorrem sobre como a análise deve ser conduzida: a partir de um problema oriundo de uma relação assimétrica de poder em que discursos particulares podem estar naturalizando-se universais. Este ponto de partida é seguido pela identificação dos obstáculos que impedem ou dificultam a superação do problema, com a análise da prática social que, ao detalhar os elementos que auxiliam na sustentação do óbice, pode ser executada de três formas complementares e simultâneas: a análise da conjuntura, a configuração das práticas; a análise da prática em particular; e a análise do discurso, orientando-se para estrutura e interação (Chouliaraki & Fairclough, 1999). As etapas seguintes são a identificação da função do problema na prática e os possíveis modos de sobrepujá-lo. Uma reflexão final sobre a análise encerra este enquadre, pois a crítica deve ser reflexiva (Resende & Ramalho, 2016).

> Segundo a autora e o autor, a vantagem de se focalizar as práticas sociais é a possibilidade de se perceber não apenas o efeito de eventos individuais, mas de séries de eventos conjunturalmente relacionados na sustentação e na transformação de estruturas, uma vez que a prática social é entendida como um ponto de conexão entre estruturas e eventos. Estruturas sociais são entidades abstratas que definem um potencial, um conjunto de possibilidades para a realização de eventos (Resende & Ramalho, 2016, p. 41).

A abordagem da ACD foi desenvolvida por Fairclough (2016) e Chouliaraki & Fairclough (1999) para investigações em contextos de mudanças sociais é coerente ao contexto e ao objetivo deste ensaio, por considerar-se a constituição das identidades como um processo de identificação discursiva, que as torna constituídas no discurso, bem como elementos constituintes deste.

5. REFERÊNCIAS

Ainsworth, S., & Hardy, C. (2004). Critical discourse analysis and identity: Why bother?. *Critical discourse studies*, *1*(2), 225-259.

Althusser, L. (1985). *Aparelhos ideológicos de Estado*. Rio de janeiro: Graal, 2.

Bhaskar, R. (1978). *A Realist Theory of Science* (Brighton, Harvester,).

Bhaskar, R. (1993). *Dialectic*: The Pulse of Freedom.

Braga, C. S. C., de Queiroz Machado, D., Moreira, M. Z., de Mesquita, R. F., & Matos, F. R. N. (2018, October). Contributions and limits to the use of softwares to support content analysis. In *World Conference on Qualitative Research* (pp. 12-21). Springer, Cham.

Chauí, M. (1984). O que é ideologia. São Paulo. *Abril Cultural/Brasiliense*.

Chouliaraki, L., & Fairclough, N. (1999). *Discourse in late modernity: Rethinking critical discourse analysis*. Edinburgh University Press.

Fairclough, N. (2016). *Discurso e mudança social*. 2. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília.

Giddens, A. (2009). *A constituição da sociedade* (3a). São Paulo: WMF Martins Fontes.

Gramsci, A. (1971). *Selections from the prison notebooks*. London: Lawrence and Wishart.

Hall, S. (2014). *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Lamparina.

Irigaray, H. A. R., Cunha, G. X., & Harten, B. A. (2016). Missão organizacional: o que a análise crítica do discurso revela? *Cadernos EBAPE. BR*, *14*(4), 920-933.

Melo, P. T. N. B. D., Salles, H. K. D., & van Bellen, H. M. (2012). Quadro institucional para o desenvolvimento sustentável: o papel dos países em desenvolvimento com base na análise crítica do discurso da Rio+ 20. *Cadernos EBAPE. BR*, *10*(3), 701-720.

Mesquita, R. F., & Matos, F. R. N. (2014). A abordagem qualitativa nas ciências administrativas: aspectos históricos, tipologias e perspectivas futuras. *Revista Brasileira de Administração Científica*, *5*(1), 7-22.

Mesquita, R. F., de Sousa, M. B., Martins, T. B., & Matos, F. R. N. (2014). Óbices metodológicos da prática de pesquisa nas ciências administrativas. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, *8*(1), 50-65.

Misoczky, M. C. (2010). Análise crítica do discurso: uma apresentação. *GESTÃO. Org-Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, *3*(2).

Nkomo, S. M., & Cox JR, T. (2012). Diversidade e identidade nas organizações. In: Clegg, S. R.; Hardy, C.; Nord, W. R. (Orgs.). *Handbook de estudos organizacionais*, *1*, 334-360.

Onuma, F. M. S., Zwick, E., & de Brito, M. J. (2015). Ideologia gerencialista, poder e gestão de pessoas na administração pública e privada: uma interpretação sob a ótica da análise crítica do discurso. *Revista de Ciências da Administração*, *17*(42), 106-120.

Pêcheux, M., & Orlandi, E. P. (1995). *Semântica e discurso: uma crítica à afirmação do óbvio*. Editora da UNICAMP.

Pêcheux, M. (2015). *O discurso*: estrutura ou acontecimento. 7. ed. Campinas, SP: Pontes Editores.

Peixoto, M. E. G., & Ferreira, R. (2018). Texto e ideologia: a análise de discurso textualmente orientada. *Fórum Linguístico*, *15*(1), 2875-2890.

Ramalho, V. (2007). Diálogos teórico-metodológicos: análise de discurso crítica e realismo crítico. *Cadernos de Linguagem e Sociedade*, *8*, 78-104.

Resende, V. M. (2009). Reflexões teóricas e epistemológicas em torno da Análise de Discurso Crítica. *Polifonia*, *15*(17).

Resende, V. M., Ramalho, V. C. V. S. (2016). *Análise do discurso crítica*. 2. ed. São Paulo: Contexto.

Rodrigues, M. S., & Dellagnelo, E. H. L. (2013). Do discurso e de sua análise: reflexões sobre limites e possibilidades na Ciência da Administração. *Cadernos EBAPE. BR*, *11*(4), 621-635.

Saraiva L. A. S., Costa, A. M. (2011). Análise crítica do discurso. *Revista de Administração de Empresas, 51*(6):, 613-613.

Sayer, A. (2000). Características chave do realismo crítico na prática: um breve resumo. *Estudos de Sociologia*, *2*(6), 7-32.

Scharf, E. R., & Sarquis, A. B. (2014). Análise crítica do discurso na propaganda de lançamento do Citroën C3 Picasso. *Revista Brasileira de Marketing*, *13*(3), 36-48.

Silva, E. R. D., & Gonçalves, C. A. (2017). Possibilidades de incorporação da análise crítica do discurso de Norman Fairclough no estudo das organizações. *Cadernos EBAPE. BR*, *15*(1), 1-20.

Souza, E. M. (2017). A teoria queer e os estudos organizacionais: revisando conceitos sobre identidade. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, *21*(3), 308-326.

Souza, E. M. D., & Carrieri, A. D. P. (2010). A analítica queer e seu rompimento com a concepção binária de gênero. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, *11*(3), 46-70.

Thompson, J. B. (2002). *Ideologia e cultura moderna*: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa.

Uglione, H. K. S., Barcellos, R. D. M. R., Silva, R. C., & Dellagnelo, E. H. L. (2009). Mercantilização de ações solidárias empresariais: uma discussão a partir da análise crítica do discurso. *GESTÃO. Org*, *9*(2), 226-253.

LA INCLUSIÓN EN LAS ENTIDADES SOCIALES. CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE UNA ESCALA DESDE UN MODELO MIXTO

Gutiérrez-Ortega, M.[1], Martín-Cilleros, M.V.[2] y Hernández-Soto, R.[3]

[1,3]Universidad Internacional de la Rioja, España. [1]monica.gutierrez@unir.net, [3]roberto.hernandez@unir.net
[2]Universidad de Salamanca, España. viquimc@usal.es

Resumen. Introducción La inclusión es un proceso complejo que ayuda a las organizaciones a superar las barreras que limitan la participación y el aprendizaje. Las entidades sociales no cuentan en la actualidad con suficientes instrumentos que permitan conocer su posicionamiento frente a la inclusión, ni sus procesos, ni sus prácticas. Objetivos; Métodos El estudio parte de un instrumento reconocido a nivel internacional. A través de un enfoque mixto, se ha adaptado y validado para su posterior aplicación a los contextos de las entidades sociales. Se ha optado por un diseño exploratorio secuencial donde el método cuantitativo apoya al método cualitativo que es el que dirige la investigación. Resultados A través de un proceso llevado en cuatro fases se desarrolla un instrumento de 24 ítems agrupados en cuatro factores, que es aplicado a 93 participantes. Conclusiones. La escala permite realizar investigaciones colaborativas y proponer actuaciones de mejora continua a partir de la propia realidad organizativa y de sus prácticas. La implementación del instrumento posibilita un tratamiento global de la diversidad en los servicios abarcando a toda la comunidad. Los métodos mixtos proporcionan un enfoque integral para abordar este tipo de estudios.

Palabras clave: Cultura Inclusiva; Prácticas Inclusivas; Participación; Comunidad; Método Mixto

INCLUSION IN SOCIAL ENTITIES. CONSTRUCTION AND VALIDATION OF A SCALE FROM A MIXED MODEL

Abstract. Introduction Inclusion is a complex process that helps organizations overcome barriers that limit participation and learning. Social entities do not currently have instruments that allow them to know their position regarding inclusion, their processes, or their practices. Goals; Methods The study builds on an internationally recognized instrument. Through a mixed approach, it has been adapted and validated for its subsequent application to the contexts of social entities. We follow a sequential exploratory design in which quantitative methods complement the qualitative approach that sustains the investigation. Results Through a process carried out in four phases, a 24-item instrument grouped into four factors was developed and utilized with a sample of 93 participants. Conclusions. The scale allows collaborative research and proposes continuous improvement actions based on organizational reality and its practices. The implementation of the instrument allows a global treatment of diversity in services covering the entire community. Mixed methods provide a comprehensive approach to address these types of studies.

Keywords: Inclusive Culture; Inclusive Practices; Participation; Community; Mixed Method

1. INTRODUCCIÓN

La inclusión es un proceso complejo que se puede conceptualizar en múltiples niveles, incluyendo al individuo, los grupos, las organizaciones y el sistema social (Barrio de la Puente, 2009). La UNESCO definió la inclusión como un proceso que ayuda a superar las barreras que limitan la presencia, participación y logro de las personas. (UNESCO, 2017; Gutiérrez-Ortega, Martín-Cilleros & Jenaro-Rio, 2018).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.153-162

Como proceso que es, no se puede analizar de forma estática puesto que se crea de nuevo en cada situación a través de la relación de las personas con su entorno social (Ferdman & Davidson, 2002). La inclusión, por tanto, implica un conjunto dinámico e interrelacionado de procesos.

Al mismo tiempo, los sentimientos de inclusión, o el comportamiento y la actitud inclusiva que se pueden experimentar en un momento dado pueden no significar demasiado si no vienen arropados por una historia, una cultura, una comunidad, una estructura y un sistema que les dé el significado apropiado (Ferdman & Davidson, 2002; Ferdman, 2017). En este sentido, se puede decir que la inclusión es una práctica: un conjunto de estructuras que interactúan, valores, normas, climas grupales y organizacionales, y comportamientos colectivos, que hace que todas las personas involucradas estén conectadas con la experiencia de inclusión en un sistema dinámico y de refuerzo mutuo.

Las entidades sociales no cuentan en la actualidad con suficientes instrumentos que permitan conocer su posicionamiento frente a la inclusión, ni sus procesos, ni sus prácticas. Por ello, desde la presente investigación, se parte de un instrumento, afianzado a nivel internacional (Booth y Ainscow, 2002, 2011), para a través de un enfoque mixto, adaptarlo y validarlo para su posterior aplicación a los contextos de las entidades sociales. Las preguntas de investigación que nos planteamos son:

- ¿Puede adaptarse el índex para la inclusión para su aplicación en entidades sociales?
- ¿Puede crearse una escala de evaluación que ayude a los centros a evaluar la inclusión entre sus miembros?
- ¿Una metodología mixta de investigación puede apoyar los procesos de adaptación y validación de una escala de evaluación como la que se presenta?

1.1 Inclusión

La inclusión como se ha señalado es un proceso complejo que requiere una mirada que se aleje de un enfoque simplista que puede ocultar muchas sutilezas y matices y, no tiene en cuenta aspectos relevantes que se viven en los contextos donde abunda la diversidad (McMaster, 2015). Otro aspecto clave de la complejidad del concepto tiene que ver con el marco de referencia para definir qué constituye la inclusión. Independientemente de que se hable de una persona o una organización, ¿qué es una práctica organizativa inclusiva o un comportamiento individual inclusivo?

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.153-162

Según Ferdman y Deane (2014) la inclusión, en cualquiera de los niveles debe basarse en si los afectados por la práctica o por el comportamiento se sienten incluidos y en si, al mismo tiempo, lo están. Es decir, la inclusión debe ser conceptualizada y debe estar asociada siempre a las percepciones e interpretaciones de las personas. Un conjunto de hechos objetivos no necesariamente puede determinar si existe inclusión; deben ser evaluados en base a la experiencia de los involucrados, por lo tanto, podrían variar de una persona a otra y de una situación a otra (Azorin & Ainscow, 2018).

1.2 Index para la inclusión

El *Index para la inclusión* fue desarrollado por el Centro de Estudios sobre Educación Inclusiva (Booth & Ainscow, 2002, 2011). La UNESCO (2002) lo definió como un conjunto de materiales diseñados para apoyar a las escuelas con sus procesos y avanzar hacia la educación inclusiva. Instrumentos como el Index para la inclusión pueden ayudar a las organizaciones a poner en marcha un proceso de autoevaluación (de las tres dimensiones claves en la inclusión como son la cultura, las políticas y las prácticas. Facilitando de este modo el desarrollo de procesos de planificación y colaboración, acordes a los valores y contextos, que sean sostenibles en el tiempo (Rustemier & Booth, 2005). El instrumento se articula a través de una estructura jerárquica que, partiendo de las tres dimensiones señaladas, va especificándose en secciones, indicadores y preguntas (Figura 1).

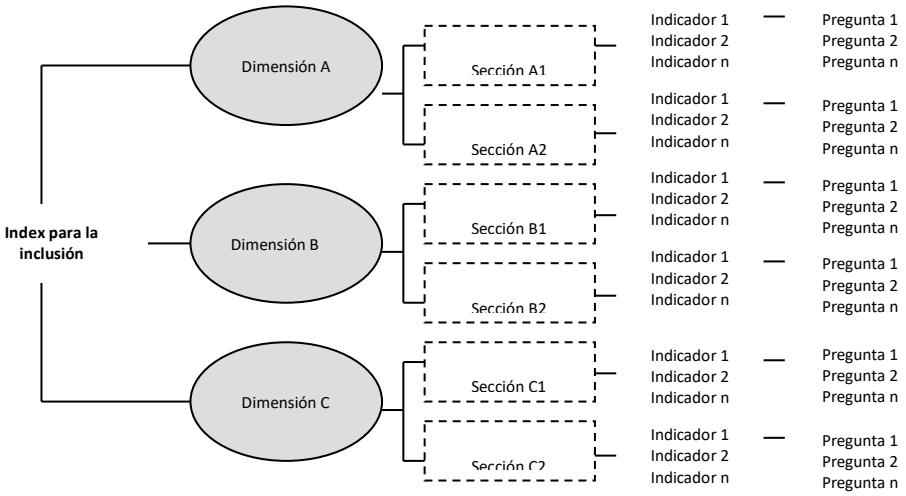


Figura 1. Esquema del Index para la Inclusión (Gutiérrez-Ortega, Martín-Cilleros, Jenaro-Rio, 2014)

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.153-162

Por la complejidad del constructo a evaluar se ha diseñado una investigación que combina de enfoques cualitativos y cuantitativos para abordar la temática que nos ocupa de una forma holística y más completa (Creswell, 2014; Creswell et al., 2004). Y, para que la riqueza de los datos sea superior ya que las fuentes son diversas (Brannen, 1992). Siguiendo a Tashakkori & Teddlie (2003, p. 11) adoptamos un modelo de investigación mixto porque en las diferentes fases tendrán presencia los diferentes enfoques.

Se ha optado por un diseño exploratorio secuencial donde el método cuantitativo apoyará al método cualitativo que es el que marcará la investigación (Greene & Caracelli, 2003). Por ello, la investigación se iniciará con la obtención de datos cualitativos para explorar la inclusión en la entidad seleccionada, y posteriormente se llevará a cabo una etapa cuantitativa de la cual se extraerán resultados que se conectarán con los obtenidos en la etapa inicial.

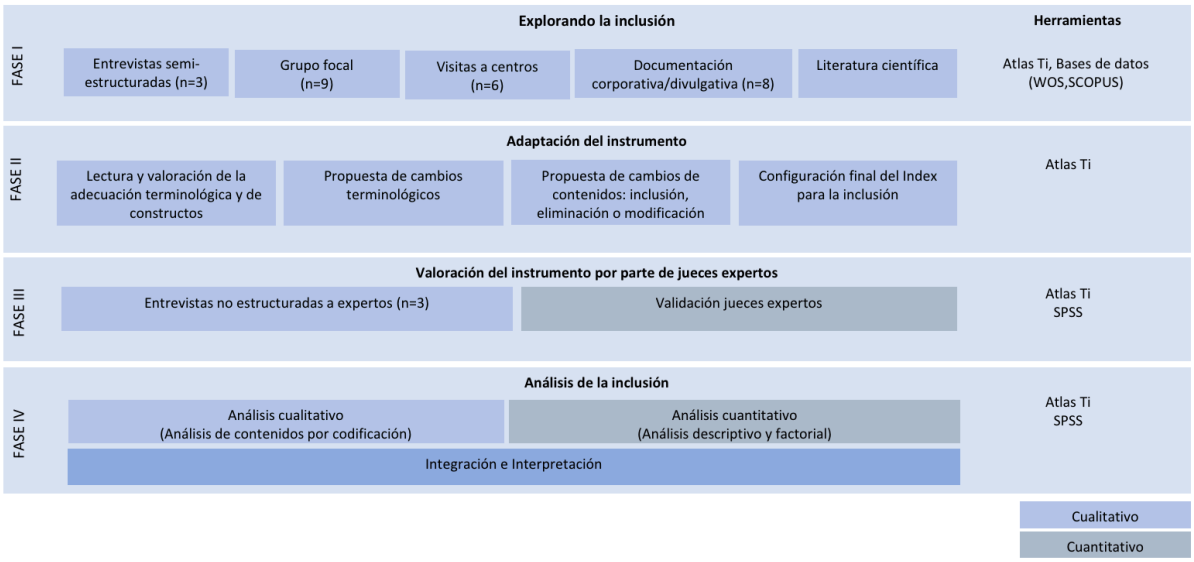


Figura 2. Diseño de la investigación.

La adaptación del instrumento se ha realizado tomando como punto de partida una entidad social de referencia a nivel internacional por su perspectiva y planteamientos ante la inclusión. A continuación, se detallan las fases llevadas a cabo.

2.1 Fase 1. Explorando la inclusión

Se realizaron tres entrevistas semi-estructuradas con miembros del equipo directivo y posteriormente, un grupo focal con una muestra intencional formada por tres directores de

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.153-162

centros y seis técnicos responsables. El propósito del grupo focal fue generar ideas sobre áreas críticas y/o problemas relacionados con la cultura, las políticas y las prácticas inclusivas en el centro.

Después de la realización de grupo focal se realizaron un total de 6 visitas a centros de la entidad para recoger la opinión de los técnicos y de las personas usuarias.

De forma complementaria se analizó documentación de la entidad tanto corporativa como divulgativa (por ejemplo, revistas o los libros publicados por la organización). El objetivo fue analizar el discurso que se realizaba sobre la inclusión.

Los investigadores (n=3) tras la codificación de las entrevistas, la sesión de grupo focal y el análisis documental en Atlas Ti 8.0, extrajeron un total de seis familias (comunidad, valores, centro compartido, organización de la actividad, dirección, recursos) (Braun & Clarke, 2006) que marcaron la revisión y adaptación del *Index for Inclusion*.

2.2 Fase 2. Adaptación del Index para la Inclusión

El proceso de adaptación del *Index* se llevó a cabo en toda su amplitud por lo que se adaptaron dimensiones, secciones, indicadores y preguntas. Los cambios se realizaron teniendo en cuenta los datos codificados en la etapa anterior.

Tabla 1. Cambios realizados en el Index para la inclusión

	Mantenido	Adaptado	Modificado	Eliminado	Añadido
Dimensiones	3	0	0	0	0
Secciones	1	3	2	0	0
Indicadores	2	30	8	4	2
Preguntas	46	335	67	74	27

El proceso constó de cuatro etapas: (1) Lectura y valoración de la adecuación terminológica y de constructo, (2) Propuesta de cambios terminológicos vinculándolos a los temas y comentarios extraídos de las entrevistas y grupo focal (codificados en Atlas TI en las seis familias ya indicadas), (3) Propuesta de cambios de contenidos: inclusión, eliminación o modificación en su caso, y para finalizar (4) Configuración final del *Index* para la inclusión para entidades sociales.
Se ilustra con unos ejemplos en la tabla 2 como se ha pasado de los textos codificados a los cambios en indicadores y preguntas.

Tabla 2. Relación entre los datos obtenidos en Fase I y la adaptación realizada en Fase II.

Cita	Indicador	Pregunta
"…hemos desarrollado una amplia cultura de alianzas, entendiendo la cooperación institucional como base para el desarrollo". Entrevista Equipo Directivo (ED_01)	Todas las instituciones de la comunidad están involucradas en el centro.	¿El centro desarrolla una cultura de alianzas, entendiendo la cooperación institucional como base para el desarrollo?
"Si trabajamos permanentemente por el progreso de cada persona, por grave que sea su discapacidad, veremos con frecuencia como sus limitaciones aminoran". Cita documental (DO_03)	Se valora la capacidad de todas las personas para desarrollar su potencial.	¿En el centro se cree que, si se trabaja permanentemente por el progreso de cada persona, por grave que sea su discapacidad, sus limitaciones se aminoran?
"La motivación, el empeño, la tenacidad son vitales para lograr progresos y mayor grado de autonomía". (GF)	Se implica activamente a todas las personas usuarias en su propio aprendizaje.	¿Se cree que la motivación, el empeño, la tenacidad, son vitales para lograr progresos y mayor grado de autonomía?

Una vez adaptado el Index para la inclusión, se seleccionaron sus indicadores y con ellos se construyó la *Escala de Evaluación de la Inclusión (EEI).* A continuación, se procedió a valorar la pertinencia o intensidad, es decir, adecuación de cada ítem para medir los diferentes constructos o conceptos incluidos en el *Index*, así como la dimensión a la que podría pertenecer cada uno de los ítems seleccionados. La escala elaborada contiene un total de 42 ítems que se corresponden con los indicadores del *Index* adaptado a las entidades sociales.

2.3 Fase 3. Valoración del instrumento por parte de jueces expertos

La escala fue inicialmente valorada a través de tres entrevistas no estructuradas por jueces expertos de la entidad con el objetivo de recoger opiniones sobre la redacción y presentación de la escala.

Obtenidos los datos, se procedió a modificar la escala para adecuarlo a las características los usuarios finales. Así se ajustaron las descripciones de las secciones y, por otra parte, se incluyeron elementos de apoyo en los indicadores para que fueran accesibles a personas con cualquier tipo de limitación. Como apoyo se optó por seleccionar para cada ítem dos de las preguntas más representativas.

El siguiente paso consistió en el análisis cuantitativo, a través de la escala, de la fiabilidad del instrumento por parte de jueces externos (n=14) cuidando la representación de los diferentes perfiles que se pueden encontrar en los centros, directivos, profesionales, familias

y personas usuarias. Los índices de concordancia fueron bajos lo que conllevó a la elaboración de una segunda versión de la escala preliminar (n=40) empleando el acuerdo inter-jueces para la eliminación de los ítems que generaban confusión. Se siguieron para ello las directrices de Lombard, Snyder-Duch y Bracken (2002, 2003) y los datos obtenidos en la fase cualitativa de la validación de jueces.

2.4 Fase 4. Análisis de la inclusión

Los análisis cualitativos se realizaron en primer lugar para conocer el fenómeno en la entidad seleccionada. Se analizaron en profundidad los textos transcritos extraídos en las fases anteriores a través de las entrevistas y el grupo focal.

En la fase cuantitativa, una vez definida la escala en la fase anterior se seleccionó una muestra intencionada de 93 personas pertenecientes a la entidad. La muestra representa a todos los colectivos que forman parte de la organización. Se realizó el análisis de los datos de la valoración de la escala a través del SPSS versión 21.0.

El análisis de la consistencia interna se realizó calculando el coeficiente alfa de Cronbach y la evaluación de la validez de constructo se ejecutó por medio del análisis factorial exploratorio: análisis de componentes principales con rotación Oblimin, por tratarse de factores relacionados, seguido de un análisis que empleó rotación Varimax para tratar de extraer componentes lo más independientes posible.

El análisis puso de manifiesto la existencia de algunos ítems que saturaban con claridad en un factor, mientras que otros ítems saturaban en varios factores. Estos últimos fueron eliminados, lo que permitió finalmente obtener una escala definitiva, compuesta por cuatro factores y un total de 24 ítems que explican el 56% de la varianza.

En la integración de los datos se puede ver coinciden los datos de ambas fases. El aspecto que llama más la atención es la importancia que toda la organización da a los V*alores* y a la *Comunidad*. En la fase cuantitativa se desdoblan los datos en dos factores, y no de forma conjunta como lo hace el *Index*, y en la fase cualitativa son múltiples las citas asociadas a estos temas: [GF: "…muchas personas nos comentan, después de visitar nuestros, que sorprende escuchar a los profesionales, a las familias, y los chicos y el mensaje de todos es el mismo. Todos hablamos con entusiasmo del proyecto"] [ED03: "nos hemos construido sobre nuestros valores].

3. CONCLUSIONES

Los hallazgos de este estudio ofrecen respuestas a las preguntas que se planteaban al inicio de la investigación. En primer lugar, podemos señalar que el proceso realizado y los resultados obtenidos muestran que un instrumento como el *Index para la inclusión* diseñado para contextos educativos puede adaptarse para entidades sociales. Tras los análisis realizados de las entrevistas y grupo focal unido a los datos cuantitativos obtenidos podemos ver que hay validez de contenido y de constructo. Por lo que podemos concluir diciendo que los cambios que se han realizado en las secciones del *Index* han resultado adecuados y reflejan la realidad de una entidad social. Si analizamos los resultados obtenidos en el análisis factorial podemos ver cómo los cuatro factores que se han obtenido son los mismos que los que presenta el *Index* para la Inclusión para centros escolares, aunque es de destacar que la Dimensión Cultura Inclusiva se desdobla en dos factores: comunidad y valores. Este aspecto es coherente con los datos extraídos en el análisis de contenido realizado de las entrevistas, grupo focal y revisión de la documentación de la organización. Otro aspecto que destacar es que en cada uno de los factores se entremezclan los indicadores del *Index para la inclusión*, lo cual demuestra que las tres dimensiones no son espacios estancos y que, en la vida diaria de los centros, lejos de los aspectos teóricos, las influencias son múltiples y muy variadas. Este aspecto fue el tema más debatido y que, como se ha señalado, llevó a la adaptación de categorías y su redefinición.

En segundo lugar, si nos centramos en la metodología aplicada se puede concluir se ha demostrado que un método como el empleado nos permite identificar factores que están bajo conductas organizativas y humanas, y que las técnicas cualitativas y cuantitativas utilizadas han dado luz sobre muchos aspectos que se hubieran quedado ocultos si sólo se hubiera utilizado un enfoque cuantitativo. La combinación de múltiples técnicas en las diferentes etapas de la investigación ha hecho que obtengamos datos más ricos y sólidos.

La replicación de este estudio en otras entidades sociales proporcionará más evidencia de la generalización del instrumento.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.153-162

4. REFERENCIAS

Azorín, C.M. & Ainscow, M. (2018). Guiding schools on their journey towards inclusion. International *Journal of Inclusive Education,24*(1), 58-76. https://doi.org/10.1080/13603116.2018.1450900

Barrio de la Puente, J. L. (2009). Hacia una Educación Inclusiva para todos. *Revista Complutense de Educación, 20*(1), 13 - 31.

Booth, T., & M. Ainscow. 2002. *Index for Inclusion: Developing Learning and Participation in Schools*. Bristol: Centre for Studies on Inclusive Education.

Booth, T. & Ainscow, M. (2011). *Index for Inclusion: developing learning and participation in schools*. Bristol: Centre for Studies in Inclusive Education (CSIE).

Brannen, J. (Ed.). (1992). *Mixing methods: Qualitative and quantitative research*. Aldershot: Avebury.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology*. Qualitative research in psychology, 3*(2), 77-101.

Creswell J.W., Fetters M.D. & Ivankova N.V. (2004). Designing a mixed methods study in primary care. *Ann Fam Med, 2*,7–12.

Creswell, J.W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Ferdman, B. M. (2017). Paradoxes of inclusion: Understanding and managing the tensions of diversity and multiculturalism. *The Journal of Applied Behavioral Science, 53*(2), 235-263. https://doi.org/10.1177/0021886317702608

Ferdman, B. M. & Davidson, M. N. (2002). A matter of difference—Inclusion: What can I and my organization do about it? *The Industrial-Organizational Psychologist, 39*(4), 80– 85.

Ferdman, B. M. & Deane, B. R. (Eds.). (2014). *Diversity at work: The practice of inclusion*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. https://doi.org/10.1002/9781118764282.ch1

Greene, J. C., & Caracelli, V. J. (2003). Making paradigmatic sense of Mixed Methods practice. En A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook Mixed Methods in social and behavioral research* (pp. 91- 110). Thousand Oaks, CA: Sage.

Gutiérrez-Ortega, M., Martín-Cilleros, M. V. & Jenaro, C. (2014). El Index para la inclusión: presencia, aprendizaje y participación. *Revista de Educación Inclusiva, 7*(3), 186-201. http://www.revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/139/133

Gutiérrez-Ortega, M., Martín-Cilleros, M. V. & Jenaro, C. (2018). La cultura, pieza clave para avanzar en la inclusión en los centros educativos. *Revista de Educación Inclusiva,11*(2), 13-26.

Lombard, M., Snyder-Duch, J., & Bracken, C. C. (2002). Content analysis in mass communication: Assessment and reporting of intercoder reliability. *Human Communication Research, 28*, 587-604.

Lombard, M., Snyder-Duch, J., & Bracken, C. C. (2003). Correction. *Human Communication Research, 29*, 469-472

McMaster, Ch. (2015). Inclusion in New Zealand: The Potential and Possibilities of Sustainable Inclusive Change Through Utilising a Framework for Whole School Development. New Zealand *Journal of Educational Studies, 50(*2), p239-253. doi: 10.1007/s40841-015-0010-3

Rustemier, S., & Booth, T. (2005). *Learning about the Index in use; a study of the Index for Inclusion in schools and LEAs in England*. Bristol CSIE.

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). *Handbook of mixed methods in the social and behavioral sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

UNESCO (2017). *A Guide for Ensuring Inclusion and Equity in Education*. Paris: UNESCO.2002

Watts, M., & Alsop, S. A. (2000). Terms of Engagement: Learners and School Science. In *Paper presented to the Annual Conference of the Canadian Society for the Study of Education*. University of Edmonton, Canada.

DESAFIOS DE SERVIDORES PÚBLICOS DO DISTRITO FEDERAL PARA TRANSFERÊNCIA DE TREINAMENTO NO TRABALHO: ANÁLISE QUALITATIVA COM USO DO IRAMUTEQ

Lana Montezano[1], Pedro Resende Junior[1], Ronaldo Santana[2] e Luiz Fernando da Silva[2]

[1] Universidade de Brasília, Brasil. lanamontezano@gmail.com; pcrj73@gmail.com

[2] Universidade Coorporativa dos Correios, Brasil. ronaldo.sprint@hotmail.com; fernandocps@hotmail.com

Resumo. A revisão de literatura utilizada aponta que o desenvolvimento de competências dos servidores provenientes de ações de treinamento possui relação direta com a melhoria do serviço público para a população. O artigo teve como objetivo descrever, sob a perspectiva da abordagem qualitativa, as variáveis inibidoras da transferência de treinamento no contexto específico do setor público do Distrito Federal do Brasil. A pesquisa obteve uma amostra de 1427 servidores públicos que passaram por treinamento num intervalo máximo de 12 meses até a coleta de dados. As respostas foram tratadas com o software Iramuteq. Os principais resultados apontam que foram encontradas três classes de conteúdo: (1) Dificuldade de Aplicação Prática (falta de aderência entre o treinamento praticado e a realidade do contexto do trabalho do servidor público); (2) Inconsciência da Dificuldade (falta de tempo para perceber as possíveis dificuldades de transferência de treinamento); e, (3) Resistência Cultural (falta de abertura à mudança), as quais rementem a dimensão de ambiente de trabalho como fator de restrição à transferência. Além disso, constatou-se que o uso de *software* qualitativo contribuiu para a geração dos resultados, facilitando o processo de análise devido ao tamanho da amostra obtida.

Palavras-chave: Treinamento; Transferência de Treinamento; Organizações Públicas; Método Qualitativo.

CHALLENGES OF PUBLIC EMPLOYEES IN THE FEDERAL DISTRICT TO TRANSFER TRAINING AT WORK: A QUALITATIVE ANALYSIS USING IRAMUTEQ

Abstract. The literature review used points out that the development of employee skills is directly related to the improvement of public service for the population. The article aimed to understand, from the perspective of the qualitative approach, the variables that inhibit the transfer of training in the specific context of the public sector of the Federal District of Brazil. The survey obtained a sample of 1427 public servants who underwent training in a maximum interval of 12 months until data collection. The answers were treated with the Iramuteq 0.7. The main results indicate that three content classes were found: (1): Practical Application Difficulty (lack of adherence between the training practiced and the reality context of the public employee's work); (2) Unconsciousness of Difficulty (lack of time to understand possible difficulties in transferring training); and, (3) Cultural Resistance (lack of openness to change), which complement the dimension of the work environment as a restriction factor to transfer. In addition, it was found that the use of qualitative software contributed to the generation of results, facilitating the analysis process due to the size of the sample obtained.

Keywords: Training; Training Transfer; Public Organizations; Qualitative Method.

1. INTRODUÇÃO

As ações de treinamento aos servidores públicos visam a melhoria da gestão pública para oferta de serviços públicos adequados à sociedade (Ranzini & Bryan, 2017). Rodrigues, Petinem & Rodriges (2020) corroboram com tal afirmativa ao apresentar evidências que o

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.163-175

desenvolvimento de competências dos servidores provenientes de ações de treinamento possui relação direta com a melhoria do serviço público para a população, as quais devem ser feitas com responsabilidade aos gastos públicos e alinhamento às diretrizes estratégicas da organização.

Uma das finalidades do treinamento é desenvolver competências nos participantes para que possam aplicá-las no trabalho (Ford, Baldwin & Prasad, 2018; Hughes, Zajac, Spencer, & Salas, 2018), ou seja, o principal objetivo do treinamento, em contextos organizacionais, é proporcionar a transferência positiva do treinamento (Baldwin, Ford, & Blume, 2017). No entanto, apesar dos elevados investimentos em treinamentos, ainda há o desafio relacionado à sua transferência para o trabalho (Baldwin, Ford, & Blume, 2017), de modo que as organizações possam ser beneficiadas, devido ao fato de que as competências treinadas não são aplicadas (Hughes et al. 2018).

Antunes, Nascimento, & Bates (2018) reforçam a necessidade de conhecimento mais aprofundado acerca da transferência de treinamento, em função de que apenas parte das competências ensinadas serem transferidas ao trabalho. Neste sentido, conhecer as informações que influenciam na transferência de treinamento permitirá o aumento do rendimento dos investimentos em treinamentos realizados pelas organizações, uma vez que será possível planejar e executar as iniciativas adequadamente (Ford, Baldwin, & Prasad, 2018). Inclusive Baldwin, Ford, & Blume (2017) recomendam a compreensão do significado de transferência na percepção dos treinandos para que possam ser desenvolvidas melhores instrumentos de mensuração.

Blume, Ford, Baldwin & Huang (2010) conduziram uma meta-análise sobre transferência de treinamento e identificaram que os principais fatores contextuais que afetam esta transferência são o clima organizacional, apoio e restrições situacionais no trabalho. Isso reforça a necessidade de identificação das dificuldades que os treinandos possuem para colocar a aprendizagem em prática, o que gerou a seguinte questão de pesquisa: “Quais as principais dificuldades que os servidores públicos brasileiros possuem para colocar em prática no seu trabalho o aprendizado adquirido no treinamento?”

Sendo assim, este artigo tem como objetivo descrever, sob a perspectiva da abordagem qualitativa, as variáveis inibidoras da transferência de treinamento no contexto específico do setor público do Distrito Federal do Brasil. Apesar dos diversos estudos e avanços já realizados na identificação de variáveis relacionadas à transferência (Ford, Baldwin &

Prasad, 2018), esta pesquisa contribui para compreensão no contexto específico de servidores públicos, a partir da identificação de restrições que precisam ser superadas para que haja mair efetivadade dos gastos públicos em investimentos com treinamentos dos profissionais, de modo que sejam adequadamente preparados e tenham condições de colocar em prática para oferta de serviços públicos de maior qualidade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Uma das primeiras definições de transferência de treinamento foi proposta por Baldwin e Ford (1988), referindo-se à aplicação eficaz no trabalho do que foi aprendido durante o treinamento. A transferência pode ser positiva quanto facilita do desempenho no trabalho ou negativa quando dificulta. Em revisão da literatura da produção sobre treinamento durante 100 anos, Bell et al. (2017) identificaram preocupações de estudos em reduzir a transferência negativa para evitar a interferência do contexto de transferência ao trabalho. Como por exemplo, tem-se no estudo de Ellington, Surface, Blume e Wilson (2015) a identificação de que o intervalo de tempo maior da aprendizagem interfere negativamente na transferência ao trabalho.

A transferência de treinamento depende algumas váriáveis, como as particularidades dos diferentes objetivos e expectativas que cada indivíduo tem em relação ao processo de aprendizado, as quais vão mudando ao longo do tempo, além da dependência de que ocorra uma situação de oportunidade para que possa colocar em prática (Baldwin, Ford, & Blume, 2017).

Ford, Baldwin e Prasad (2018) indicam que são necessárias condições para que o aprendiz possa colocar em prática no trabalho o aprendizado, as quais são decorrentes de três dimensões: características dos indivíduos (personalidade, competências, estados de aprendizagem, motivação, e autoeficácia), do planejamento e implematação do treinamento (estratégias de aprendizagem, demonstração, desenho, objetivos), ambiente do trabalho (suporte do gestor e dos colegas, oportunidade de execução).

Hughes et al. (2018) também abordam estas três dimensões relacionadas à transferência de treinamento, e reforçam quanto à necessidade de um sistema de suporte para transferência de treinamento, abarcando o suporte dos gestores e colegas, o estabelecimento de metas para utilização no trabalho do que foi aprendido, feedbacks de desempenho relacionado à

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.163-175

aplicação, mensuração da transferência de treinamento, uso de incentivos e recompensas pelo uso do que foi aprendido.

Observa-se que diversos estudos apontam a relevância do suporte para transferência, sendo que algumas variáveis podem ter maior influência, conforme Blume et al. (2010) identificaram que o suporte dos gestores tem maior impacto na transferência de treinamento do que o suporte dos pares. Al-Swidi e Yahya (2017) também constataram que o apoio do supervisor é determinante para que ocorra a transferência, além do estilo de aprendizagem.

Antunes, Nascimento, e Bates (2018) indicam a necessidade de se elaborar políticas de treinamento considerando variáveis individuais e situacionais devida a influência delas no processo de transferência do treinamento. Para tanto, identificaram três dimensões que contribuiem para a aplicação do que foi aprendido: ambiente de suporte tanto de gestores quanto de colegas; a motivação para transferir; e a transferibilidade que envolve aspectos como a validade de conteúdo, o desenho de tranferência e a oportunidade de uso.

3. METODOLOGIA

3.1 Caracterização geral da pesquisa

Este artigo é caracterizado como teórico-empírico, de natureza descritiva, com recorte transversal, e abordagem qualitativa com uso de questionário. Considerando o objetivo da pesquisa, o público-alvo foram os servidores públicos do Distrito Federal do Brasil, sejam eles da Esfera Federal ou Distrital, e que tivessem participado de alguma ação de treinamento voltada para o trabalho até 12 meses antes da data de aplicação da pesquisa, a qual ocorreu no 1º semestre de 2018.

Este artigo faz parte do escopo de uma pesquisa mais ampla, com abordagem qualitativa e quantitativa, que teve como finalidade compreender as variáveis que influenciam na **transferência de treinamento no contexto específico do setor público**, conforme recomenado por Ford, Baldwin & Prasad (2018) e Antunes, Nascimento, & Bates (2018), sendo que a **delimitação de escopo desta pesquisa apresentará resultados do fenônemo citado via abordagem qualitativa**.

3.2 Procedimentos de Coleta de Dados

Foi desenvolvido um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para a execução do procedimento de coleta de dados. O instrumento de pesquisa foi estruturado da seguinte forma: (i) a apresentação da pesquisa com delimitação do público-alvo que deveria preencher o formulário, o objetivo da pesquisa, aspectos de sigilo do uso de dados individuais, identificação dos responsáveis pela pesquisa para coleta via formulário eletrônico; (ii) questões de múltipla escolha sobre caracterização do treinamento que participaram nos últimos 12 meses, referenciando a data de preenchimento da pesquisa, para delimitação de uma experiência específica a ser considerada para responder as questões; (iii) Escala de Motivação para Transferir desenvolvida e validada por Abbad, Lacerda e Pilati (2012) a ser mensurada com escala tipo Likert de 5 pontos; (iV) questões de múltipla escolha sobre aplicação no trabalho do conteúdo aprendido e questões abertas sobre motivos para colocar em prática este conteúdo e as principais dificuldades para aplicação no trabalho; (v) caracterização sócio profissional do respondente.

A estratégia de coleta de dados utilizada foi realizar parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) para envio de e-mail com o *link* da pesquisa no formato do *Google Forms* aos servidores públicos que tivessem participado de alguma ação de treinamento ofertada pela ENAP de fevereiro de 2017 a fevereiro de 2018. A escolha desta parceira foi devido ao fato de ser o órgão da Administração Pública responsável por desenvolver competências nos servidores públicos para torná-los capazes de propciar inovações, alcance dos resultados e melhores serviços à sociedade. O *link* do questionárioo eletrônico ficou disponível para preenchimento de março a agosto de 2018.

3.3 Amostra da pesquisa

Obteve-se uma amostra de 1.427 participantes voluntários na pesquisa, totalizando um *corpus* emergiram 10.840 ocorrências (palavras, formas ou vocábulos), sendo 1.451 palavras distintas e 722 palavras com uma única ocorrência referente às respostas da questão sobre dificuldades para aplicação no trabalho do conteúdo aprendido.

O perfil desta amostra é caracterizado principalmente com 52% do sexo feminino; com idade média de 40 anos (DP=9,1); as principais frequências de estado civil foram de 65,17% casados/união estável, seguido de 26,35% solteiros. Em relação à escolaridade, 47,79% possuem pós-graduação *latu sensu*, 28,10% com ensino superior, 19,27% com pós-

graduação *stritu sensu*, e 4,84 possuem ensino médio. Do ponto de vista profissional, 70,15% ocupam cargos de nível superior, além de que 62,65% atuam na Esfera Federal, 36,72% na Distrital e 0,63% em outras esferas. Em relação a participação nos treinamentos que levaram em consideração para responder a pesquisa, 84,72% indicaram que foi voluntária, enquanto 15,28% foram obrigados, além de que 67,27% afirmaram terem recebido orientação e apoio da chefia para participação em treinamentos. Após o retorno dos treinamentos, 59,15% consideraram estar satisfeitos com a execução do trabalho após colocar em prática o que foi aprendido.

3.4 Procedimentos de Análise de Dados

A análise textual consiste em um modal específico de análise de dados cujo objetivo é hierarquizar o conteúdo de textos produzidos a partir de diferentes fontes – tradicionalmente utilizadas nos estudos das Ciências Humanas Sociais – a fim de ampliar o entendimento por meio da percepção do relacionamento entre ideias, bem como da identificação das conclusões e das bases que as sustentam (Nascimento & Menandro, 2006; Prestes, 2012).

Para Lahlou (2012), a análise textual, com uso da ferramenta qualitativa, permite conectar textos das abordagens científicas a partir de distribuições estatísticas e matemáticas, dessa forma, superando a dicotomia clássica entre quantitativo e qualitativo.

Para análise, foi utilizado o software Iramuteq 0.7 Alpha 2, com uso do Método de Classificação Hierárquica Descendente (CHD). A base de dados analisada é composta por respondentes localizados na unidade da Federação do Distrito Federal referente às potenciais dificuldades encontradas na aplicação do construto **transferência de treinamento** no contexto específico do setor público, traduzida em apenas uma das questões abertas do instrumento de pesquisa aplicado “Quais as principais dificuldades que você teve para colocar em prática no seu trabalho o aprendizado adquirido no treinamento?”.

Ressalta-se que a escolha do uso do Iramuteq foi pelo fato de ser uma ferramenta gratuita que já possui dicionário de palavras em português, e que permite a análise textual de grande volume de palavras (Camargo & Justo, 2013), o que é aplicável ao caso desta pesquisa devido ao tamanho da amostra de respondentes e corpus de palavras. Além disso, o Iramuteq permite a interpretação de resultados já processados com rigor científico,

segurança e credibilidade, uma vez que realiza o processamento de dados qualitativos com análises estatísticas de textos (Souza et al., 2018).

4. RESULTADOS

Primeiramente, como ponto de partida das análises, elaborou-se, conforme Figura 1., nuvem de palavras a partir do *córpus* coletado para identificar a frequência das palavras que se destacaram nas respostas dos participantes da pesquisa. Pôde-se verificar que as palavras com mais relevância foram: “não” (freq 331), “falta” (freq 213), “trabalho” (freq 146), “dificuldade” (freq 114), “prático” (freq 104), “conhecimento” (freq 88), “curso” (freq 88), “sistema” (freq 79), “resistência” (freq 78), “ainda” (freq 67), “colega” (freq 56), “novo” (freq 56) e “mudança” (freq 53). Tais resultados apontam a tendência de duas linhas de repostas: uma ligada aos participantes que não encontraram dificuldades em aplicar o conhecimento adiquido; e, outra linha dos participantes que têm dificuldade para transferir os conhecimentos por questões práticas e resistência dos colegas à mudança no trabalho e a novos conhecimentos.



Figura 1. Nuvem de palavras gerada no IRAMUTEQ

O *software* analisou 1.433 segmentos de texto advindos da amostra de 1.427 participantes, em função da curta extensão da maioria das respostas. Foram geradas, *a posteriori*, três classes de análise, contendo 1036 segmentos de textos aproveitados. Esse extrato indica que 72,30% dos segmentos de texto foram utilizados na constituição das classes. A revisão

de literatura utilizada apontou que uma retenção acima de 70% é considerada representativa na análise qualitativa.

O conteúdo das três classes apresentou as seguintes características: a) Classe 1, com 532 segmentos de texto (51,35%), b) Classe 2, com 180 segmentos de texto (17,37%) e Classe 3, com 324 segmentos de texto (31,27%). Para ter uma melhor visualização das classes, elaborou-se a Figura 2 com a lista das principais palavras de cada classe geradas a partir do teste qui-quadrado. Nela surgem as evocações que apresentam vocabulário semelhante entre si e vocabulário diferente das outras classes. A seguir serão descritas, operacionalizadas e exemplificadas cada uma dessas classes emergidas da Classificação Hierárquica Descendente.

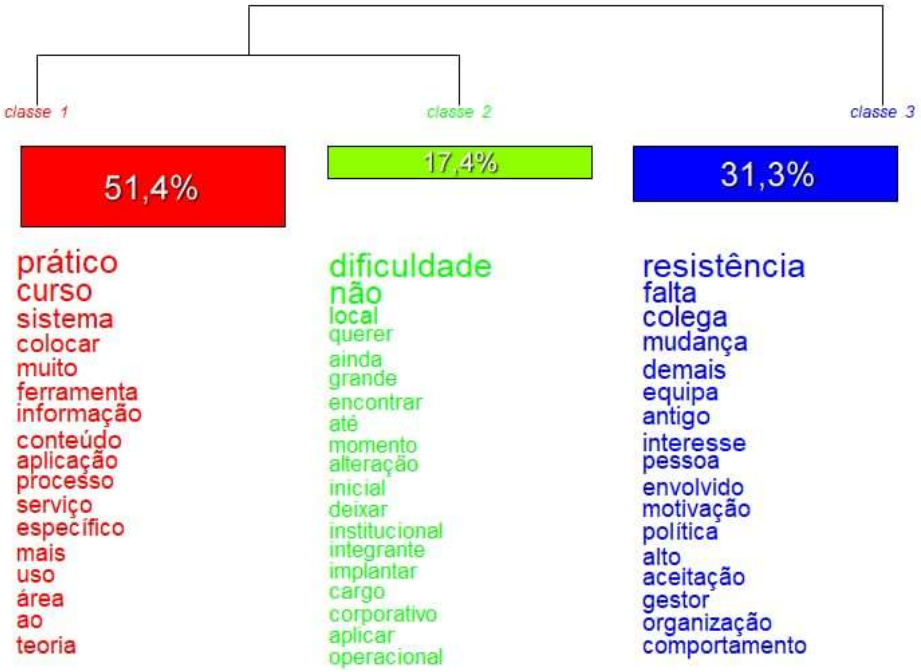


Figura 2. Classificação hierárquica independente gerada no IRAMUTEQ

A partir das expressões com qui-quadrado mais relevantes e o considerando o contexto empregado foram realizadas as denominações das classes da seguinte forma: Classe 1: Dificuldade de Aplicação Prática; Classe2: Inconsciência da Dificuldade; e, Classe 3: Resistência Cultural ao Novo.

A Classe 1 “Dificuldade de Aplicação Prática” sintetiza a falta de aderência entre o treinamento praticado e a realidade do contexto do trabalho do servidor público. Nesse caso

a transferência é impedida pelo não alinhamento entre as competências desenvolvidas e o desempenho esperado na atuação do serviço público. A resposta a seguir é um exemplo relevante desta descrição: “A principal dificuldade está relacionada ao pouco uso do sistema de informações na minha rotina de trabalho pois o conhecimento adquirido no curso não está diretamente relacionado à atividade que desempenho” (respondente - Homem, 35 anos, Solteiro, Especialização, cargo nível superior, não é gestor, tempo de empresa 1 a 5 anos).

A primeira classe remete a problemas de oportunidade de execução da dimensão contextual de ambiente de trabalho (Baldwin, Ford, & Blume, 2017; Ford, Baldwin, & Prasad, 2018). Além disso, o fato dos servidores estarem participando de treinamentos que não são atrelados ao trabalho que irão desempenhar no dia-a-dia pode remeter a um problema de planejamento das ações de treinamento. Sendo assim, este resultado do levantamento das dificuldades permite reflexão das organizações públicas no sentido de repensar a forma que definem o público que irá participar dos treinamentos, ou seja, este resultado realmente pode contribuir com o planejamento das iniciativas de treinamento adequadamente, conforme indicado por Ford, Baldwin e Prasad (2018).

A Classe 2 “Inconsciência da Dificuldade” denota que ainda não houve tempo para o servidor ter a consciência da ausência ou presença de dificuldades na transferência de treinamento. Esse *córpus* trata que a transferência ainda é obscura, não indicando a ausência de dificultade devido à presença de facilidade, mas sim, há um desconhecimento se de fato, haverá êxito na transferência do treinamento para a rotina do serviço público. Como exemplo, tem-se a resposta “...a prática ainda é inicial portanto as dificuldades não estão mapeadas” (respondente - Homem, 48 anos, Casado/união estável, Especialização, cargo nível superior, gestor, tempo de empresa 1 a 5 anos). Da mesma forma, esta classe remete a ausência de oportunidade do uso do treinamento que influencia na transferência para o trabalho, conforme apontado por Baldwin, Ford e Blume (2017) e Ford, Baldwin e Prasad (2018).

A Classe 3 “Resistência Cultural ao Novo” contempla a falta de abertura à mudança por parte dos servidores públicos, seja na ação individual ou em equipe, em alterar o *status-quo* por meio da transferência. Essa significativa classe, aponta a presença de uma cultura da não-mudança, seja pela falta de domínio do novo ou pela insegurança na adoção de novas práticas de gestão e/ou padrões de trabalho. A resposta a seguir exemplifica a Classe 3: “...

mudar a forma de abordagem, pois muitos colegas apresentavam resistência por falta de domínio sobre o assunto". (respondente - Homem, 37 anos, Casado/união estável, Especialização, cargo nível médio, não é gestor, tempo de empresa 1 a 5 anos).

A terceira classe permite agregar um novo aspecto do conexto do serviço público para a dimensão de ambiente de trabalho para transferência, considerando a consolidação da literatura proposta por Ford, Baldwin e Prasad (2018), que poderia passar a incluir também a variável de cultura organizacional. Apesar dos relatos trazerem aspectos de suporte de colegas e de gestores e das próprias características dos indivíduos sobre suas inseguranças ou falta de domínio, que são aspectos tratados pelos referidos autores, foi possível evidenciar o aspecto da cultura organizacional em si.

5. CONCLUSÕES

A análise textual com uso do Iramuteq nesta pesquisa permitiu, a partir de um grande volume de dados, ampliar o entendimento sobre o tema pesquisa, conforme recomendações da literatura (Camargo & Justo, 2013; Nascimento & Menandro, 2006; Prestes, 2012). Sendo assim, permitiu identificar as potenciais e reais dificuldades na transferência de treinamento no setor público, contribuindo com pesquisas recomendadas por Ford, Baldwin & Prasad (2018) e Antunes, Nascimento, & Bates (2018).

O uso de Softwares de Análise de Dados Qualitativos (SADQ) tem se mostrado cada vez mais presente no campo das Ciências Sociais Aplicadas (Camargo & Justo, 2013), vide o portal de periódicos CAPES que apresenta mais de 2.500 artigos e capítulos de livros sobre o tema publicados nos últimos 5 anos <disponível em www.periódicos.capes.gov.br>.

Cumpre ressaltar que o emprego de Softwares de Análise de Dados Qualitativos (SADQ) não tem o intuito de dar à pesquisa qualitativa um enfoque puramente quantitativo, mas visa potencializar seu alcance (Camargo & Justo 2013). O uso de SADQ permite analisar bancos de dados maiores e mais complexos, além de fornecer mais subsídios ao pesquisador para explorar, descrever e compara dados. No entanto, o software não é o método. Da mesma forma, as saídas de processamento dos softwares não correspondem a análise textual concluída (Lahlou 2012), pois o *software* é apenas um instrumento para exploração de dados e a interpretação deve realizada pelo pesquisador usando seu conhecimento contextual para fundamentar o fenômeno.

Nesse contexto, a análise textual das respostas obtidas da amostra de participantes da presente pesquisa, para a questão “Quais as principais dificuldades que você teve para colocar em prática no seu trabalho o aprendizado adquirido no treinamento?”, revelou a existência de variáveis inibidoras da transferência de treinamento na ambiência do setor público do Distrito Federal do Brasil. O conteúdo analisado foi agrupado em 3 (três) classes.

A primeira classe de conteúdo aponta para a dificuldade de aplicação prática entre o treinamento praticado e a realidade do contexto do serviço público do Distrito Federal. Nesse caso, a adversidade está relacionada inaplicabilidade do conteúdo estudado às atividades desempenhadas do servidor público. A segunda classe de conteúdo indica que o servidor ainda desconhece as possíveis dificuldades a serem enfrentadas na transferência do treinamento para a rotina do serviço público, dada a falta de tempo hábil para avaliá-las. Esse corpus trata que a transferência ainda é obscura, não indicando a ausência de dificuldade devido à presença de facilidade, mas sim, há um desconhecimento se de fato, haverá êxito na transferência do treinamento para a rotina do serviço público. A última classe evidencia que no ambiente de serviço público do Distrito Federal há, em alguns casos, resistência às mudanças do *status-quo*, seja na ação individual dos servidores ou em equipe. Essa classe comprova a presença de uma cultura da não-mudança, seja pela falta de domínio do novo ou pela insegurança na adoção de novas práticas de gestão ou padrões de trabalho.

A limitação desta pesquisa é decorrente do uso de pergunta aberta em questionário eletrônico, uma vez que as respostas são mais diretas e objetivas, sem a possibilidade do pesquisador aprofundar mais a percepção do participante. No entanto, este fato não prejudica o resultado da pesquisa, uma vez que a intenção do tipo de coleta utilizada era obter percepções gerais de maior número de servidores públicos. Outra possível limitação do uso do *software* trata do risco de “falha” na interpretação e agrupamento de palavras que podem ser escritas da mesma forma, mas dependendo do contexto terem significados diferentes, como é o caso da palavra “para” que pode ser a conjugação do verbo parar ou uma preposição.

Do ponto de vista metodológico, sugerem-se as seguintes pesquisas: (i) estudos comparados com diferentes técnicas de análise de dados, sejam diferentes *softwares* e até mesmo entre *software* e análises diretas pelos pesquisadores (ex: com análise categorial temática) para verificar a qualidade dos resultados gerados; (ii) outros tipos de análises que

são permitiadas pelos *sotwares* de análise qualitativa (ex: análise de similitude); (iii) análises comparadas por perfil do respondente (ex: sexo, cargo, esfera de governo).

Em relação ao tema da pesquisa em si de transferência de treinamento, recomenda-se pesquisas longitudinais de análise do contexto com a aplicação dos treinamentos, verificar a existência de relações entre o tipo de participação (obrigatória ou voluntária) com a existência das dificuldades de implantação; aprofundar as possíveis causas das dificuldades quanto ao motivo da participação em treinamentos atrelados a planos de capacitações institucionais ou não.

Agradecimentos. À Escola Nacional de Administração Pública pela parceria que contribui para obtenção de uma amostra significativa à pesquisa.

6. REFERÊNCIAS

Abbad, G. S., Lacerda, E. R. M., & Pilati, R. (2012). Medidas de motivação e valor instrumental do treinamento. In: Abbad, G. S., Mourão, L., Meneses, P. P. M., Zerbini, T., Borges-Andrade, J. E., Vilas-Boas, R. (org). *Medidas de Avaliação em Treinamento, Desenvolvimento e Educação:* ferramentas para gestão de pessoas. (p. 198-215). Porto Alegre: Artmed.

Abdullah Al-Swidi, Mohammed Al Yahya, (2017). Training transfer intention and training effectiveness: Assessing the gender differences using multi-group structural equation modelling approach, *International Journal of Organizational Analysis, 25*(5), 839-860, https://doi.org/10.1108/IJOA-07-2016-1043.

Antunes, A., Nascimento, J. L., & Bates, R. A. (2018). The revised learning transfer system inventory in Portugal. *International Journal of Training and Development, 22*(4), 301-333.

Baldwin, T.T. & Ford, J.K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. *Personnel Psychology, 41*(1), 63-105.

Baldwin, T. T., Ford, J. K., & Blume,B. D. (2017). The state of transfer of training research: moving toward more consumer-centric inquiry. Human Resource Development Quarterly, 1-12, DOI: 10.1002/hrdq.21278.

Bell, B. S., Tannenbaum, S. I., Ford, J. K., Noe, R. A., & Kraiger, K. (2017). 100 Years of Training and Development Research: What We Know and Where We Should Go. *Journal of Applied Psychology*, 1-19, http://dx.doi.org/10.1037/apl0000142.

Blume, B. D., Ford, J. K., Baldwin, T. T., & Huang, J. L. (2010). Transfer of training: a meta-analytic review. *Journal of Management, 36*(4), 1065-1105.

Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). Iramuteq: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia, 21*(2), 513-518.

Ellington , J. K. , Surface , E. A. , Blume , B. D. , & Wilson , M. A. (2015). Foreign language training transfer: Individual and contextual predictors of skill maintenance and generalization . *Military Psychology , 27 ,* 36 – 51 . htpp://dx.doi.org/10.1037/mil0000064.

Ford, J.K., Baldwin, T.P., & Prasad J. (2018). Transfer of training: the known and the unknown. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 5*, 201-225.

Hughes, A. M., Zajac, A., Spencer, J. M., Salas, E. (2018). A checklist for facilitating training transfer in organizations. Journal of training and development, 1-12. doi: 10.1111/ijtd.12141.

Lahlou, S. (2012). Text mining methods: An answer to Chartier and Meunier. *Papers on Social Representations*, *20*(38), 1-7.

Nascimento, A. R. A., & Menandro, P. R. M. (2006). Análise lexical e análise de conteúdo: Uma proposta de utilização conjugada. Estudos e Pesquisas em Psicologia, 6(2), 72-88.

Ranzini, M.S., & Bryan, N.A.P. (2017). Capacitação e formação para o setor público e os modelos de escola de governo no Brasil. *Revista do Serviço Público, 68*(2), 417-438.

Rodrigues, A. C. A. L., Petine, E. T. P. D. S., & Rodrigues, F. G. (2020). Capacitação Estratégica com Readequação Orçamentária para Melhoria do Serviço Público em uma Instituição Federal de Ensino Superior. *Revista Gestão & Tecnologia*, *20*(1), 278-304. http://dx.doi.org/10.20397/2177-6652/2020.v20i1.1729.

Souza, M. A. R., Wall, M. L., Thuler, A. C. M. C., Lowen, I. M. V., & Peres, A. M. (2018). O uso do software IRAMUTEQ na análise de dados em pesquisas qualitativas. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 52(e03353), 1-7.

PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA EN EL ÁMBITO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL A PARTIR DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPACIÓN (IAP)

Mª Cinta Guinot[1], Mabel Segú[1]y Patricia Espinosa[2]

[1]Departamento de Trabajo Social y Sociología. San Sebastián. - Universidad de Deusto, España cguinot@deusto.es msegu@deusto.es

[2]Departamento de Psicología Social y del Desarrollo Bilbao. Universidad de Deusto, España patricia.espinosa@deusto.es

Resumen. En el ámbito de la investigación cualitativa, en los procesos de investigación, donde que se asientan en la metodología y en los fundamentos de la investigación acción participativa (IAP), los y las investigadoras son facilitadores/as del proceso de reflexión y construcción colectiva y actores que interpretan procesos y favorecen la co-construcción y sistematización del conocimiento que surge de la práctica. La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) promueve la producción y el uso del conocimiento para responder a las exigencias de los cambios sociales, estableciendo relaciones con el tejido social más próximo y respondiendo a sus demandas. A partir de nuestra experiencia investigadora, presentamos una propuesta de modelo emergente, para trabajar con equipos de intervención psicosocial, que permite acompañar desde la sistematización y facilitación sus prácticas, apoyando el logro de sus objetivos, dotando de metodología al trabajo que realizan y construyendo procedimientos reflexionados para mejorar sus propias prácticas, todo ello acompañado de opciones teóricas que las sustentan.

Palabras clave: IAP; Facilitación; Sistematización; Modelo; Equipo Psicosocial

PROPOSAL FOR A PRACTICE SYSTEMATIZATION MODEL IN THE FIELD OF SOCIAL INTERVENTION FROM THE *PARTICIPATION ACTION RESEARCH (PAR)*

Abstract. In the field of qualitative research, researchers are facilitators in the process of reflection and collective construction, as well as actors that interpret processes and promote co-construction and systematization of knowledge arising from practice in the research processes based on the methodology and the fundamentals of participatory action research (PAR). University Social Responsibility (USR) promotes the production and use of knowledge to meet the demands of social change, establishing relationships with the closest social structure and responding to their demands. From our research experience, we present an emerging model proposal to work with psychosocial intervention teams, which helps them develop their practices based on a systematization and facilitation process, supporting the achievement of their objectives, providing a methodology to their work and building reflected procedures to improve their own practices, all accompanied by theoretical options that support them.

Keywords: IAP; Facilitation; Systematization; Model; Psychosocial Team

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.176-188

1. INTRODUCCIÓN

1.1 El contexto de la investigación cualitativa

Nos parece importante contextualizar de dónde surge el modelo que a continuación presentamos. El equipo de investigación está formado por Trabajadoras Sociales y Psicólogas que, a partir de las metodologías cualitativas de investigación, acompañan en los procesos de co-construcción de conocimiento a los equipos psicosociales de diferentes entidades del tercer sector o asociaciones que requieran de una sistematización de su práctica y demanden nuestros servicios. La experiencia del equipo de investigación en este tipo de acompañamientos ha permitido la emergencia de un modelo de sistematización de la práctica que es la que a continuación presentamos, con la voluntad de poder ser transferido a otros equipos y en otros ámbitos pues los resultados obtenidos son muy satisfactorios para todos los agentes participantes.

> Es importante incidir en el hecho de que esta investigación se inscribe en la Universidad de Deusto donde la Responsabilidad Social Universitaria, se va consolidado como un aspecto transversal que recorre su triple misión en la docencia-formación, investigación-transferencia y proyección social. En este sentido desde el departamento de Trabajo Social y Sociología de la Universidad de Deusto, se entiende que la Universidad, a través de la investigación aplicada, tiene que dar respuestas a las necesidades sociales que las entidades del sector demandan, con la responsabilidad de prestar un servicio hacia la ciudadanía, siendo conscientes de la capacidad transformadora que la producción científica generada puede tener. Como equipo investigador, nos caracterizamos por liderar proyectos participativos a partir de diseños de Investigación Acción Participación, favoreciendo espacios compartidos que propicien la co-construcción entre los equipos psicosociales y el propio equipo investigador, con la finalidad de generar no sólo un conocimiento sino un valor compartido (Porter & Kramer, 2011) , a partir de la sistematización de las prácticas desarrolladas mediante la facilitación y la sistematización de experiencias.

1.2 Investigación basada en los principios de la Responsabilidad Social Universitaria

Como indicamos, el modelo psicosocial que presentamos es fruto de las distintas investigaciones desarrolladas por el equipo de investigación, Deusto Valores Sociales, reconocido como equipo A por el Gobierno Vasco (2019), y dentro del ámbito Universitario

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.176-188

de la Universidad de Deusto, donde hay un compromiso por dar sentido ético y social a todas aquellas actividades que se produzcan o deriven de su seno.

La Responsabilidad Social, en general, hace referencia al compromiso que cualquier entidad, institución o empresa tiene hacia la sociedad, en aras de incidir positivamente en la promoción y mejora de esta. En la actualidad la responsabilidad social se considera un concepto normativo no obligatorio por lo que no es de obligado cumplimiento por parte de las empresas, sino que es una voluntad ética a la que las diferentes instituciones pueden adherirse para que el fin último de éstas no sólo se base en el lucro, sino que incida en el progreso social, promoviendo las condiciones sociales y medioambientales de la comunidad donde opera.

En las Universidades, tanto a nivel de gestión como en el ámbito de la docencia y la investigación, está emergiendo esta nueva visión empresarial con mirada ética y comprometida y específicamente desde la Universidad de Deusto , alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se empieza a valorar y gestionar los impactos tanto psicosociales como políticos y medioambientales, que se pueden producir derivados de cualquier proceso universitario y concretamente la repercusión que pudieran tener las distintas investigaciones que puedan desarrollarse en su seno. De hecho, La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) es uno de los proyectos estratégicos del Plan Deusto 2018: Servicio y Compromiso (Universidad de Deusto, 2020). De esta manera, la toma de decisiones sobre qué temáticas abordar en las investigaciones han de ser bien valoradas pues van a tener su repercusión tanto de manera directa como indirecta, bien sea por acción o por omisión. La responsabilidad social de la Universidad de Deusto, es concebida como un proceso a través del cual se logra que la comunidad universitaria se interese por los problemas sociales de su contexto social más próximo e integre académicamente su comprensión en la generación de conocimiento y que aspire a la transformación social, cultural y económica de las estructuras de su territorio en términos de justicia y equidad social (Domínguez Pachón, 2009)., incidiendo en el papel y relaciones de las universidades con el entorno. Como obra de la Compañía de Jesús, la Universidad de Deusto renueva y concreta así su misión de servicio a la sociedad, promoviendo una ciudadanía responsable y comprometida, consciente de los problemas sociales y de su capacidad de transformar la realidad.

1.3 La facilitación en los procesos de Investigación Acción Participación

Aplicando los principios de la RSU, las investigaciones desarrolladas por el equipo Deusto Valores Sociales, tienen como finalidad, la mejora de las condiciones sociales trabajando para y con las personas y comunidades de su territorio, facilitando la co-construcción de conocimiento en procesos de intervención psicosocial, desde una perspectiva hermenéutica y crítica, que la investigación cualitativa permite realizar científicamente.

En la actualidad, en el campo de la investigación en las Ciencias Sociales, son cada vez más las investigaciones que se diseñan a partir de las metodologías cualitativas, cuando su propósito es la consecución de avances teóricos y cambios sociales simultáneamente (Lewin, 1946), propiciando un cambio social transformador de la realidad y donde las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación (Sandín, 2003).

Tal y como señalamos, el enfoque de investigación cualitativa, se ubica en los marcos epistemológicos de lo interpretativo y crítico que parten de las premisas de que los participantes que están viviendo una situación/problema son los que más conocen su realidad para poder abordarla y proponer soluciones que propicien el cambio o las mejoras; Además, se entiende que las dinámicas que se generan, dentro del marco de la investigación están vinculadas a los elementos culturales de la propia entidad en su entorno territorial y que el/la investigador/a acompaña, facilita y guía en todo el proceso pero el protagonismo es de los participantes (Segú & González, 2019). En la Investigación Acción Participativa (IAP), los y las investigadoras son entendidos/as como investigadores/as en acción, actores/as facilitadores/as que asumen dos roles fundamentales: en primer lugar, el de facilitador del proceso de reflexión y construcción colectiva y, en segundo lugar, como actor que interpreta el proceso y la correspondiente construcción y sistematización del conocimiento.

Así en la investigación acción participativa (IAP) el investigador pasa a ser un facilitador de procesos, participando tanto en la construcción del conocimiento compartido como en garantizar una dinámica óptima del proceso. Este tipo de investigación nos acerca a trabajar con las personas y no sólo para o por las personas y pone en valor prácticas colaborativas de reciprocidad que permiten construir y aprender de manera colectiva. (Ferran, Guinot, Berasategui, 2019). Esta facilitación fomenta que los y las actoras de un proceso de IAP puedan reflexionar, decidir y actuar. De sus acciones depende la resolución de los

problemas y conflictos que pretenden abordar y generar estrategias para buscar alternativas a esos problemas mediante su participación en procesos de reflexión y acción. (Costamagna y Larrea ,2017). Un requisito para la facilitación consiste en crear y mantener un espacio de trabajo colaborativo y capaz de ser generador de confianza, en el que todas las personas participantes se sientan seguras, estén dispuestas a compartir sus visiones, experiencias, y abiertas a aprender juntas, construyendo un contexto en el que se respeten y asuman las diferencias (Amnistía Internacional, 2011).

En cada proyecto de Investigación Acción Participación, sus tres componentes se combinan en proporciones variables. León y Montero (2002) hablan de un proceso de investigación con pasos “en espiral” donde se investiga al mismo tiempo que se interviene.

a) La ***investigación*** consiste en un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad estudiar algún aspecto de la realidad, de la situación problema con una expresa finalidad práctica.
b) La ***acción*** no sólo es la finalidad última de la investigación, sino que ella misma representa una fuente de conocimiento, al tiempo que la propia realización del estudio es en sí una forma de intervención.
c) La ***participación*** supone que en el proceso están involucrados no sólo los/as investigadores/as, sino la comunidad destinataria del proyecto, que no son considerados como simples objetos de investigación sino como sujetos activos que contribuyen a conocer y transformar su propia realidad (Zabala, 2005-2006).

El equipo facilitador se encarga de generar condiciones para que se desarrollen con garantías los procesos participativos favoreciendo la reflexión, compartiendo con los participantes las reflexiones co-construidas, pero sin tomar decisiones que correspondan a las y los propios participantes. Así, al equipo facilitador le corresponde tomar las decisiones asociadas a la propia tarea facilitadora, pero no aquellas otras que pertenecen a las y los agentes participantes. Para Fucks (2009), el facilitador es considerado un “artesano de contextos” un profesional que acompaña y cuida el proceso, ayudando a generar dinámicas y condiciones que permitan la participación de los miembros del grupo en todo el proceso, poniendo a su disposición sus recursos personales y técnicos para fomentar la eficiencia en la toma de decisiones y el logro de sus objetivos. La misión de un facilitador es aportar sus competencias para la creación de organizaciones flexibles, creativas, y resilientes en las que

las personas sean vistas como una riqueza y no como un problema, construyendo condiciones para la autoorganización grupal (Perlo, De la Riestra, Costa,2009).

De manera que la función de facilitación en los proyectos de investigación aplicada desde la perspectiva de la IAP se centra, fundamentalmente, en promover la corresponsabilidad, estimulando la implicación e interacción de los distintos actores que participan en el proceso para compartir experiencias y diseñar buenas prácticas en el tema concreto que les ocupa. En el rol de facilitación, la función de acompañamiento es central y requiere el manejo de técnicas de diálogo generativo, negociación, construcción de consenso y generación de acuerdos. (Ferran, Guinot, Berasategui, 2019).

2. LA SISTEMATIZACIÓN DE LA SISTEMATIZACIÓN: EL MODELO

En el ámbito de la investigación, la sistematización, supone poner en valor la recuperación de opiniones, saberes y percepciones de las personas que intervienen en procesos de transformación e intervención social, planteado por tanto una perspectiva diferente a la posición academicista más clásica que entiende como única fuente de generación de conocimiento la producción teórica. En este sentido, Caparrós, Carbonero y Raya (2017) citando a Martinic (1984), indican que la sistematización permite vincular la teoría con la práctica desde una perspectiva dialéctica y representa un proceso de reflexión, capaz de ordenar y/o organizar los resultados de un proyecto. Así la sistematización se entiende como un proceso de generación de conocimiento desde la práctica vivida, de la cual se pueden extraer aprendizajes que contribuyan a enriquecer y mejorar la propia práctica de intervención. Por lo que con la sistematización se pretende captar los elementos clave en el desarrollo de una práctica, recuperar saberes, opiniones, formas de hacer y conocimientos de las personas participantes, así como detectar elementos que permitan mejorar nuevas experiencias. En la disciplina del Trabajo Social, la sistematización se entiende como un proceso participativo que ordena la experiencia de la intervención social, permite interpretarla y a la vez aprender nuevos conocimientos que puedan ser difundidos y compartidos. Además, tal y como plantean Caparrós, Carbonero y Raya (2017) la sistematización ordena los aspectos clave del proceso y la reflexión realizada durante el mismo. Por último, una vez sistematizada la experiencia ésta se convierte en un instrumento para la reflexión de todos los agentes implicados.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.176-188

La sistematización se conceptualiza como una forma de generación de conocimientos adecuada a las condiciones de trabajo y capacidades particulares de las personas que involucradas en la ejecución de las acciones y que están situadas en la práctica y en la acción, por ello uno de los retos es el de definir metodologías de producción de conocimientos adecuadas a la forma particular de pensar que tienen los profesionales de la acción, (Caparrós, Carbonero y Raya 2017). La sistematización de experiencias, por tanto, contribuye a mejorar la práctica profesional y a la generación de propuestas teórico-metodológicas. Ya que al analizar la experiencia se abren posibilidades para comprender las prácticas cotidianas que suceden dentro de una determinada estructura organizativa, permitiendo comprender las prácticas que allí acontecen (Zavalla,2010). De este modo, la sistematización de experiencias aporta una doble contribución: mejorar la práctica de los equipos y enriquecer las reflexiones y propuestas teórico-conceptuales. Se considera que, en primer lugar, aporta mejoras en la práctica ya que permite al equipo obtener una visión común sobre el proceso, sus límites y posibilidades, y de este modo se potencia más cohesión y coherencia grupal. En segundo lugar, a partir de los aprendizajes obtenidos, contribuye a que los equipos y profesionales puedan superar el activismo y evitar de este modo la repetición mecánica de procedimientos.

En el campo teórico y del conocimiento, la sistematización también propicia el debate y la discusión, así como el enriquecimiento y la actualización de los conceptos y enfoques teóricos en los que se sustenta la práctica. Este acercamiento entre teoría y práctica se realiza a través de la acumulación y contrastación de los aprendizajes que derivan de experiencias particulares, ayudando a construir un saber colectivo a partir del cual, es posible llegar a producir teoría y metodología, (Marfil y Morgan 1995). De manera procesual en la sistematización se establecen cuatro momentos o fases: Reconstruir y describir la experiencia seleccionada para sistematizar; Analizarla/interpretarla de manera crítica; Extraer aprendizajes y generar nuevo conocimiento; Difundir y compartir lo aprendido (Caparrós, Carbonero y Raya, 2017).

2.1 Una propuesta metodológica para construir un modelo de sistematización de la práctica

Basándonos en la sistematización y en la figura de la facilitación de procesos antes expuestas, y tomando la IAP como marco de referencia, desde diferentes experiencias de investigación realizadas, presentamos un modelo emergente, procesual y sistémico que

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.176-188

permite acompañar a equipos y organizaciones en la sistematización de sus práctica , apoyando el logro de sus objetivos, dotando de metodología al trabajo que realizan y construyendo procedimientos reflexionados para mejorar sus propias prácticas, todo ello acompañado de opciones teóricas que lo sustentan.

En las siguientes líneas pasamos a describir una propuesta de sistematización de la práctica configurada por una serie de fases y una secuencia de actividades que se van dando en el proceso y que configuran un ciclo, señalando que este proceso nunca es lineal. Cabe subrayar que en el ciclo de la sistematización de la práctica siempre se da una interrelación de los distintos componentes que lo configuran, ya que en cada momento van surgiendo situaciones no previstas, nuevas reflexiones, aportaciones, teorizaciones … que cambian el rumbo de los objetivos previstos y esto conlleva que no sea posible separar en fases totalmente estancas esta propuesta. Por lo tanto, en coherencia con la IAP, este no es un modelo o esquema metodológico cerrado, sino que exige plantear algunos criterios que nos hagan avanzar en la creación de contextos investigativos más abiertos y procesuales, de modo que los propios resultados de la investigación se reintroducen en el mismo proceso para profundizar (Jara,2012). A continuación, se expone la especificidad de cada una de las fases, con sus respectivas orientaciones metodológicas:

2.1.1 – A. Fase Inicial de Contextualización o Preparatoria

A partir de una de una demanda o necesidad sentida por una organización o un equipo, se establece un encuentro entre miembros del equipo investigador y miembros de la organización en el que se clarifican las expectativas y las demandas para co-construir y definir un objeto de trabajo. Es aquí importante prestar a atención a los puntos de vista de cada participante, así como concretar los intereses y objetivos. En todo proceso intervienen diversas personas o grupos, algunos con una participación más directa y otros con una influencia más indirecta. La sistematización debe procurar captar la opinión y los puntos de vista de la mayor cantidad de actores posibles (Tapella y Rodríguez, 2014). También es relevante en este primer encuentro, abarcar lo posible y realizable para no generar frustración ni falsas expectativas y garantizar una viabilidad del proyecto. De esta manera:

1. ***Elaboración de una propuesta inicial*** El equipo investigador elabora una propuesta inicial teniendo en cuenta la demanda planteada y se genera un nuevo encuentro con los participantes para realizar propuestas y aclaraciones a la propuesta inicial. En este momento del proceso se requiere acotar y

dimensionar lo que es factible, teniendo en cuenta las variables tiempo y recursos disponibles, esto favorece el logro de los objetivos y permite dimensionarlos (Caparrós, Carbonero y Raya, 2017).

2. ***Consensuar la propuesta*** El equipo investigador incorpora las aportaciones y los cambios sugeridos en ese encuentro y a partir de esa reelaboración se define el proyecto de investigación, concretando el objeto, los objetivos y la metodología. Este diseño siempre estará abierto a posibles cambios que surjan en el proceso de trabajo. El documento propuesto es consensuado y co-construido por los demandantes y por el equipo investigador. Este es un paso metodológico importante ya que la sistematización debe procurar captar la opinión y los puntos de vista de la mayor cantidad de actores posibles, como forma de garantizar la participación y compromiso en el proceso (Zúñiga y Zúñiga ,2013).

3. ***Definición y clarificación de: objetivos, metodología de trabajo, tiempos, expectativas, limitaciones.*** Si entendemos la sistematización como un proceso de construcción de conocimientos sobre la práctica es necesario entonces definir un objeto de conocimiento, es decir, determinar qué se va a sistematizar y, por tanto, cuál es el eje de la sistematización. Además, es necesario delimitar el problema o aspecto de la experiencia que se quiere trabajar, identificando y explicitando aquellas variables y preguntas más significativas para la sistematización. En esto consiste la identificación y delimitación del objeto de conocimiento.

2.1.2 – A. Fase de Desarrollo de la Experiencia

Esta fase del proceso se inicia con la configuración de un contexto de trabajo relacional entre el equipo investigador y el equipo de la organización. Con la finalidad de observar, visualizar y analizar la propia práctica. Se establece un calendario de trabajo y contenidos para cada encuentro acordado.

A partir de estructurar el contexto, el equipo investigador elabora un diseño del proceso de trabajo implementado las siguientes técnicas de investigación para su puesta en marcha. Visualizar, observar y analizar la propia práctica: Mediante el trabajo compartido y colaborativo, desde la facilitación, planteando preguntas, promoviendo la narración de experiencias y de puntos de vista, dando espacio para las diferentes visiones, reflexionando sobre la práctica y analizando fortalezas y debilidades (Perlo, de la Riestra y Costa,2009), distinguiendo sus componentes, (éticos, epistemológicos, metodológicos), identificando los puntos fuertes y las debilidades, estableciendo preguntas que abran posibilidades, clarificando las relaciones (entre el equipo, con otros agentes, grupos, organizaciones, instituciones), reconociendo su funcionalidad y su impacto (Jara, 2012).Para analizar la práctica y poder sistematizarla el equipo investigador se apoya las siguientes técnicas:

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.176-188

Diseño de las **entrevistas grupales**; planteando temáticas o preguntas para centrar las reuniones y promoviendo la reflexión para dar voz a todos los actores participantes.

Grabación autorizada (firma documento confidencialidad) y transcripción literal de las entrevistas grupales; para garantizar que todos los relatos y visiones tengan cabida en la investigación.

Análisis de contenido de las entrevistas grupales; utilizando la herramienta ATLAS.ti, permitiendo de este modo el análisis de las dimensiones y variables significativas para ordenar el discurso y analizar la práctica.

Análisis documental y bibliográfico de los conceptos y temáticas abordadas, para vincular teoría y práctica, dotándola de este modo de rigor científico. La revisión de la documentación es una actividad central del proceso de sistematización. Consiste en teorizar desde la práctica dotando de rigor a la experiencia práctica.

Elaboración de documentos borradores; desde la perspectiva del trabajo colaborativo, estos son documentos abiertos para generar debate en el grupo de trabajo, dando lugar al Feedback, favoreciendo la implementación de aportaciones a los documentos y matices que los participantes consideran adecuados incluir.

Todo ello con la finalidad de que la práctica pueda ser ordenada, interiorizada y apropiada, puesto que el objetivo más relevante es mejorarla, transformarla y generar buenas prácticas para que puedan ser reproducidas (FAO, 2004). En toda esta fase la función de facilitación cobra gran importancia, ya que el equipo investigador tiene que generar condiciones que permitan reflexionar, decidir y actuar a las personas participantes del proceso. De modo que la facilitación favorece la resolución de conflictos y genera estrategias para buscar alternativas a los problemas planteados en los grupos mediante procesos de reflexión y acción (Costamagna y Larrea 2017).

2.1.3 – A. Fase de Cierre y Transferencia

Todo proceso de sistematización debe arrojar un producto. Desde el comienzo el producto de la sistematización debe ser comunicado y comunicable (Tapella y Rodríguez,2014). Una sistematización no termina con la descripción de la evolución y de los resultados del proyecto. La sistematización es el proceso para identificar, capturar y documentar aprendizajes y experiencias claves con el propósito de transferir y adaptar el conocimiento. De esta forma la sistematización facilita la reflexión y el aprendizaje institucional, al posibilitar que el conocimiento y el aprendizaje derivados de los proyectos contribuyan a las

decisiones y cambios institucionales, al tiempo que fomentan organizaciones más abiertas y reflexivas (FAO ,2004).

En esta fase se realiza un Análisis e interpretación crítica de la experiencia, se elaboran conclusiones y recomendaciones y se elaboran productos para compartir los aprendizajes, definiendo la mejor forma de comunicarlos. Para cerrar el ciclo que configura el modelo que estamos proponiendo se elabora un informe final, el mismo tiene que estar consensuado para luego ser socializado. Los resultados del proceso de sistematización tienen que ser socializados con las mismas personas que han participado en el proceso. Como ya se ha señalado se puede ir realizando una devolución del documento en algunos momentos del proceso para recoger y retroalimentar el trabajo. La creatividad a la hora de comunicar los hallazgos es tan importante como el proceso de sistematización en sí mismo.El trabajo consiste en elaboración y presentación de un informe de buenas prácticas que recoja el modelo de intervención elaborado y que plantee mejoras en la práctica, vinculando de nuevo teoría y práctica.

La sistematización, por tanto, permite ordenar los aspectos calve del proceso y la reflexión realizada, esto queda plasmado en un documento que servirá de instrumento para la reflexión de todas las personas implicadas y que puede ser divulgado. También se realiza un" informe ejecutivo" en el que de manera sintética y esquemática se recogen los aspectos más significativos del trabajo realizado, así como las propuestas de mejora y buenas prácticas que han surgido del proceso de sistematización. Este documento permite sintetizar la experiencia y favorece su divulgación. Es a partir de aquí donde se establece la estrategia de comunicación, se divulga la experiencia y se desarrolla el plan de trabajo para la transferencia, mediante la divulgación en diferentes foros (Zaballa,2013).

2.1.4 – A. Implementación de una Experiencia Piloto

El modelo que estamos proponiendo abre también posibilidades para la puesta en marcha de una experiencia piloto con la finalidad de poner en marcha buenas prácticas, resultado de esa sistematización. Se trata de ofrecer un pilotaje, apoyo y acompañamiento por parte del equipo investigador para la puesta en práctica de la propuesta elaborada, en la que de nuevo participen activamente los agentes implicados en el proceso de manera que se abre un nuevo ciclo para sistematizar la experiencia realizada, para trabajar desde la facilitación, validar la práctica, e introducir ajustes y cambios necesarios que la mejoren. En definitiva,

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.176-188

esta propuesta de sistematización contribuye a la construcción de conocimientos a partir de la práctica y de la realidad. Revisando los marcos de referencia, teóricos, metodológicos y conceptuales, de la propia intervención, enriqueciéndolos y replanteándolos.

3. CONCLUSIONES

Esta investigación constituye un aporte en dos esferas. En primer lugar, la aproximación desde la teoría y la metodología a lo más profundo de la práctica hace posible darse cuenta de la gran complejidad de la conjugación de ambas partes. Al tiempo que nos permite describir ese dinamismo argumental necesario para poder construir desde el conocimiento, un modelo de buenas prácticas, teniendo en cuenta los aspectos más importantes de ambas visiones, insostenibles la una sin la otra. En segundo lugar, disponer de un análisis real de la práctica para poder conducir procesos de mejora liderando esos cambios necesarios y propuestas de innovación donde los agentes implicados tomen parte y se impliquen activamente.

Tras este trabajo de Investigación Acción Participación (IAP), es decir, de escucha activa, de reflexión y estudio de las realidades y necesidades que se han ido describiendo y descubriendo; y siendo consecuentes con la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), el equipo investigador propone liderar ese proceso de cambio, para que llegue a consolidarse el modelo o buena práctica resultante, ya que puede resultar una tarea compleja si no es conducida por expertos ajenos a la propia organización.

En definitiva, convertirse en facilitadores conduciendo los procesos de mejora desde una secuencia planificada (definición, identificación de fortalezas y áreas de mejora, priorización y temporalización de los cambios, puesta en marcha, visibilización, etc..). Acompañar desde el conocimiento teniendo en cuenta la información y la formación, y reflexionando sobre el propio trabajo.

4. REFERENCIAS

Amnistía Internacional (2011.) Manual de facilitación. Guía para el uso de metodologías participativas en la educación en Derechos Humanos.

Caparrós C., Carbonero D.& Raya, E. (2017). Construir conocimiento desde la práctica: ejemplos de sistematización en Trabajo Social. Interacción y Perspectiva. *Revista de Trabajo Social* ISSN 2244-808X. 7 (1) pp. 61-79.

Costamagna P. & M. Larrea (2017). *Actores facilitadores del desarrollo territorial*. Instituto Vasco de competitividad. Fundación Deusto. Donostia/San Sebastián

Domínguez, M.J. (2009). Responsabilidad Social Universitaria. *Humanismo y Trabajo Social Vol. (8*) 37-67.

Ferran, A., Guinot, C., & Berasategui, M.A., (2019). Gobernanza colaborativa en la inclusión social. Una experiencia de investigación y acción participativa. Investigación y Debate, 271. Ed. Catarata. Madrid.

Francke, M. & Morgan M.L. (1995). La sistematización: apuesta por la generación de conocimientos a partir de las experiencias de promoción. Materiales Didácticos (1). Escuela para el desarrollo. Lima.

FAO/Mae (2004) Guía Metodológica de sistematización. En: tttp://www.fao.org/docs/eims/upload/190561/guia-met.pdf. Fecha de consulta: 08/02/20

Fucks S. (2009). FSPC: la facilitación sistémica de procesos colectivos. Artesanía de contextos focalizada en la promoción de la creatividad y de los procesos participativos en grupos, comunidades y redes. Revista IRICE, 20, 63-76.

Jara Holliday, O. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: Aproximaciones desde tres ángulos. Revista internacional sobre investigación en educación global y para el desarrollo, 1, 56-70.

Karlsen, J. & Larrea, M. (2015). Desarrollo territorial e investigación acción. Publicaciones Deusto. Donostia.

León, O. & Montero, I. (2003). Métodos de investigación en psicología y educación (3ª. Edición). McGraw-Hill/Interamericana. Madrid.

Lewin, Kurt (1946). La investigación acción y los problemas de las minorías, 1, 15-26. La Investigación-acción participativa. Editorial Popular. Recuperado el 27/02/2020 desde: http://www.eduneg.net/generaciondeteoria/files/Lewin%20La%20investigacion-accion%20y%20los%20problemas%20de%20las%20minorias.pdf

Perlo, C., De la Riestra M.R. , Costa, L . (2009). Investigar el mal-estar, construir el saber estar para generar bien-estar en nuestros contextos organizativos. Revista IRICE, 20, 7-12.

Porter, M., & Kramer, M.R (2011). La creación del valor compartido. Harvard Bussiness Review. America Latina. Enero- Febrero 2011. Extraído el 27.02.2020 desde: https://drive.google.com/file/d/1_l41CJtVae5Gy3aUu7wtVKctIgdiOGTy/view

Sandín, M.P. (2003). Investigación cualitativa en Educación: Fundamentos y Tradiciones. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana.

Segú, M., Gonzalez Goya, E. (2019) Transfrontier Exchange for Modelling Good Practices in Social Intervention Based on PAR: The Case of the Sarea Project. Fronteiras: Journal of Social, Technological and Environmental Science 8, (1). Extraído el 28.02.2020 desde:

Tapella,E. & Rodriguez-Bilella ,P. (2014): Sistematización de experiencias: Una metodología para evaluar intervenciones de desarrollo. Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas UNED, 3, 80-116.

Zaballa Caudillo,A. (2010). La sistematización desde una mirada interpretativa: propuesta metodológica. TRABAJO SOCIAL UNAM VI Época, 1, 90-101. Ciudad de México.

Zúñiga López, R.E. & Zúñiga Preciado M.T. (2013). Metodología para la Sistematización Participativa de Experiencias Sociales. Una propuesta desde la Educación Popular IMDEC. Guadalajara.

LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN EL ACERCAMIENTO A LA IDENTIDAD DE LA EMPRESA FAMILIAR. UN ESTUDIO DE CASO EN MÉXICO

Alba María del Carmen González Vega[1], Julio César Montiel Flores[1] y José Enrique Luna Correa[1]

[1]Universidad de Guanajuato, Campus Celaya- Salvatierra-México

albagvega117@gmail.com, jc.montiel@ugto.mx , enrique_luncor@hotmail.com

Resumen. El presente estudio busca acercarse al la comprensión de las organizaciones desde la metodología cualitativa; en este caso, se estudió una empresa familiar y los referentes identitarios familiares que se fusionan con la lógica empresarial. La empresa es una escuela privada mexicana situada en la Ciudad de México con más de 35 años y en proceso de sucesión. La indagación se sostuvo a partir de tres variables principales los referentes identitarios familiares, la empresa y la identidad organizacional. Los principales hallazgos exhiben la necesaria inclusión del contexto y la influencia en las organizaciones; así mismo, la importancia de indagar la interpretación del mundo de sus integrantes. El objetivo de la investigación fue comprender la construcción de la identidad organizacional en la empresa familiar a partir de las representaciones familiares con base en su influencia en el desempeño organizacional. La metodología fue cualitativa a partir de un estudio de caso con base en entrevistas semiestructuradas y observación no participante. Los principales resultados sugieren que el habitus familiar y la cultura determina las preconcepciones de la familia en el negocio.

Palabras clave: Empresa Familiar, Habitus, Cultura, Identidad Organizacional, Desempeño.

QUALITATIVE RESEARCH IN THE APPROACH TO THE IDENTITY OF THE FAMILY ENTERPRISE. A CASE STUDY IN MEXICO

Abstract. The present study seeks to approach the understanding of organizations from the qualitative methodology; In this case, a family business and family identity referents that merge with business logic were studied. The company is a private mexican school located in Mexico City with more than 35 years and in succession. The inquiry was based on three main variables, family identity referents, business and organizational identity. The main findings show the necessary inclusion of context and influence in organizations; likewise, the importance of investigating the interpretation of the world of its members. The objective of the research was to understand the construction of the organizational identity in the family business based on family representations based on their influence on organizational performance. The methodology was qualitative based on a case study based on semi-structured interviews and non-participant observation. The main results suggest that family habits and culture determine the family's preconceptions in the business.

Keywords: Family Business, Habitus, Culture, Organizational Identity, Performance.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como fundamento contribuir al estudio de la empresa familiar desde la perspectiva de los Estudios Organizacionales, tendiendo como foco central la heterogeneidad, la complejidad, las paradojas y la naturaleza humana que emanan del sistema organizacional. La identidad organizacional ha sido fundamental para observar de cerca lo distintivo y singular que caracteriza a la empresa familiar; sus representaciones

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.189-201

familiares y la interacción con los demás actores, que de cierta forma, crean y recrean sentidos que se construyen intersubjetivamente. Se observa la influencia de la familia en las prácticas organizacionales a través de un acercamiento complejo, dentro de un orden que es creado, no sólo por ésta, sino por los demás integrantes de la organización; así mismo, por el contexto socio-histórico de la organización.

Dentro de la empresa, la familia se recrea de forma diversa y singular, desde la base de sus representaciones de su propio habitus familiar e individual. El acercamiento desde la metodología cualitativa permite mirar desde la especificidad, identificar la representación e interpretaciones desde la perspectiva de los sujetos y la construcción de su realidad. La metodología cualitativa abre puertas para incurrir en la estructura básica de la experiencia, del significado, la conservación, y la reproducción a través del lenguaje y otras construcciones simbólicas que se generan desde la interacción dinámica con base en escuchar y comprender la voz de los actores como sujetos no pasivos sino activos en la realidad que los suscribe; reconfigurando su actuar en términos culturales, organizacionales y cognitivos (Whittington, 2006).

De esta manera, se describe cómo es la relación entre las representaciones familiares y la identidad organizacional, cómo viven los integrantes de la organización la interrelación de la familia y la empresa, reconociendo qué las hace distintas a otras organizaciones, no sólo técnica y operativamente, sino simbólicamente. Por consiguiente, ha sido necesario comprender la dinámica familiar y sus principales referentes dentro del marco de las características de la identidad organizacional reconociendo el contexto que suscribe a las diversas interrelaciones que se entretejen en los niveles individual, organizacional y social. Por lo que el presente trabajo se estructura de la siguiente manera: 1) Marco teórico conceptual- empresa familiar, la familia en la empresa, y la vida familiar mexicana; 2) Las bases de la metodología usada; 3) Conclusiones y referencias.

1.1 La empresa familiar

Definir a la empresa familiar es una cuestión complicada debido a que cada autor tiene una visión de lo que es; algunas propuestas construyen definiciones a partir de los límites de la familia, con base en el control, en el capital y en la propiedad, o bien en las diferencias encontradas con las empresas no familiares y a los diversos roles que se ejercen a partir de la superposición del sistema familiar y empresarial (Allochue et al., 2008; Belausteguigoitia,

2010; Chua et al., 2003; Dolan, 1998; Leach, 1999; Tagiuri & Davis, 1996; Ward & Sharma, 2004). La empresa familiar configura ciertos requerimientos en su naturaleza, el lazo de consanguinidad, la propiedad y el capital, el control (estratégico, administrativo y operativo) y la gestión de la empresa en donde, a partir de esto, se puede definir multiplicidad de caracterizaciones (Belausteguigoitia, 2010).

Para Díaz y Mayett, (2011) una empresa se puede considerar familiar si se dan a la vez las siguientes circunstancias:

- Una familia posee una participación significativa de su capital social[1], normalmente la mayoría.
- Dicha la participación permite a la familia ejercer control –político y/o económico- sobre la empresa.
- La familia participa en la gestión de la empresa de manera activa, mediante el trabajo de esta de alguno o algunos de sus miembros, generalmente en puestos directivos o en el órgano de administración.
- El deseo de los propietarios de que la empresa continúe en manos de la propia familia mediante la incorporación de la siguiente generación familiar a la propiedad y, en su caso, a la gestión y/o al gobierno de esta.

Dentro de estas caracterizaciones podemos observar que la conceptualización de la empresa familiar denota en aspectos técnicos basados en la forma de gestión y sus implicaciones en su desempeño; por ello, la propiedad y la dirección, el grado implicación familiar, y la continuidad persisten como puntos clave para su comprensión; tratando de indagar sobre sus características particulares.

1.2 La familia en la empresa

La dimensión familiar en la empresa ha sido escasamente estudiada desde una perspectiva crítica (de la Rosa Alburquerque et al., 2009). Hemos revisado aquellos documentos que intentan incluir la dimensión familiar a partir de su conducta (Chua et al., 1999), o de su cultura ; Arregle et al., 2007; Dyer, 2006) , o a partir del desarrollo de habilidades y capacidades organizacionales (familiness) con base en familia (Habbershon & Williams, 1999). Dentro de este contexto, los referentes familiares, aunque sean o no ventajas

[1] Como término contable, el capital social es el valor de los bienes o el dinero que los socios aportan a una empresa sin derecho de devolución.

competitivas no pueden ser generalizables, esta unicidad y particularidad se gesta en el habitus familiar y a los diferentes campos que inciden en la dinámica organizacional. Cada familia es única por su estilo de vida condicionada por su clase social y la trama de relaciones que se configuran a partir de la distribución e interpretación de sus capitales (social, cultural, económico) en un tiempo y lugar determinado (Bourdieu, 1988a). Es decir, cada familia determina una visión del mundo, una forma de pensar, actuar y sentir con respecto a lo que son y al sentido de sus acciones (Jiménez, 2005). Exigencias que van desde la construcción de la "familia ideal" que estructura un marco de normas y valores que van desde lo individual hasta lo colectivo. La representación de su vida en un lugar geográfico, un contexto histórico, económico y cultural. Los juicios de valor y las creencias que fundamentan la acción de cómo desenvolverse en la vida social, como una serie de distinciones y esquemas casi prescriptivos e intuitivos incorporados al cuerpo y a la mente de sus integrantes- de forma heterogénea y diversa-.

La familia crea su propia realidad y cada individuo construye e interpreta significados para comprender lo que ocurre a su alrededor. La familia forja su habitus familiar en el juego de la pertenencia, construye las representaciones mentales, ideas, o creencias que tiene sobre su propia identidad, fortaleciendo y expresando las reglas específicas, los roles, los rituales y los mitos que la caracteriza. La dinámica familiar está construida intersubjetivamente dentro de los campos a los que pertenece.

1.3 La vida familiar mexicana

Dentro de la recomposición de la familia mexicana se puede observar varios elementos que identifican la idiosincrasia como religión, las festividades y la cosmovisión de la interacción familiar "tradicional". Con respecto a la religión, el INEGI en el Censo de Población 2010[2] identificó que la diversidad religiosa se concentra en 83% en el catolicismo, lo que concuerda con la festividad de la "Virgen de Guadalupe", la cual es un símbolo arraigado en muchas familias mexicanas, herencia de la invasión española que inició el mestizaje en el siglo XVI (Murueta, 2009). El día de las madres, el día de muertos, fiestas patrias; así como de las fiestas decembrinas forman parte de la convivencia de las familias mexicanas.

Dentro de este orden de ideas, la cosmovisión de la vida familiar mexicana se encuentra permeada de diversos estereotipos sobre los diferentes roles que se deben llevar a cabo.

[2] El Censo de Población en México se hace cada 10 años, por lo que el próximo censo se realizó en este 2020.

A partir de la división sexual de trabajo, encontramos a la madre mexicana quien, desde una perspectiva cultural, debe llevar la crianza y el cuidado de los hijos; exigiéndole el amor necesario y sacrificado (Flores, 2011), la cual para cumplir con su rol debe cumplir de dos a tres jornadas[3]. Por el otro lado, encontramos al padre mexicano que ha tenido como referente los patrones tradicionales de masculinidad basados en el machismo; siendo la figura de poder y de supremacía (Flores, 2011). Aunque cabe mencionar y como lo hemos indicado anteriormente, la familia mexicana y sus miembros se encuentran inmersos en un proceso de cambio y de reestructura, donde algunas premisas culturales persisten y al mismo tiempo se encuentran en transición.

Para finalizar el presente apartado, debemos tener en cuenta que la familia mexicana no es homogénea, ni se determina como única, existen múltiples configuraciones con diferentes formas de convivir y de llevar a cabo sus funciones sustanciales a partir de su singularidad interpretada y reconstruida por parte de sus integrantes. La cultura y la idiosincrasia tienen influencia sobre estas interpretaciones, pero no determinan impositiva y causalmente las relaciones familiares. Los datos estadísticos sólo señalan y focalizan el fenómeno del cambio y de la reestructuración en el que se encuentra inmersa la familia mexicana.

2. EL MÉTODO

Dentro de la perspectiva de los Estudios Organizacionales se ha buscado encontrar referencias particulares y únicas que delimiten la singularidad de la realidad mexicana a través de conocer a sus organizaciones. La importancia del contexto entreteje nuevas visiones y percepciones sobre el desempeño organizacional, su eficiencia y eficacia; así mismo, de la cultura que define, en gran parte, los comportamientos de los sujetos en espacios específicos; en este sentido, se optó por el método estudio de caso como la vía metodológica más idónea a las pretensiones investigativas del objeto de estudio en cuestión. la selección del caso a estudiar se basó en conocer esta particularidad y unicidad de la empresa familiar en el contexto mexicano. La empresa que se seleccionó es una escuela particular que imparte el nivel básico y medio superior, que reúne varias características; entre ellas, que es de propiedad familiar, con la intención de continuar teniendo esta naturaleza (Belausteguigoitia, 2010; Díaz & Mayett, 2011; Ward & Dolan, 1998) y, además de tener integrada a algunos integrantes de la familiar nuclear y ampliada.

[3] Para más información http://estadistica.inmujeres.gob.mx/

La vida de la organización oscila entre los 35 años, definiendo un crecimiento paulatino y de éxito para los dueños.

La investigación cualitativa nos permite entrar al terreno de la significación de los sujetos, en su mundo y en sus representaciones (Denzin & Lincoln, 2011). Consiste una serie de prácticas interpretativas y materiales que hacen al mundo visible, que sitúan al observador en un tiempo y en un lugar. Involucra una aproximación interpretativa y naturalista del mundo en el que los objetos son estudiados en sus escenarios naturales, interpretando los fenómenos en términos de los significados que las personas les dan. La investigación cualitativa hace uso de la recolección y el uso de una variedad de materiales empíricos como estudios de caso; experiencia personal; introspección; historia de vida; entrevista; artefactos; textos y producciones culturales; textos observacionales, históricos, de interacción y visuales (Denzin & Lincoln, 2011) que tienen como finalidad describir las rutinas y los momentos significativos en la vida de los individuos. La metodología cualitativa "produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable" (Taylor y Bogdan, 1986, p. 20). Taylor y Bogdan (1986) describen a la investigación cualitativa como diversas características que distinguen las formas y métodos de acercarse y de comprender al objeto de estudio.

Dentro de este marco, el diseño metodológico se apoya en objetivo de la investigación cualitativa que comprende la experiencia vivida por los seres humanos que, ostentan espacios de libertad, poseedores y productores de significados (Schutz, 1993). La pertinencia en la utilización de dicha metodología en el estudio de la empresa familiar recae en:

1. Observar a la organización como un espacio donde se construyen realidades y significados.
2. La necesidad de observar la realidad social de forma heurística, reconociendo su heterogeneidad y su dinamismo.
3. La comprensión de su complejidad dinámica y multidimensional en la que se encuentra inmersa.
4. Poner en el centro a los individuos como sujetos de acción y creadores de sentido (De la Garza, 2006).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.189-201

2.1 Fases del proceso / de la investigación

Tabla 1 Proceso de la Investigación

Primera etapa	Segunda etapa	Tercera etapa	Cuarta etapa
Construcción del marco teórico.	Elección del estudio de caso. Realización de 13 entrevistas a grupo endógeno y 7 entrevistas a grupo exógeno.	Construcción de constructos teóricos y dimensiones de análisis	Contrastación de la realidad, marco teórico y análisis de la información con base en las variables y niveles de análisis.

Fuente: Elaboración propia

Para entender la creación y recreación del significado de los integrantes de la empresa familiar estudiada, se decidió establecer tres niveles de análisis, teniendo en cuenta que éstos interactúan y se entrecruzan de forma compleja y que, además, está interacción genera una realidad única que siempre es interpretada por los sujetos inmersos.

Para el primer nivel, encontramos al individuo como un ser bio-psico-social. Un ser complejo con diversas dimensiones que lo hacen un único (Chanlat, 1994). Para el segundo nivel, se hacer referencia a la organización, donde interactúan el grupo endógeno y exógeno. Para el último nivel, tenemos el contexto delimitado por diversos campos que inciden directa e indirectamente en el actuar de los sujetos que trabajan en la empresa familiar.

Para la observación y las entrevistas se utilizó la tabla 1 que dirigió la investigación y el análisis de la información. Para llevar a cabo las entrevistas se dividió en dos grupos a los integrantes de la organización; grupo endógeno y exógeno, por un lado, los familiares que laboran actualmente en ella, y los empleados sin ninguna relación consanguínea. Para el grupo endógeno se realizaron 13 entrevistas y, para el grupo exógeno 7 . Para la observación no participante se llevó a cabo mientras se esperaba a llevar a cabo las diversas entrevistas; además; de solicitar la asistencia a alguna junta donde estuvieran presente la familia y los empleados no familiares; sin embargo, la asistencia a ésta fue negada. Se analizaron las entrevistas y con base en el análisis y la contrastación con la teoría, las categorías fueron emergiendo.

Tabla 2 Categorías y dimensiones

Constructos teóricos	Dimensión	Definición	Aplicación operativa de las variables y sus dimensiones.
Familia	Tipo de familia	Estructuración y relaciones	Análisis de la situación actual de la

Constructos teóricos	Dimensión	Definición	Aplicación operativa de las variables y sus dimensiones.
Referentes Identitarios	Historia familiar	de parentesco de la familia con respecto a la sociedad mexicana.	familia mexicana.
	Capital económico	• El patrimonio material de la familia. • El dinero ocupa un lugar preeminente por su papel de equivalente universal	• Nivel socioeconómico de la familia nuclear. • Nivel socioeconómico de la familia propietaria de la empresa. • Nivel socioeconómico de los integrantes (familia ampliada). • Patrimonio material como inmuebles y automóviles.
	Capital cultural	Son las formas de conocimiento, educación, habilidades, y ventajas que tiene una persona y que le dan un estatus más alto dentro de la sociedad	Grado educativo de la familia nuclear ampliada Gustos por el arte, la lectura, las bellas artes, en general acercamiento a la cultura. Participación en eventos culturales como opera, ballet, teatro, conciertos de música sinfónica, visita a museos y galerías. Bienes culturales: disponibilidad de literatura clásica o moderna, libros de poesía, obras de arte. Recursos educativos; disponibilidad de diccionarios, libros de texto, calculadora, escritorio.
	Capital social	Se refiere a las relaciones que la familia establece con personas que gozan de prestigio, permitiendo acentuar las ganancias provenientes del capital económico y cultural	Dimensión estructural: Las ventajas obtenidas a partir de una situación o localización de contactos de un actor en la estructura social. Dimensión relacional: las relaciones basadas en la confianza, el cual se utiliza como mecanismo que regula las relaciones arraigadas. Atributo del actor envuelto en la relación. Dimensión cognitiva: Incluye atributos como un código o un paradigma compartido que facilita una comprensión de los objetivos generales y los caminos apropiados para actuar en un sistema social. Aquellos recursos que proveen representaciones compartidas, interpretaciones, y sistema de significados entre las partes. Nahapied y Ghoshal en(Molina, 2008, p. 18)
	Universo simbólico de la familia	• Patrones de crianza: creencias, mitos, roles de género.	• Experiencias y percepciones sobre la crianza de los padres hacia los hijos. ○ Religión ○ Obligaciones y derechos de los hijos ○ Castigos y prohibiciones ○ Roles de género
		• Dimensión psicoafectiva: relaciones intrafamiliares, emociones,	• Representación del amor, odio, lo prohibido, lo obligado. • Relaciones entre hermanos,

Constructos teóricos	Dimensión	Definición	Aplicación operativa de las variables y sus dimensiones.
		manejo de actitudes.	entre padres y entre todos los miembros. • Representación de las actitudes de los hijos y padres.
		• Dimensión ética: Formación y práctica de valores.	• Valores aprendidos y fundamentales para guiar la conducta de los hijos. • Lo prohibido, lo negado y lo apreciado. •
Empresa	Evolución en el tiempo	Análisis del crecimiento de la organización Recreación de su historia.	Análisis histórico del proceso de transformación de la empresa.
	Funcionamiento de la organización	• Descripción de la división y coordinación del trabajo. • Dinámica organizacional	• Estructura y funcionamiento actual de la organización. • Principales referentes en la interacción cotidiana de la organización
	Desempeño	• Eficiencia y eficacia organizacional. Logro de objetivos. • Competencias, habilidades y aptitudes del grupo endógeno.	• Forma de evaluar el logro de los objetivos. • Competencias, habilidades y aptitudes de cada miembro de la familia que labora en la organización.
Identidad Organizacional	Imaginariocolectivo	Percepción colectiva e individual de lo que es la organización.	Integración de la visión del grupo endógeno y exógeno.
	Característicascentrales y únicas	• Prácticas organizacionales que permanecen, que se han transformado o eliminado. • Universo simbólico de la empresa familiar estudiada: valores, creencias, discurso oficial y discurso de la vida cotidiana de la organización: Visión del grupo endógeno y exógeno.	• Perdurabilidad: Pasado, presente y futuro de la organización. • Distintividad- lo que los hace diferentes • Discurso oficial y discurso de los integrantes sobre la misión y objetivos de la organización.
	Algunosreferentes del contexto	• Campo organizacional e institucional: Las prácticas, formas y usos sobre lo que debe de ser la organización. Legitimidad de las prácticas organizacionales(Powel&Di Maggio, 1983).	• Regulaciones y normas que deben de llevar a cabo de forma explícita por las organizaciones reguladoras del campo. • Percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de la misión de la organización.

Fuente: Elaboración propia.

2.2 Resultados

La empresa familiar estudiada sustenta sus actividades con base en la consanguinidad, el amor, el respeto y la confianza, las cuales se entremezclan con las necesidades empresariales y las familiares; la cooperación y la tensión inherentes de las relaciones de

producción, de las interacciones entre la familia empresaria, los empleados familiares y no familiares; las expectativas e intereses de cada rol, juego y alianzas políticas que se entrecruzan con su inserción en los campos organizacional, institucional y social, estableciendo ciertas prácticas concretas en la dinámica organizacional, en donde el comportamiento del individuo es significado y significativo por la alineación de su rol, aptitudes y conocimientos con base en la racionalidad instrumental y otras racionalidades como la simbólica, cultural, psíquica, y, en este caso de estudio, la afectiva.

La familia resulta ser un pilar fundamental para la empresa, donde ésta última se convierte en un medio, un empleo y una forma de vida que establecen ciertos requerimientos por parte de los integrantes para su continuidad y consolidación. La cooperación y la colaboración están sujetas a partir de los comportamientos esperados y deseados con base en la relación afectiva que los une y que los identifica. Es necesario puntualizar que la construcción del marco moral y ético no es homogéneo y que siempre tendrá significados particulares para cada integrante y para cada familia, lo que delimita la particularidad de cada cosmovisión de la realidad, de lo sagrado y lo prohibido; en consecuencia, la lealtad y la confianza se revelan como mecanismos de control y de gobierno, mismos que en el proceso de gestión apoyan y nutren el logro de los objetivos y el desempeño eficiente y eficaz.

En cuanto a los modelos de gestión y su complejidad en la práctica, es importante tener en cuenta que es un proceso en el que intervienen diversas formas de concebir los objetivos a alcanzar. El comportamiento de los individuos no está sujeto únicamente al acatamiento por obediencia a cada una de las reglas y de lo que se espera de él; sino a su naturaleza compleja como ser humano y a su identidad individual y familiar que lo define; esto es, a partir de los patrones de comportamiento bajo ciertos esquemas sociales requeridos y aprendidos desde la familia. En este sentido, la organización se vuelve un espacio donde los valores y la ideología determinan la interpretación de las acciones de los integrantes con base en un universo simbólico específico, así como su forma de ver el espacio organizacional, su rol y expectativas de su conducta como miembro de la organización.

La empresa y la familia no son instituciones inamovibles, sus necesidades cambian y evolucionan constantemente y esto; en el contexto organizacional alude más que a buscar las mejores prácticas, a comprender la lógica y la naturaleza que se suscribe en este tipo de organizaciones.

3. CONCLUSIONES

Para comprender la IO en el estudio de la empresa familiar, se considera importante recalcar la visión ontológica y epistemológica del presente estudio, cuyo fundamento es la construcción social, en donde la metodología cualitativa nos permitió un acercamiento a la intersubjetividad y la reflexividad del sentido creado por los miembros de la organización; así mismo, se entiende que las organizaciones son colectivos que se integran por individuos con historias de vida, creencias, actitudes, y visiones del mundo diversos, los cuales involucran su identidad individual en todas las acciones realizadas; adicionalmente, se considera que las organizaciones se integran por diversos grupos y que su interacción delimita un sistema complejo en el que la suma de las partes no es igual al todo. En este sentido, se comprende a la naturaleza de la IO a partir de la paradoja de lo central y distintivo que se mantiene en el tiempo y que a la vez es adaptable según los requerimientos de su entorno (Gioia et al., 2000), se transforma a través de la intersubjetividad, reflexividad, reconstrucción, negociación e imputación de significados (Czarniawska-Joerges, 1994) (Balmer et al., 1997); esto es, la imbricación de lo general y lo particular, lo que somos y lo que soy en y para la organización en un determinado tiempo y espacio.

Dentro de este contexto, una de las principales cuestiones en el cuerpo teórico desarrollado en las empresas familiares ha sido definir qué es lo que diferencia a este tipo de organizaciones de las otras; qué es lo central, distintivo y único. Como se ha revisado en los anteriores capítulos, algunos autores hacen referencia a su naturaleza operativa en donde la familia juega un papel principal (Astrachan et al., 2002; Allouche & Amann, 2002; Barry, 1989; Chua et al., 2004; Dyer, 2003; Lansberg, 1988; Steier, 2001; Ward, 2006; Ward & Dolan, 1998 y Tagiuri & Davis, 1996); sin embargo, esta perspectiva se limita a observar las diferencias medibles y cuantificables que impactan en el desempeño desde la racionalidad instrumental y obviando las diversas interacciones que se llevan a cabo en la organización a partir de ignorar la complejidad del ser humano dentro de un espacio social y como parte de diversos campos como el social, el cultural y el económico. Es así que el diseño metodológico se enfocó en comprender cómo la empresa familiar, en tanto organización, establece sus propias prácticas y formas de lograr sus objetivos a partir de la construcción de un sentido por parte de sus integrantes, sean familiares o no, en donde los recursos tangibles e intangibles gestionados se delimitan en el interjuego de una historia compartida por los integrantes de la familia, la exigencia de roles y el entrecruce de las identidades individuales, profesionales, de género, de etnia; así como el establecimiento de los procesos

de identificación de los empleados que generan ciertos comportamientos deseados que no obstante pueden estar ausentes; finalmente, en torno al campo organizacional que define ciertas prácticas propias del sector y que funcionan sobre una base cultural e identitaria que se apropia como organización, como grupo y como individuo.

4. REFERENCIAS

Allochue, J., Amman, B., Jaussaud, J., & Kurashina, T. (2008). The Impact of Family Control on the Performance and Financial Characteristics of Family Versus Nonfamily Businesses in Japan: A Matched-Pair Investigation. *Family Business Review*, *XXI*(4), 315-329.

Allouche, J., & Amann, B. (2002). L'actionnaire dirigeant de l'entreprise familiale. *Revue Française de Gestion*, *141*(5), 109–130.

Arregle, J., Hitt, M. A., Sirmon, D. G., & Very, P. (2007). The Development of Organizational Social Capital: Attributes of Family Firms*. *Journal of management studies*, *44*(1), 73-95.

Astrachan, J. H., Klein, S. B., & Smyrnios, K. X. (2002). The F-PEC scale of family influence: A proposal for solving the family business definition problem1. *Family business review*, *15*(1), 45-58.

Balmer, J. M., van Riel, C. B., Jo Hatch, M., & Schultz, M. (1997). Relations between organizational culture, identity and image. *European Journal of marketing*, *31*(5/6), 356-365.

Barry, B. (1989). The development of organization structure in the family firm. *Family Business Review*, *2*(3), 293-315.

Belausteguigoitia Rius, I. (2010). *Empresas familiares. Su dinámica, equilibrio y consolidación*. McGraw-Hill, México.

Bourdieu, P. (1988). El habitus y el espacio de los estilos de vida. *La Distinción, Madrid, Taurus*.

Chanlat, J.-F. (1994). Hacia una antropología de la organización. *Gestión y Politica Pública*, *2*, 317–364.

Chua, J. H., Chrisman, J. J., & Chang, E. P. C. (2004). Are Family Firms Born or Made? An Exploratory Investigation. *Family Business Review*, *17*(1), 37-54. https://doi.org/10.1111/j.1741-6248.2004.00002.x

Chua, J. H., Chrisman, J. J., & Sharma, P. (1999). Defining the family business by behavior. *Entrepreneurship theory and practice*, *23*, 19-40.

Chua, J. H., Chrisman, J. J., & Steier, L. P. (2003). Extending the theoretical horizons of family business research. *Entrepreneurship Theory and Practice*, *27*(4), 331-338.

Czarniawska-Joerges, B. (1994). Narratives of individual and organizational identities. *Communication yearbook*, *17*, 193-221.

De la Garza, T. E. (2006). CAPÍTULO I¿ HACÍA DÓNDE VA LA TEORÍA SOCÍAL? En *Tratado latinoamericano de sociología* (pp. 19-38). Anthropos y Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/publicaciones/capituloslibros/teoria_social.pdf

de la Rosa Alburquerque, A., Lozano, C. O., & Segura, J. C. R. (2009). Organización, empresa y familia: De la empresa familiar a la organización familiar. *Gestión y Estrategia*, *36*(Julio / Diciembre), 17-36.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). Introduction. The Discipline and Practice of Qualitative Research. En *The SAGE handbook of qualitative research* (pp. 1-13). Sage.

Díaz, G. H., & Mayett, M. Y. (2011). *Diagnóstico, gestión y evolución de las empresas familiares en Tehuacán*. XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Infomática, México DF. http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/anteriores/xvi/docs/15C.pdf

Dyer, W. G. (2003). The Family: The Missing Variable in Organizational Research$. *Entrepreneurship theory and practice*, *27*(4), 401-416.

Dyer, W. G. (2006). Examining the "family effect" on firm performance. *Family Business Review*, *19*(4), 253-273.

Flores, M. (2011). La cultura y las premisas de la familia mexicana. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, *3*(2), 148-153.

Gioia, D. A., Schultz, M., & Corley, K. G. (2000). Organizational identity, image, and adaptive instability. *Academy of management Review*, *25*(1), 63-81.

Habbershon, T. G., & Williams, M. L. (1999). A resource-based framework for assessing the strategic advantages of family firms. *Family Business Review*, *12*(1), 1-25.

Jiménez, A. B. (2005). *Modelos y realidades de la familia actual*. España. Editorial Fundamentos.

Lansberg, I. (1988). The succession conspiracy. *Family business review*, *1*(2), 119-143.

Leach, P. (1999). *La empresa familiar*. Argentina. Ediciones Granica.

Molina-Morales, F Xavier, Martínez-Fernández, M. T., Ares-Vázquez, M. A., & Valmir Emil Hoffmann. (2008). La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas: Una aplicación al sector cerámico español. Fundacion BBVA.

Murueta, M. (2009). Familia y proyecto social en la teoría de la praxis. En *Psicología de la familia en países latinos del siglo XXI* (Primera, pp. 23-41). Asociación Mexicana de Alternativas en psicología, A.C. http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/pt/Acervo_files/PsicologiaFamiliaLatinosXXI.pdf#page=23

Powel, W. W., & DiMaggio, P. J. (1983). The Iron Cage Revisited: Institucional Isomorphism and Collective Rationality in Organizaciontal Fields. *American Sociological Review*, *48*(2), 147–160.

Schutz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social: Introducción a la sociología comprensiva*. Paidós Barcelona.

Sharma, P. (2004). An overview of the field of familiy business studies: Current status and directions for the future. *Family Business Review*, *17*(1), 1-36.

Steier, L. (2001). Family firms, plural forms of governance, and the evolving role of trust. *Family Business Review*, *14*(4), 353-368.

Tagiuri, R., & Davis, J. (1996). Atributos ambivalentes de la empresa familiar. *Family Business Review*, *11*(1), 11-16.

Taylor, S., & Bogdan, R. (1986). Introducción ir Hacia la Gente. En *Introducción a los métodos cualitativos de la investigación (Buenos Aires* (pp. 16-27). Paidós.

Ward, John. (2006). *El éxito en los negocios de familia*. México. Editorial Norma.

Ward, John, & Dolan, C. (1998). Defining and Describing Family Business Ownership Configurations. *Family Business Review*, *11*(4), 305-310. https://doi.org/10.1111/j.1741-6248.1998.00305.x

Whittington, R. (2006). Completing the Practice Turn in Strategy Research. *Organization Studies*, *27*(5), 613-634.

TOMAR CAFÉ: REPRESENTACIONES SOCIALES Y PROCESOS DE SOCIALIZACIÓN SECUNDARIA EN CONTEXTOS LABORALES EN HABITANTES DE BOGOTÁ

Silvana Calle Vargas[1] y Claudia Mercedes Padrón Mercado[2]

[1y 2] Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Colombia. [1]sicava_9@hotmail.com
[2]claudiam.padronm@konradlorenz.edu.co

Resumen. El objetivo del presente estudio es identificar las Representaciones Sociales y Procesos de Socialización Secundaria asociados a la toma de café en el contexto laboral en adultos entre los 35 a 50 años de la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta el significado simbólico de tomar café y las interacciones que esta actividad genera en el contexto colombiano. Se utilizó una metodología mixta secuencial que tuvo como primer momento una fase cualitativa en la cual se realizó una triangulación de fuentes y de técnicas para dar mayor credibilidad a la información y el método seleccionado fue el interaccionismo simbólico; el análisis se hizo mediante teoría fundamentada a través del software NVivo versión 11. En la fase cuantitativa, se recolectó la información de 201 consumidores de café a través de un formulario semiestructurado, para esta información, se realizó un análisis lexicométrico con SPSS y un análisis multidimensional con SPAD 9.0. Los resultados muestran los elementos del núcleo central resaltando los conceptos de *activarse y energía* como principales significados asociados al café; en el sistema periférico se identificaron características del café como el *aroma y el sabor.*

Palabras clave: Representaciones Sociales; Proceso de Socialización; Teoría Fundamentada; Análisis Multidimensional.

***DRINKING COFFEE:* SOCIAL REPRESENTATIONS AND SECONDARY SOCIALIZATION PROCESSES IN LABOR CONTEXTS IN INHABITANTS OF BOGOTÁ**

Abstract: The objective of this study is to identify the social representations and secondary socialization processes associated with coffee drinking in the work context in adults between 35 and 50 years of age in the city of Bogotá, considering the symbolic meaning of coffee and coffee. interactions that this activity generates in the Colombian context. A sequential mixed methodology was used that had as a first stage a qualitative phase in which a triangulation of sources and techniques was carried out to give greater credibility to the information and the selected method was symbolic interactionism; the analysis was made through theory based on the Nvivo software version 11. In the quantitative phase, the information of 201 coffee consumers was collected through a semi-structured form, for this information, a lexicometric analysis was performed with SPSS and a multidimensional analysis with SPAD 9.0. The results show the elements of the central nucleus highlighting the concepts of activation and energy as main meanings associated with coffee; in the peripheral system, coffee characteristics such as aroma and flavor were identified.

Keywords: Social Representations; Socialization Process; Grounded Theory; Multidimensional Analysis.

1. INTRODUCCIÓN

La llegada del café a Colombia tiene dos historias: La primera indica que el grano llega desde Centroamérica por Guatemala y Costa Rica; sin embargo, la segunda historia, sostiene a Venezuela como el canal por medio del cual entró el café al país, esta es la versión más creíble y probable dados los estudios realizados por José Charlaca en su libro "El café en la vida en Colombia" y la edición del mismo por parte de la Federación Nacional de Cafeteros (FNC) en el año 1987 (Durán y Barón, 2015). Según los historiadores que han escrito al respecto, el cultivo de café inicia en Santander con una tradición cultural asociada a las oraciones realizadas a "la virgen de los ojazos" quien, según sus seguidores, permitía la germinación de los frutos de café. No obstante, y secundando la anterior creencia, aparece un cura llamado Francisco Romero, quien, en el siglo XIX, solicita a los penitentes sembrar tanto café como pecados hubiesen cometido (Durán y Barón, 2015). Desde el año 1870 se comenzó a generar una producción comercial del producto, con un desarrollo, aunque lento, pero con una excelente reputación, debido a la estructuración y organización de pequeñas familias inscritas a la Federación Nacional de Cafeteros[1], dedicadas al cultivo y recolección de café.

Este mercado ha despertado el interés por parte de diversos investigadores, puesto que el café en Colombia ha sido catalogado como la bebida más apetecida (Centro Nacional de Consultoría [CNC], 1993; 2009). Se ha estudiado la población penetrada por este mercado donde se descubre que, tomar café es una actividad que comienza en la adolescencia como parte de la motivación al iniciar la formación técnica o superior o al empezar la vida laboral, sin embargo, este consumo se destaca y aumenta marcadamente en relación con la edad, siendo los más grandes consumidores las personas mayores de 30 años y quienes reportan tomar al menos una taza de café al día (CNC, 2009; Sierra, 2013). En ese mismo sentido, es importante saber que, en relación con el consumo de café "la composición del grupo de consumidores en Colombia es similar a la pirámide socio demográfica, con una amplia base de consumidores en los estratos 2 y 3 cuyos motivos de consumo están asociados a la tradición y la costumbre" (Sierra, 2013, p.72).

[1] Federación Nacional de Cafeteros: Es una asociación que contribuye a promover el cultivo de café en Colombia y su exportación a mercados internacionales, regulando las políticas del sector.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.202-216

Es evidente como el consumo de café hace parte de las principales prácticas de los colombianos y funciona de manera identitaria y simbólica, siendo adoptada como una tradición o costumbre que se encuentra adscrita a interacciones en diferentes contextos y grupos sociales (FNC, 2010). Aunque el consumo de café en el país está ligado tanto a espacios laborales, como a espacios recreativos, "en el caso de Colombia, es un ritual ofrecer un café, al que se le llama 'tinto', a cualquier visitante a su hogar o lugar de trabajo, es a partir del café de donde surge la conversación" (FNC, 2010, p. 5), es por esto que los colombianos reconocen la importancia del producto para el país, aunque más que reconocerla, sienten que este producto los diferencia y les permite posicionamiento al generar una identidad cultural (Bejarano, 1980).

1.1 Teoría de las Representaciones Sociales

La teoría de las Representaciones Sociales aparece en Francia en los años 1960, a partir de formulaciones e investigaciones empíricas sobre los grupos sociales del mismo país a través de entrevistas, Moscovici (1988), como precursor de dicha teoría, la explica como una forma de entendimiento que permite construir comportamientos y comunicación entre personas para volver parte de la realidad física y social, la integración y los intercambios. Años después surge la idea sobre Representaciones Sociales como una forma de saber específico basado en el sentido común, en donde el pensamiento práctico está dirigido a la comunicación, el entendimiento y el control del medio social, físico y mental, un planteamiento construido por Denise Jodelet en el año 1986 (Banchs, 1986).

En su formulación sobre Representaciones Sociales, Jodelet afirma que estas, son imágenes que reúnen un grupo de conceptos que posibilitan interpretar y entender los sucesos de nuestra vida y que incluso, les dan sentido a aquellos eventos no esperados (Rubio, 2001).

Más adelante, Abric (2001), plantea que, "las representaciones sociales son conjuntos organizados y estructurados de creencias, opiniones, informaciones y actitudes en torno a un determinado objeto social y por tanto toda Representación Social posee una organización interna en la cual se presenta una jerarquización de los elementos que la componen y de las relaciones que se establecen entre ellos" (p. 8). El modelo de Abric, plantea un enfoque estructural que permite integrar en las investigaciones las características de las mismas y su organización alrededor de un núcleo central y un sistema periférico (Restrepo, 2013).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.202-216

1.1.2 Núcleo central

Es el sistema principal del modelo estructural de Abric, pues lo identifica y representa con características de los valores y creencias, es la parte esencial de las representaciones sociales, ya que a través de este, se determina el significado y la forma de organización de las mismas; en otras palabras, el núcleo central son aquellos elementos de las Representaciones Sociales que se mencionan o nombran en mayor medida, es decir, son las características que se refieren en repetidas ocasiones y que demuestran ser el componente más relevante del fenómeno estudiado.

El núcleo central está compuesto por tres factores determinantes: 1) la naturaleza del objeto representado, esto es, el origen o significado del elemento; 2) el vínculo que el sujeto o el conjunto de personas conserva con ese elemento y 3) el grupo de ideas (valores, normas) que caracteriza la unión entre el sujeto y el objeto, estos factores determinan la estructura y funcionamiento del sistema del núcleo central y lo mantienen (Abric, 2001).

1.1.3 Sistema periférico

Siendo la parte mediadora del enfoque estructural de Abric, defiende y funciona como protección del núcleo central, este sistema también tiene una organización jerárquica y actúa como elemento que aclara y justifica los significados más distantes al núcleo central , en otras palabras, el sistema periférico se diferencia porque la frecuencia de menciones sobre un significado es menor en relación con el núcleo central o son conceptos secundarios del mismo, aceptados y validados por las personas, aunque en menor medida reconocidos.

1.2 Procesos de Socialización

Berger y Luckmann (1968) plantearon una teoría que indica que los individuos se integran participando de la transformación de la sociedad, y es en el desarrollo biológico donde va introduciéndose a ella por medio de iniciadores o significantes. En ese mismo sentido, plantean que la socialización se puede clasificar en dos partes: Procesos de Socialización Primarios y Procesos de Socialización Secundarios.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.202-216

1.2.1 Socialización Primaria

La socialización primaria se refiere al proceso en el que el individuo se introduce en la sociedad por primera vez, en ella, los sujetos socializan casi que exclusivamente con su familia, sumergiéndose en un mundo objetivo como agente socializador. Esta etapa, sugiere ser la más importante para el individuo, en términos de aprendizaje y experimentación social (Berger y Luckmann, 1968).

1.2.2 Socialización Secundaria

Corresponde a la fase de la vida en la que se dan aspectos clave como la división y asignación del trabajo y la entrega social del conocimiento, por lo cual, esta se convierte en una fase necesaria en la vida de todo individuo, bajo esa perspectiva consideran que “la socialización secundaria es la internalización de ‘submundos’ institucionales o basados sobre instituciones. Su alcance y su carácter se determinan, pues, por la complejidad de la división del trabajo y la distribución social concomitante del conocimiento” (p. 53).

Basando este tipo de socialización en el aspecto laboral, Berger y Luckmann (1968), indican los argumentos y/o fundamentos para defender su posición teórica: “La socialización secundaria requiere la adquisición de vocabularios específicos de "roles", lo que significa, por lo pronto, la internalización de campos semánticos que estructuran interpretaciones y comportamientos de rutina dentro de un área institucional.

2. METODOLOGÍA

El estudio tuvo un diseño transversal mixto (Cualitativo/Cuantitativo), exploratorio, secuencial (DEXPLOS) con modalidad derivativa, que como lo plantea Hernández, Fernández y Baptista (2014), comienza con una fase cualitativa que buscó especificar características o propiedades del fenómeno social a estudiar, dado que permite tener un acercamiento al entorno natural y a la realidad; se partió de los resultados de esta fase para diseñar el instrumento cuantitativo. En el proyecto intervinieron dos (2) investigadores profesionales de las ciencias sociales y humanas.

La fase cualitativa se hizo a través del método de interaccionismo simbólico, haciendo énfasis en “los significados sociales que las personas asignan al mundo que les rodea” (Moreno, 2005,

p. 75), y por medio de una triangulación de fuentes y de técnicas (Grupo focal, entrevistas en profundidad y observaciones no participantes).

La fase cuantitativa fue transversal, dado que la recolección de datos se realizó en un solo periodo de tiempo y permitió obtener una medición de manera independiente de las variables de estudio con precisión (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

2.1 Población

En la fase cualitativa se invitaron a participar trabajadores o personas que tienen relación directa durante la preparación del café, o que tienen conocimiento de los rituales y formas en qué las personas se sirven e ingieren el producto, además, participaron expertos en el tema y consumidores frecuentes de café; en la fase cuantitativa se trabajó con habitantes de Bogotá, con edades entre los 35 a 50 años, laboralmente activos y consumidores frecuentes de café.

2.2 Procedimiento fase cualitativa

Para iniciar, se utilizó un muestreo por bola de nieve, dada la dificultad para contactar a los informantes clave, y se tuvo en cuenta el principio de saturación teórica que indica cuando “los datos se vuelven repetitivos o redundantes y el análisis confirma lo que se ha fundamentado”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 435).

Se hizo una triangulación de técnicas, por medio de un (1) grupo focal con cinco personas que trabajan en el área de servicios generales de las empresas, cuatro (4) entrevistas en profundidad con expertos en temas de café y dos (2) observaciones no participantes en espacios de toma de café.

La información fue analizada por medio de teoría fundamentada, método por cual se determinaron categorías de análisis y ejes de indagación, que fueron extraídos a partir de una codificación abierta, axial y selectiva, a través del software de análisis cualitativo Nvivo versión 11.

2.3 Procedimiento fase cuantitativa

Se usó un muestreo no probabilístico con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 7%, lo que arrojó una muestra total de 200 personas a encuestar.

Se aplicó una encuesta multimodal (cara a cara, telefónica o web), por medio de un cuestionario semiestructurado, conformado por 24 preguntas cerradas de selección múltiple y 10 preguntas abiertas, que en total tienen 122 ítems estructurados en 4 secciones: aspectos sociodemográficos, representaciones sociales, Procesos de Socialización y características de la toma de café.

Con los datos recopilados, se hizo un análisis lexicométrico por medio del software SPSS, con el fin de identificar la frecuencia de las variables, y también un análisis multidimensional y textual a través del software SPAD.

3. RESULTADOS

Para determinar el núcleo central y el sistema periférico de las Representaciones Sociales asociadas a la toma de café, se solicitó a los informantes que al frente de las tres palabras más mencionadas en la fase cualitativa: Café, charlar y activador de energía escribieran otras 6 palabras que asociaran con las antes mencionadas, y que, luego de ello, eligieran las dos más importantes para ellos y las definieran. Con esto, se realizó un análisis lexicométrico y un análisis de correspondencias múltiples para que en línea con el planteamiento de Abric (2001), se valoraran cada una de las asociaciones realizadas. Se presentan los resultados teniendo en cuenta las categorías orientadoras del estudio en donde se integran los resultados cualitativos (nodos de NVvivo) y los cuantitativos (frecuencias y segmentos de SPAD).

3.1 Representaciones Sociales

La primera dimensión representa los elementos del núcleo central de las Representaciones Sociales, está asociada con ACTIVAR, esta dimensión es descrita y adoptada por los participantes desde una perspectiva individual a través de la cual definen la toma de café, en la que desde la fase cualitativa y como se observa en la Figura 1 tiene mayor frecuencia y densidad, siendo el nodo con mayor número de menciones Tomar café como activador (33

menciones en 5 recursos). De igual manera y como se observa en la Tabla 1, en la fase cuantitativa, se corrobora este elemento del núcleo central con una frecuencia relativa de 87,6% en el top two box (T2B) (Tomar café permite tener energía y activar el día a día).

La segunda dimensión asociada a la CHARLA, se identifica en la fase cualitativa con el nodo La charla como resultado de la toma de café (30 menciones en 7 recursos), este, describe la dimensión social o colectiva que tienen los individuos sobre la toma de café; y en la fase cuantitativa con una frecuencia relativa de 83,6% en el T2B, el ítem Compartir un café motiva a mantener una charla, apoya los resultados de la fase cualitativa. (Tabla 1)

Entre tanto, la tercera dimensión identificada es la COSTUMBRE, que representa para los informantes una dimensión cultural sobre la toma de café, descrita a través de los nodos La costumbre como motivo para tomar café (21 menciones en 5 recursos) y Tomar café como un hábito (9 menciones en 3 recursos), mientras que en el análisis estadístico con una frecuencia relativa de 86,6% y 85,1% en el T2B es identificada por medio de los ítems Tomar café es un hábito de mi vida y Tomar café permite seguir la cultura del país. (**Tabla 1**)

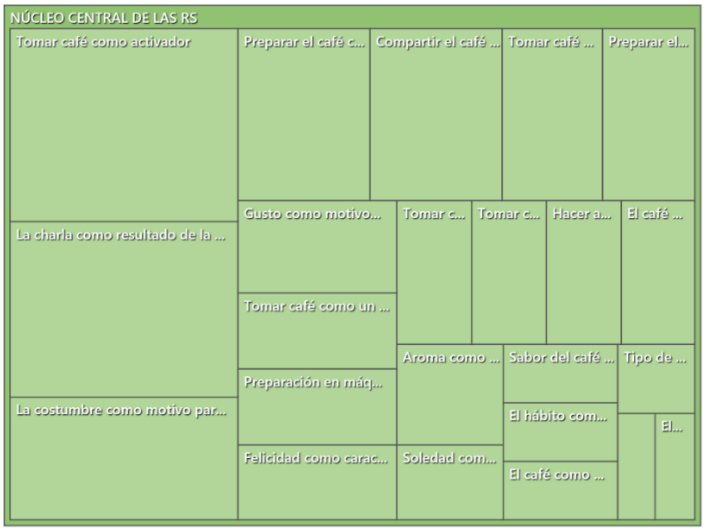


Figura 1. Núcleo central de las Representaciones Sociales asociadas a la toma de café. Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Frecuencias variables - Núcleo central. Elaboración propia.

Ítem		Mayor frecuencia	Menor frecuencia
6	Tomar café permite tener energía y activar el día a día	87,6	12,4
11	Tomar café es un hábito de mi vida	86,6	13,4
8	Tomar café permite seguir la cultura del país	85,1	14,9
17	Compartir un café motiva mantener una charla	83,6	16,4

En los elementos anteriores están los conceptos de Costumbre y Hábito que intentan describir la toma de café como parte de la cultura de los informantes, volviéndola un aspecto significativo del núcleo central de las Representaciones Sociales. También se observa, la Charla, que confirma el desarrollo de Procesos de Socialización mediante el núcleo central; y el concepto de Activar que describe el significado de la toma de café.

Lo anterior, permite entender el hecho que, para los participantes la toma de café en el contexto laboral, es en sí misma, un proceso de socialización secundaria.

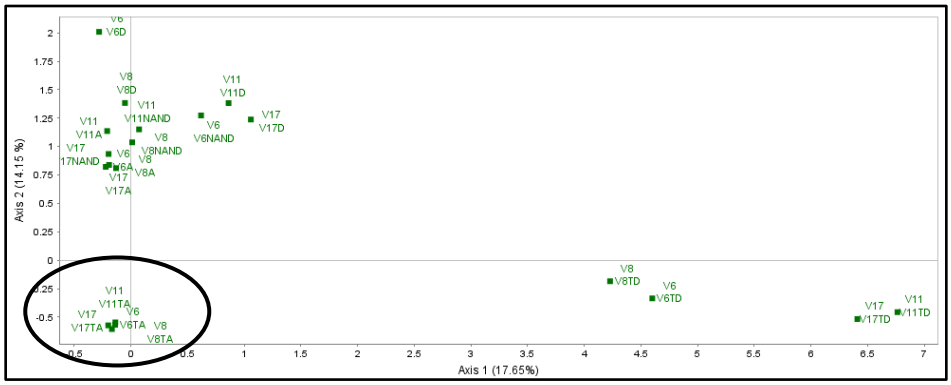


Figura 2. *Análisis de correspondencias múltiples elementos del núcleo central. Fuente: Elaboración propia*

Al hacer un análisis de correspondencias múltiples, como se puede observar en la figura 2, las variables de las Representaciones Sociales con mayor frecuencia están concentradas en los cuadrantes izquierdos y pertenecen a los siguientes ítems: (V6) Tomar café permite tener energía y actividad el día a día, (V8) tomar café permite seguir la cultura del país, (V11) tomar café es un hábito de mi vida, (V14) compartir un café permite conocer gente nueva, (V16) compartir un café es una forma de tener compañía y (V17) compartir un café motiva a mantener una charla; ítems que describen el núcleo central.

La información señalada en el círculo, muestra la concentración de las variables con opción de respuesta “Totalmente de acuerdo” que se encuentran cerca del promedio, esto significa que

los ítems “Tomar café permite tener energía y activar el día a día”, “Tomar café permite seguir la cultura del país”, “Tomar café es un hábito de mi vida” y “Compartir un café motiva a mantener una charla”, son aquellos con mayor frecuencia en la primera opción de respuesta y representan 3 dimensiones: individual, social y cultural, anteriormente mencionadas.

La fase cualitativa permitió también identificar que a la toma de café se le atribuyen características como el sabor y el aroma para definir la importancia a la hora de tomarlo, aunque los participantes dejaron siempre clara la relevancia de la preparación del mismo para asignarle atributos de calidad. En la periferia de las Representaciones Sociales, se explican aspectos de las mismas asociadas con las características del café (olor, color, granos) y de la toma de café aludiendo a sus funciones, tanto individuales (trabajar, ánimo, felicidad, frío), como colectivas (chisme, interactuar, disfrutar), lo que apoya la descripción del núcleo central.

3.2 Procesos de Socialización Secundaria

Se observa en la figura 3 que, ejes de indagación como la Compañía y los Momentos ideales para la toma de café son descritos con variedad y mencionados con regular frecuencia por los participantes.

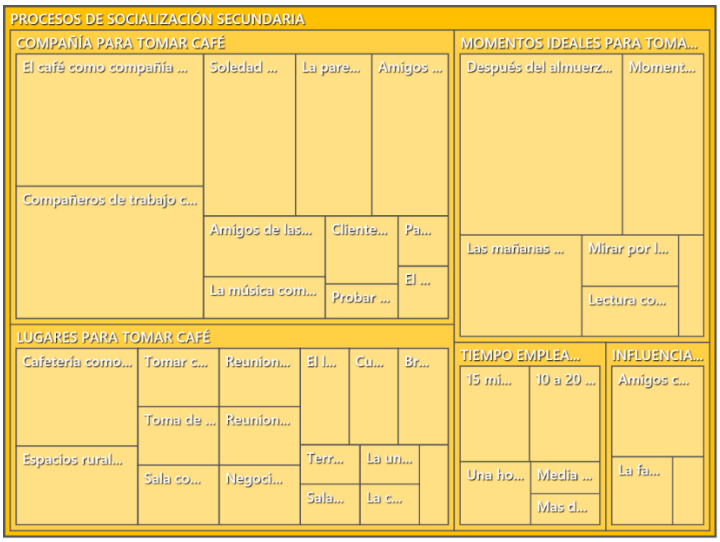


Figura 3. Procesos de Socialización Secundaria asociados a la toma de café. Fuente: Elaboración propia

Analizando las concepciones de los informantes, definen a los compañeros de trabajo como la compañía para tomar café (10 menciones en 3 recursos) y con una frecuencia relativa de 74,1%, aspecto que de cierta manera valida el hecho que, la toma de café en el contexto laboral genera Procesos de Socialización Secundaria; en sintonía con ello, la pareja como compañía ideal para tomar café y los amigos como compañía para tomar café (5 menciones en 3 recursos) y con una frecuencia relativa de 20,9%, estos son dos códigos que apoyan la socialización secundaria, entendiendo a la pareja sentimental y a los amigos como relaciones sociales que se dan por fuera del núcleo familiar. Entre tanto, los amigos son descritos como los principales influenciadores de la toma de café (4 menciones en 2 recursos).

Por otro lado, los lugares para tomar café más mencionados por los informantes son diferentes al hogar, dejando claro que hay socialización secundaria en sus relaciones diarias; los espacios rurales con 4 menciones en 3 recursos, el sitio de trabajo y las cafeterías son los lugares que con mayor frecuencia se describen para el proceso de toma de café.

Aunado al núcleo central de las Representaciones Sociales, en donde la charla y el compartir un café hacen parte de las concepciones de los informantes sobre la toma de café en el contexto laboral, los Procesos de Socialización Secundaria se hacen evidentes por medio de lo que como ellos definen es un activador, una costumbre y un gusto.

Es importante hacer la claridad, de que, aunque se generan Procesos de Socialización Secundaria asociados a la toma de café, es por medio de los Procesos de Socialización Primaria que se adopta el hábito, la costumbre y dicho gusto por la toma de esta bebida. Los informantes describieron una serie de elementos importantes asociados a la toma de café por medio del proceso de socialización primaria, que según Berger y Luckmann (1968), son aquellas interacciones sociales generadas desde el nacimiento al interior de la familia. En su discurso, los participantes afirman, tomar la bebida en la mayoría de ocasiones porque desde la infancia en sus familias la bebían cuando iban a visitas o después de la alimentación, “desde pequeño veía como mis papás tomaban café todo el tiempo” – “mis papás me mandaban a hacer el café y servirlo después del almuerzo”.

4. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten hacer un análisis bajo 3 dimensiones que explican las Representaciones Sociales y los Procesos de Socialización Secundaria asociados a la toma de café en el contexto laboral; una dimensión individual, donde se pueden enumerar y describir los beneficios funcionales de la toma de café, es aquí donde se encuentran los aspectos referidos por los informantes como “Tomar café como activador” o “Tomar café permite tener energía y activar el día a día”, lo que describe las vivencias individuales a través de la toma de café. Se identifican una serie de elementos que atribuyen funciones a la bebida, en donde, tanto la representación como el proceso de socialización secundaria cumplen un importante papel dentro de dichas funciones, pues por un lado describen el significado que tiene para el informante y por el otro, lo que puede hacer con él en su lugar de trabajo y su vida cotidiana.

Una dimensión social, que permite entender la estrecha relación que existe entre la toma de café y los Procesos de Socialización, en donde esta actividad da la posibilidad de “mantener una charla”, “conocer gente nueva” y “hacer amigos”, como lo describen en su discurso los informantes; identificando en sí misma a la toma de café como un proceso de socialización tanto primaria como secundaria. En esta dimensión, sobresalen aspectos colectivos de los individuos, como las necesidades y deseos de interactuar con otras personas y la oportunidad que ven en la toma de café para hacerlo.

Y una dimensión cultural caracterizada por la descripción de la toma de café como parte de las costumbres familiares y los aprendizajes de los Procesos de Socialización Primaria, en donde nodos como “Tomar café como un hábito” y “La costumbre como motivo para tomar café”, concluyeron la exposición del café como componente cultural de los informantes.

Si bien la investigación tenía como foco hablar de los Procesos de Socialización Secundaria, debido a que se estaba trabajando con población adulta, se identificó al preguntar por el proceso de la toma de café y sus preferencias en relación con este, que, los informantes lo asocian con la forma como aprendieron a tomarlo, dado que en su discurso, mencionan experiencias como la preparación del café en la infancia, el consumo de este acompañado de complementos como pan, arepa, torta, entre otros y la observación de reuniones familiares en las que se compartía un café para conversar.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.202-216

Lo anterior permitió identificar los Procesos de Socialización Primaria, como una categoría emergente dentro de la investigación, a través de la cual se narraron historias sobre el aprendizaje de la toma de café y el mismo como parte de los hábitos y prácticas culturales de la familia, todo esto, desde vivencias de la infancia.

Las tres dimensiones identificadas y descritas, son una manera de comprender como algo como una representación social instaura y mantiene una práctica de consumo como la toma de café:

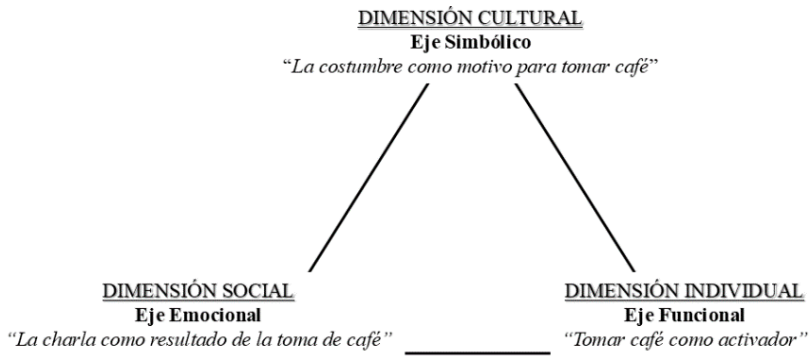


Figura 4. *Dimensiones de las Representaciones Sociales y los Procesos de Socialización asociadas a la toma de café. Fuente: Elaboración propia*

Las Representaciones Sociales y los Procesos de Socialización generan un tejido social que se retroalimenta en ambas vías, lo social mantiene los significados de la toma del café y las representaciones se mantienen a través de la socialización que se afianza en espacios laborales a través de la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, y tal como lo describe Perera (2003, p. 5), las Representaciones Sociales son "una forma específica de pensamiento social que tiene su origen en la vida cotidiana de las personas, al tiempo que otorga al pensamiento social una importante función en la estructuración de la realidad social"; así, y en línea con las 3 dimensiones halladas en el presente estudio, el eje simbólico y el eje emocional constituyen el pensamiento colectivo que origina la cotidianidad de los informantes, y el eje funcional estructura su realidad.

Entre tanto, Bordieu y Wacquant (2005, p. 31) plantearon "la objetividad del primer orden", en la cual describen la sociedad como una estructura objetiva que tiene características materiales

organizadas según la representación que se hagan quienes viven en ella; lo que en el orden de lo individual, social y cultural puede explicar dicha objetividad de la sociedad.

Aunado a lo anterior y contemplando el planteamiento de Abric (2001, p. 45) los elementos centrales de las Representaciones Sociales tienen tres características que se asocian directamente con las tres dimensiones resultado del proyecto:

> **1)** ***Un valor simbólico*** en el sentido que "un elemento central no puede ser cuestionado sin afectar la significación de la representación"; lo que, de cierta manera, se relaciona con la dimensión cultural y como tal con el eje simbólico que describe las costumbres, hábitos y Procesos de Socialización Primaria, que generan en el individuo unas representaciones iniciales desde la infancia y que por mucho permanecen en sus actividades cotidianas. (Codificación selectiva)
>
> **2)** ***Un valor asociativo*** en la medida en que "un elemento central está directamente vinculado con la significación de la representación, está necesariamente asociado con un amplio número de constituyentes de la representación"; está relacionado con la dimensión social, por ende, con el eje emocional, en el cual el imaginario colectivo impide en muchas ocasiones separar los significados individuales de los comunes. (Codificación axial)
>
> **3)** ***Un valor expresivo*** que se manifestaría a través de la frecuencia de aparición de un término, aunque complementando esta apreciación con información más cualitativa; este valor se asocia directamente con la dimensión individual, esto es, con el eje funcional, del cual se mencionó con mayor frecuencia tanto en la fase cualitativa como en la fase cuantitativa los beneficios de la toma de café, específicamente, el hecho de ser una bebida que permite activar o generar energía. (Codificación abierta)

Estudios como el presente permiten conocer la importancia e interés en realizar investigaciones sobre elementos culturales de un país con otros tipos de alcances, por ejemplo, comparar diferentes poblaciones en donde existan condiciones que puedan afectar la socialización a través del café, monitorear (a través de un estudio de corte longitudinal) en diferentes grupos etarios los significados y la manera como se interactúa por medio de la toma de café o indagar elementos que mantienen las prácticas de consumo en personas que toman café y aquellas que no lo consumen.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.202-216

Anexos: En el siguiente link podrán descargar los instrumentos de recolección de información cualitativa y cuantitativa:

https://drive.google.com/drive/folders/1UqjNSJ7kfjoeR4ncsHqr-B9GUXBBPlcS?usp=sharing

5. REFERENCIAS

Abric, J.-C. (2001). Prácticas sociales y representaciones. Francia: Ediciones Coyoacán, S.A de C.V.

Banchs, M. (1986). Concepto de representaciones sociales: Análisis comparativo. Revista Costarricense de psicología, 27-40.

Bejarano, J. A. (1980). Estudios sobre la historia del café en Colombia. *Cuadernos de Economía, 1* (2), 115-140.

Berger, P y Luckmann, T. (1968). La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu.

Bordieu, P., y Wacquant, L. (2005). *Una invitación a la sociología reflexiva.* Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina S.A.

Centro Nacional de Consultoría. (1993). Estudio sobre el consumo de café en Colombia. FEDERACAFE: Estudios Especiales, 71-83.

Centro Nacional De Consultoría. (2009). Evaluación de la percepción del café en la consulta médica. Bogotá.

Durán, M. J., y Barón, A. (2015). *El impúdico brebaje: Los cafés de Bogotá.* Bogotá: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. Bogotá Humana.

Federación Nacional de Cafeteros. (2010). *Café de Colombia*. Recuperado el 24 de septiembre de 2017, de Federación Nacional de Cafeteros: http://www.cafedecolombia.com/particulares/es/sobre_el_cafe/mucho_mas_que_una_bebida/ritos_y_costumbres/

Hernández, A., Fernández, C., Baptista, F. (2014). *Metodología de la Investigación.* Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

Monsalve, D. (1927). *Colombia cafetera.* Madrid: Barcelona, Artes Gráficas, S.A., Sucesores de Henrich y Cia.

Moreno, M. C. (2005). La investigación cualitativa en marketing: el camino hacia la percepción social del mercado. *Revista colombiana de marketing, 4* (6), 68-85.

Moscovici, S. (1988). Notes towards a description of social representations. European Journal of Social Psychology, 211-250.

Perera, M. (2003). A propósito de las representaciones sociales: apuntes teóricos, trayectoria y actualidad. Consejo Latinoamericanos de Ciencias Sociales *CLACSO*, 1-35.

Restrepo, D. A. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales. Revista CES Psicología, 122-133.

Rubio, F. D. (2001). Teoría de las Representaciones Sociales. Apuntes. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*. Volumen (3), p. 1-16.

Sierra, A. M. (2013). Actitudes y hábitos de consumo de café en Colombia: Tradición y Bienestar. Alimentos Hoy: Revista de la asociación colombiana de ciencia y tecnología de alimentos, 71-75.

A GESTÃO DE RISCO E A PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE MORADORA DE ÁREAS VULNERÁVEIS

Erianne Gomes dos Santos e Maria Auxiliadora Teixeira Ribeiro

Instituto de Psicologia Universidade Federal de Alagoas, Brasil. erianne.santos@ip.ufal.br; maria.ribeiro@ip.ufal.br

Resumo. O risco de afundamento de um bairro, situado num município brasileiro, motivou a pesquisa de mestrado iniciada com este trabalho. Objetivamos mapear e analisar as discussões científicas produzidas, sobre a gestão de risco e a participação das pessoas que vivem em situação de vulnerabilidade socioambiental, publicadas entre 2007 e 2017. Focalizamos, nesta apresentação, a revisão da literatura acessada nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Google Acadêmico, usando os descritores: Gestão Participativa, Participação Social, Comunidade, Áreas de risco, Socioambiental, Desastre Ambiental, Governança e Gestão Ambiental. As 41 produções científicas selecionadas e os resumos analisados possibilitaram a construção de um panorama sobre o ano, distintas áreas de conhecimento, regiões e estados do Brasil e outros países das publicações. Uma revisão dialógica levou à identificação dos temas, classificados em quatro categorias: mobilização social, perfil da população, despreparo e falta de vontade pública, fragilidade das ações de prevenção. Compreende-se o processo de implicação e articulação da sociedade e do Poder Público nesse contexto, sinalizando a possibilidade de uma gestão participativa a partir da mobilização da comunidade nas discussões que permeiam as decisões e interesses coletivos.

Palavras-chave: Gestão de Risco; Participação da Comunidade; Revisão Dialógica da Literatura.

RISK MANAGEMENT AND THE PARTICIPATION OF THE COMMUNITY LIVING IN VULNERABLE AREAS

Abstract. The risk of sinking a neighborhood, located in a Brazilian municipality, motivated the master's research initiated with this work. We aim to map and analyze the scientific discussions produced, about risk management and the participation of people living in situations of socio-environmental vulnerability, published between 2007 and 2017. In this presentation, we focus on the review of the literature accessed in the Scientific Electronic Library databases Online (SciELO), Portal of Journals of the Coordination for the Improvement of Higher Education Personnel (CAPES) and Google Scholar, using the descriptors: Participatory Management, Social Participation, Community, Risk Areas, Socio-Environmental, Environmental Disaster, Governance and Environmental Management. The 41 selected scientific productions and the analyzed abstracts enabled the construction of an overview of the year, different areas of knowledge, regions and states of Brazil and other countries of publications. A dialogical review led to the identification of themes, classified into four categories: social mobilization, population profile, unpreparedness and lack of public will, weakness of prevention actions. The process of involving and articulating society and public authorities in this context is understood, signaling the possibility of participatory management based on the mobilization of the community in the discussions that permeate collective decisions and interests.

Keywords: Risk Management; Community Participation; Dialogic Literature Review.

1. INTRODUÇÃO

O risco de afundamento de um bairro, situado no município de Maceió, em Alagoas, no Nordeste do Brasil, foi fator disparador da pesquisa de mestrado, que se iniciou com este trabalho. A região é considerada área de risco, devido ao surgimento de trincas e rachaduras que “apresentam persistência de mais de um metro de comprimento e abertura

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.217-229

milimétrica" e resultou na interdição de diversos imóveis e vias públicas. (Serviço Geológico do Brasil [CPRM], 2019, p. 15).

Os efeitos advindos desse sinistro afetam mais de 40 mil pessoas e são provenientes da extração mineral conduzida por uma indústria petroquímica instalada na cidade, na década de 70 (Serviço Geológico do Brasil [CPRM], 2019).

Emerge desse contexto a indagação sobre qual é, efetivamente, a participação das pessoas que vivem nas áreas vulneráveis nas ações de gerenciamento, pois apesar da formulação da Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (PNPDEC) que institui diretrizes sobre a participação da comunidade (Lei n. 12.608, 2012), ainda existem impasses que impossibilitam gerar cooperação e articulação entre as instituições governamentais e a população (Nogueira et al., 2014).

Considerando essas informações buscou-se, em um primeiro momento, conhecer as produções científicas realizadas sobre a gestão de risco e a participação das pessoas que vivem em áreas de vulnerabilidade socioambiental, no período de 2007 a 2017, a fim de identificar quais os temas discutidos, as regiões, os países e em quais áreas do conhecimento esses estudos têm sido produzidos. Em um segundo momento, analisamos e organizamos em eixos temáticos as discussões presentes nas pesquisas acessadas em base de dados, norteadas por uma Revisão Dialógica da Literatura, que se fundamenta na perspectiva construcionista (Montuori, 2005; Walker, 2015).

2. METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo deste estudo, que é o de compreender as ações de gestão de risco de áreas vulneráveis com foco na participação da comunidade, realizamos uma pesquisa qualitativa, utilizando o método da Revisão de Literatura Sistêmica e Dialógica, que se fundamenta na perspectiva construcionista (Montuori, 2005; Walker, 2015). Inicialmente, definimos a questão norteadora da pesquisa: o que há na literatura sobre a participação da comunidade na gestão de risco de áreas vulneráveis no contexto urbano, nos últimos 10 anos? Para tal, utilizamos três bases de dados: Scientific Eletronic Library Online (SciELO); Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Google Acadêmico. A busca ocorreu em agosto de 2018, em um computador de uso pessoal. Vale salientar, ainda, que essa pesquisa foi conduzida por duas pesquisadoras de maneira independente. Realizamos seis varreduras usando os seguintes cruzamentos:

"participação social" AND "áreas de risco"; "áreas de risco" AND "comunidade"; "áreas de risco" AND "socioambiental"; "participação social" AND "desastre ambiental"; "governança" AND "gestão ambiental" AND "desastre ambiental"; "gestão participativa" AND "desastre ambiental". Utilizamos 3 parâmetros que delimitaram e orientaram a seleção dos artigos, teses e dissertações: I Parâmetro temático: produções que abordassem assuntos referentes à participação da comunidade que vive em situação de risco socioambiental no gerenciamento das ações; II Parâmetro linguístico: publicações na língua portuguesa; III Parâmetro cronológico: publicações entre 2007 e 2017. Usamos como critérios de exclusão: produções científicas repetidas, estudo de nível de graduação e trabalhos online indisponíveis.

O quadro abaixo apresenta todo o levantamento nas bases de dados, que resultou em 41 produções, sendo 29 artigos, 10 dissertações e 2 teses a serem analisadas:

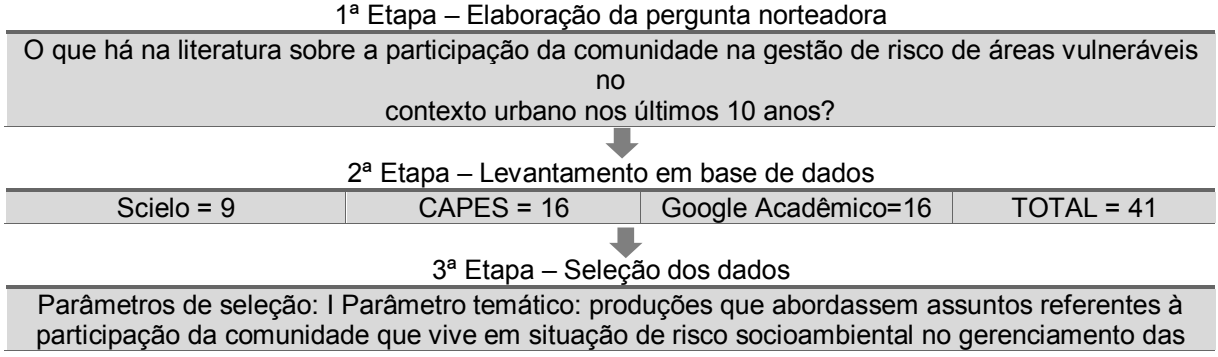
Tabela 1. Síntese das publicações obtidas, excluídas e selecionadas. Maceió, 2018.

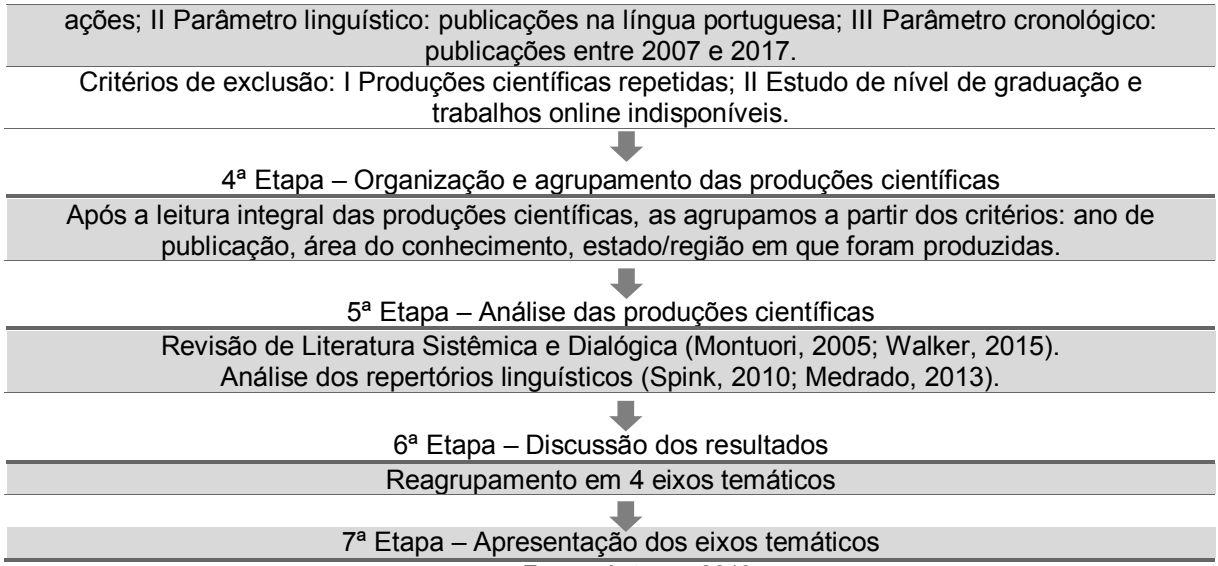
Fonte	Obtidas	Excluídas	Selecionadas
Scielo	47	38	9
CAPES	52	36	16
Google Acadêmico	90	74	16
TOTAL GERAL			**41**

Fonte: Autoras, 2018.

De acordo com a tabela 1 podemos identificar um grande número de exclusões, que apesar de terem sido acessadas pelas bases de dados, tais produções não tinham relação com o tema e com os objetivos deste trabalho, pois eram produções repetidas, estudos de nível de graduação ou estavam indisponíveis.

Abaixo, apresentamos um fluxograma com o detalhamento do percurso metodológico adotado nessa pesquisa.





Fonte: Autoras, 2018.

Figura 1. Descrição das sete etapas para a elaboração da Revisão Sistêmica e Dialógica da Literatura. Maceió, 2018.

2.1 Organização e Análise das informações

A análise do material selecionado foi organizada em duas etapas. Na primeira, abordamos a distribuição a partir de alguns critérios: ano de publicação, área de conhecimento, estado/região e países em que foram produzidos. Na segunda, apresentamos os eixos temáticos estabelecidos conforme a análise dos repertórios presentes nas produções científicas. Adotamos a Revisão de Literatura Dialógica, que se ampara na perspectiva de Sharon Walker (2015) sob influência de Alfonso Montuori (2005), a fim de analisar as informações sobre a gestão de áreas de riscos socioambientais que encontramos nos estudos selecionados e que deram ênfase na mobilização social e na implementação das ações a serem executadas.

A característica da Revisão Dialógica é trabalhar a literatura de forma dinâmica e criativa, buscando justamente dialogar com os enunciados escritos sobre o tema, sem reduzi-los à quantificação e à sumarização das referências. Nessa perspectiva, o pesquisador participa ativamente na construção do diálogo, a partir de um olhar crítico e reflexivo sobre as produções científicas obtidas durante a revisão, de maneira a não ser um mero reprodutor de trabalhos já realizados. Essa construção traz implicações da interpretação tanto do próprio pesquisador quanto dos autores revisados (Montuori, 2005; Walker, 2015). Tal aspecto é um contraponto aos pressupostos da revisão reprodutiva, essencialmente positivista, centralizada em “quem disse o quê?”. “Esta abordagem reprodutiva nos leva a

revisões que, geralmente, são tão entediantes para ler quanto foram para escrever" (Montuori, 2005, p. 45).

Essas considerações apoiam-se na perspectiva construcionista, sobretudo na abordagem dialógica das Práticas Discursivas que têm como elemento central de análise os repertórios linguísticos, definidos enquanto unidades de construção do discurso (Spink, 2010; Medrado, 2013).

A afirmação de que esta pesquisa se apoia na perspectiva da revisão dialógica significa que buscamos compreender alguns aspectos da construção do conhecimento, norteando-nos pelo enfoque relacional da revisão e por meio das conexões, interações e distanciamentos entre esses textos, proporcionando espaços conversacionais e os organizando a partir do diálogo que proporcionam, considerando a importância de ouvir e de nos conectarmos a eles (Walker, 2015).

Essa abordagem teórico-metodológica, possibilita que se crie uma espécie de debate, situando as reflexões críticas de diversos estudos, propiciando a polifonia de vozes e posicionamentos, atentando-se, sobretudo, para a multiplicidade de versões sobre o tema.

3. RESULTADOS

A análise dos títulos, resumos e textos completos das 41 produções científicas permitiu que os trabalhos fossem agrupados a partir de alguns critérios: ano de publicação, área de conhecimento, estado/região e países onde foram produzidos.

Apresentamos, no quadro abaixo, um panorama da quantidade de publicações selecionadas e distribuídas entre os anos de 2007 e 2017. Optamos pela delimitação temporal correspondente a uma década, a fim de dar uma maior visibilidade ao fluxo do crescimento da produção científica referente à participação dos atores sociais na gestão de risco socioambiental.

Tabela 2. Quantidade de produções científicas sobre a participação da comunidade na gestão de riscos socioambientais por ano de publicação. Maceió, 2018.

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	1	4	3	1	4	6	5	7	6	3

Fonte: Autoras, 2018.

Na tabela 2 podemos observar que o maior número de publicações sobre a referida temática ocorreu entre os anos de 2013-2016. Esse aspecto pode estar relacionado à criação da lei nº. 12.608/12, que instituiu a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (PNPDEC) e dispôs sobre o Sistema Nacional de Proteção e Defesa, o que foi considerado promissor por

proporcionar maior visibilidade aos assuntos referentes aos desastres socioambientais e às ações de gestão de risco, adquirindo relevância e visibilidade tanto no meio acadêmico como nas políticas públicas (Silva, 2017).

Identificamos, também, quais as áreas de conhecimento que contribuíram, por meio de publicações, na discussão sobre a participação da comunidade na gestão de riscos socioambientais: Saúde Coletiva/Pública (7); Ciências Sociais (6); Direito (5); Ambiente e sociedade (5); Geografia (4); Arquitetura e Urbanismo (4); Ciências Naturais (3); Engenharia Civil e Ambiental (3); Psicologia (2); Serviço Social (1); Educação e Gestão Ambiental (1).

As áreas do conhecimento da Saúde Coletiva/Pública e as Ciências Sociais são as que predominam entre as pesquisas sobre a participação da comunidade na gestão de áreas de risco sociambientais.

Na sequência, identificamos um quantitativo referente às regiões/estados onde foram produzidas as publicações selecionadas por meio desse levantamento de dados.

Tabela 3: Quantidade de produções científicas brasileiras por região e estado onde as pesquisas sobre a participação da comunidade na gestão de áreas de riscos socioambientais foram desenvolvidas. Maceió, 2018.

Sudeste			**Sul**			**Norte**				**Nordeste**		**Centro Oeste**	**Total**
RJ	MG	SP	PR	SC	RS	AM	PA	AP	RR	RN	PB	GO	
6	3	15	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	38

Fonte: Autoras, 2018.

Conforme a tabela acima, podemos observar que o Sudeste foi a região com maior número de publicações referentes à participação da comunidade na gestão de riscos socioambientais, com um total de 24 produções, com destaque para o Estado de São Paulo, onde foram realizados 15 estudos associados ao tema. De acordo com o Atlas Brasileiro de Desastres Naturais "a alta densidade demográfica aliada à ocupação desordenada em áreas de risco faz desta região uma das que mais sofrem com as adversidades atmosféricas (Centro Universitário de Estudos e Pesquisa sobre Desastres [CEPED] & Universidade Federal de Santa Catarina [UFSC], 2013, p. 24). Na sequência, notamos que a região Sul aparece com seis, a Norte, com quatro e Nordeste e Centro Oeste com duas, totalizando 38 produções científicas brasileiras.

Identificamos, também, um quantitativo de 3 publicações de outros países: Chile (1) e Portugal (2).

Entre as pesquisas estrangeiras, observamos que três foram realizadas na Europa e América do Sul, sendo duas em Portugal e uma no Chile, ampliando a compreensão desse tema em outros países.

Nesta segunda etapa da análise, construímos quadros no Microsoft Word, contemplando as seguintes informações: título, autores, fonte, descritores, ano de publicação, área do conhecimento, resumo e temáticas. A construção dos quadros facilitou a organização e a aproximação com o conteúdo do material de pesquisa. Essa estratégia possibilitou a definição dos eixos temáticos, uma vez que ao preencher a coluna referente às temáticas, destacamos as questões centrais de cada estudo identificadas no resumo e/ou em partes dos textos.

A partir desse processo, identificamos 11 focos de discussão, que foram organizados em eixos temáticos: Eixo 1 (mobilização social e gestão de áreas de risco socioambiental urbano), Eixo 2 (discussão teórica dos conceitos de vulnerabilidade socioambiental e resiliência), Eixo 3 (análise da implementação de projetos, conferências e políticas), Eixo 4 (descrição de espaços urbanos/não urbanos e avaliação de experiências), Eixo 5 (análise do perfil das produções científicas sobre desastres socioambientais e gestão ambiental), Eixo 6 (gestão de recursos hídricos/resíduos sólidos urbanos), Eixo 7 (sofrimento social), Eixo 8 (percepção de risco), Eixo 9 (desastres socioambientais e gênero), Eixo 10 (discussão do conceito de salubridade), Eixo 11 (educação ambiental e gestão participativa da pesca).

Os estudos correspondentes ao Eixo 1 (mobilização social e gestão de áreas de risco socioambiental urbana) são aqueles que se aproximam do interesse deste trabalho, no qual foram classificadas 12 pesquisas (8 artigos, 3 dissertações de mestrado e uma tese de doutorado) e selecionadas para serem examinadas, por meio de uma leitura minuciosa.

A partir da análise dos repertórios identificados nas pesquisas descritas no Eixo 1, agrupamos as produções científicas de acordo com os principais assuntos discutidos sobre o tema de nosso interesse, resultando em quatro subtemas: *mobilização social; perfil da população; despreparo e falta de vontade pública e fragilidade das ações de prevenção.*

4. DISCUSSÃO DOS EIXOS TEMÁTICOS

A discussão dos eixos temáticos foi realizada tal como propõe a Revisão Dialógica da Literatura, estabelecendo as conexões e interações dialógicas entre os textos, identificando

o que eles têm em comum, articulando suas aproximações e distanciamentos (Walker, 2015).

A seguir, situaremos as discussões dos subtemas apresentados anteriormente.

4.1 Mobilização social

As discussões apresentadas pelas pesquisas classificadas neste subtema atentam para o fato de que as ações centralizadas no âmbito governamental, direcionadas à gestão de áreas de riscos socioambientais, têm demonstrado fragilidade em atender as necessidades das comunidades que sofrem os efeitos desses eventos. Relacionam essa dificuldade à falta de articulação com outros setores e também pela ausência da participação social na elaboração e implementação dessas ações (Jacobi, Momm-Schult, & Bohn, 2013; Di Giulio, Serrao-Neumann, Viglio, Ferreira & Choy, 2014; Silva, 2015).

Sob esse enfoque, os autores que se debruçam sobre a análise da intersetorialidade, no âmbito dos desastres socioambientais, propõem a ação conjunta entre Estado e sociedade civil de forma transparente e compartilhada. O envolvimento da população na gestão de áreas de riscos tende a ser mais efetiva, como possibilidade para a realização das ações de prevenção, mitigação, resposta e recuperação (Fonseca & Burrstyn, 2009; Jacobi et al.,2013; Tavanti & Spink, 2014; Di Giulio et al., 2014; Silva, 2015). Os diálogos proporcionados com a literatura têm apontado para a possibilidade de se caminhar na direção de uma gestão participativa, comprometida em integrar a população por meio de diversos dispositivos, como os conselhos, fóruns, comitês, reuniões em centros comunitários e ONGs, entre outros espaços que buscam fomentar a mobilização social, estreitando a relação entre governo e sociedade civil (Tavares & Ferrante, 2009; Lipai, 2010; Sipioni & Silva, 2013; Di Giulio et al., 2014; Tavanti & Spink, 2014; Soledade, 2015).

Nesse contexto, a atuação de Núcleos Comunitários de Proteção e Defesa Civil (NUPDECs) é mencionada enquanto uma das ferramentas mais importantes voltadas às ações de proteção às áreas suscetíveis e/ou afetadas pelos desastres e que trabalham a partir da compreensão de que as comunidades são parceiras na redução de riscos (Tavanti & Spink, 2014; Rosa, Mendonça, Monteiro, Souza, & Lucena, 2015). As pesquisas defendem a mobilização da comunidade em torno dos assuntos relacionados à gestão de áreas de risco como um importante elemento para a efetividade dos resultados. O engajamento da comunidade proporciona uma nova abordagem para o enfrentamento dos riscos, a partir da

ação conjunta e compartilhada entre sociedade civil e Estado. Tendo em vista que "a população que convive de perto estes problemas e por certo seria a mais qualificada para indicar as melhores e emergentes ações para o planejamento" (Silva, 2015, p. 86).

4.2 Perfil da população

Os estudos definem o perfil da população que sofre ou está suscetível aos efeitos dos riscos de desastres socioambientais, enfatizando os aspectos sociais, culturais e econômicos, permitindo uma melhor compreensão da situação vivida por essas pessoas, uma vez que as comunidades sofrem de maneiras distintas.

Nessa temática, alguns trabalhos atribuem à precariedade, às desigualdades sociais e ao desordenamento do território, status de agravantes e multiplicadores de tragédias que comprometem a capacidade de resposta social (Fonseca & Burrstyn, 2009; Jacobi et al., 2013; Rosa et al., 2015; Silva, 2015).

Assim, a população de baixa renda está mais vulnerável aos prejuízos, devido à relação estreita entre exposição ao risco e pobreza que potencializam e ampliam seus efeitos e danos (Jacobi et al., 2013; Verde, 2013; Verde & Schicchi, 2015; Rosa et al., 2015; Silva, 2015; Soledade, 2015). No entanto, é importante salientar que a estruturação dessa problemática não está limitada ao nível social da população, pois sua causa deve ser compreendida a partir de diversas perspectivas, abrangendo as características físicas, socioespaciais e culturais do local (Tavanti & Spink, 2014; Rosa et al., 2015).

4.3 Despreparo e falta de vontade pública

Os problemas vivenciados pela população que vive em área de vulnerabilidade socioambiental são associados, nas pesquisas, à desigualdade socioeconômica, ao déficit do planejamento territorial, ao despreparo e à falta de vontade das autoridades públicas (Fonseca & Burrstyn, 2009; Tavares & Ferrante, 2009; Lipai, 2010; Jacobi et al., 2013; Sipioni & Silva, 2013; Verde, 2013; Di Giulio et al., 2014; Tavanti & Spink, 2014; Rosa et al., 2015; Silva, 2015; Soledade, 2015; Verde & Schicchi, 2015).

Entre as três esferas de governo, o município é o principal responsável pela resolução dos problemas relacionados às questões socioambientais (Jacobi et al., 2013; Rosa et al., 2015; Verde & Schicchi, 2015). Entretanto, de acordo com Verde (2013), na maioria das vezes, os municípios negligenciam a iminência de tragédias.

Os governos, sobretudo os municipais, cedem aos interesses do setor imobiliário e demais elites locais, pois, em decorrência de uma "lógica clientelista", acabam abrandando as normas relacionadas ao uso do solo, isentando-os de impostos e reforçando, dessa forma, a ocupação desordenada do território e expondo a população aos riscos de desastres (Fonseca & Burrstyn, 2009; Lipai, 2010; Jacobi et al., 2013; Soledade, 2015).

O Brasil dispõe de conhecimento técnico e profissionais capacitados para evitar ou minimizar a ocorrência de desastres, entretanto, devido à "falta de vontade pública", associada à "omissão", "insuficiência" e "impropriedade" das ações públicas, esses instrumentos não conseguem atuar de forma efetiva na gestão do espaço urbano (Jacobi et al., 2013, p. 248). Em uma situação de desastre socioambiental, a postura adotada pelas autoridades governamentais se concentra nas ações emergenciais, com o intuito de atenuar os impactos e o sofrimento da população, com receio de perder a legitimidade de seus eleitores, culminando com a falta de confiança das pessoas afetadas nos serviços governamentais responsáveis pela gestão de áreas de risco (Jacobi et al., 2013; Di Giulio et al., 2014).

Em consequência do não comprometimento das autoridades, a tendência é a recorrência dos desastres, a ampliação de sua intensidade e falta de confiança da população atingida nos serviços públicos (Jacobi et al., 2013; Di Giulio et al., 2014; Rosa et al., 2015).

4.4 Fragilidade das ações de prevenção

As ações de prevenção são medidas tomadas como forma de minimizar os impactos dos desastres socioambientais. São norteadas por políticas de gerenciamento e de proteção da natureza que devem ser conduzidas de forma articulada entre Poder Público e a coletividade (Soledade, 2015).

No entanto, os órgãos responsáveis pela gestão dos recursos naturais e espaço urbano se concentram no planejamento pós-desastre de caráter emergencial, devido à ausência de um planejamento voltado à prevenção desses eventos (Jacobi et al., 2013; Verde, 2013; Di Giulio et al., 2014; Tavanti & Spink, 2014; Rosa et al., 2015).

De modo geral, o Brasil não possui tradição no enfrentamento dos desastres socioambientais, entretanto, dispõe das ações da Defesa Civil, como forma de proteger a população em casos de situações de emergência ou calamidade (Verde, 2013).

Os diálogos apresentados no âmbito científico demonstram um cenário de fragilidade do Poder Público em lidar com a complexidade frente aos desastres socioambientais, além de um déficit das ações de prevenção dos órgãos governamentais. Uma problemática que se caracteriza pela falta de uma visão integrada e socialmente construída, marcada pela exclusão da participação social, com destaque para a culpabilização das pessoas que residem em locais frágeis e de risco, somando-se a isso a execução de ações por vezes descontextualizadas que negligenciam as características locais (Jacobi et al., 2013; Verde, 2013; Di Giulio et al., 2014; Tavanti & Spink, 2014).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O método de investigação adotado nessa pesquisa privilegia técnicas qualitativas de construção de informações e é norteado pelos pressupostos teórico-metodológicos da Revisão de Literatura Dialógica, que se fundamenta na perspectiva construcionista (Montuori, 2005; Walker, 2015).

Nesse sentido, foi apresentado um panorama das discussões teóricas em torno da gestão de áreas de risco e a participação da comunidade que vive em situação de vulnerabilidade socioambiental, obtido por meio de um mapeamento de produções científicas acessadas em bases de dados, que nos permitiu conhecer as diferentes formas de contribuição científica de outras/os pesquisadoras/res sobre a referida temática, assim como, contribuiu no desenvolvimento de um posicionamento crítico e reflexivo para formular argumentos que fundamentassem a relevância do estudo (Ribeiro; Martins; Lima, 2015).

Ao avançarmos nas conexões possibilitadas por meio do nosso diálogo com a literatura, observamos que as pesquisas analisadas discutem a relevância da mobilização social para a articulação das ações, propondo, dessa forma, uma ação conjunta entre Estado e sociedade civil como uma estratégia de prevenção, mitigação, resposta e recuperação, sob a prerrogativa de que, quanto maior a implicação social, maior será a efetividade da gestão (Fonseca & Burrstyn, 2009; Jacobi et al.,2013; Tavanti & Spink, 2014; Di Giulio et al., 2014; Silva, 2015).

Em suma, buscamos a partir deste estudo dar visibilidade à implicação da população na gestão dos riscos socioambientais, por se tratar de uma problemática tão presente nos últimos anos e cujos efeitos têm repercutido tanto em âmbito nacional quanto internacional. Esperamos, também, a partir das discussões tecidas neste artigo, propiciar reflexões em

termos metodológicos sobre a relevância da revisão de literatura, enquanto um elemento importante para a construção do conhecimento e o desenvolvimento do desenho de uma pesquisa científica. Enfatizamos, sobretudo, que ela seja conduzida não de uma forma meramente reprodutiva, mas a partir de um estilo de escrita relacional e prospectiva, tal como é proposto pela Revisão Dialógica de Literatura, atentando para a multiplicidade de versões sobre o tema e não para a busca de uma verdade (Montuori, 2005; Walker, 2015).

6. REFERÊNCIAS

Centro Universitário de Estudos e Pesquisa sobre Desastres & Universidade Federal de Santa Catarina (2013). Atlas Brasileiro de Desastres Naturais 1991 a 2012 (2a ed., Vol. Brasil). Florianópolis.

Di Giulio, G. M., Serrao-Neumann, S., Viglio, J. E., Ferreira, L. C., & Choy, D. L. (2014). Propostas metodológicas em pesquisas sobre risco e adaptação: experiências no Brasil e na Austrália. *Ambiente & Sociedade*, *17*(4), 35-54. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/asoc/v17n4/a03v17n4.pdf

Fonseca, I. F., Bursztyn, M. (2009). A banalização da sustentabilidade: reflexões sobre governança ambiental em escala local. *Sociedade e Estado*, *24*(1), 17-46. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/se/v24n1/a03v24n1.pdf

Jacobi, P. R., Momm-Schlt, S.I., Bohn, N. (2013). Ação e reação: Intervenções urbanas e a atuação das instituições no pós-desastre em Blumenau (Brasil). *Eure (Santiago)*, 243-261. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/pdf/eure/v39n116/art10.pdf

Lei n. 12.608, de 10 de abril de 2012. Institui a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil – PNPDEC. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12608.htm

Lipai, E. M. (2010). Sentidos Ambiental: O que emerge das deliberações das Conferências Nacionais de Meio Ambiente? (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília – Brasília, DF, Brasil. Recuperado de: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8398/1/2010_EneidaMaekawaLipai.pdf

Montuori, A. (2005). Literature review as creative inquiry: reframing scholarship as a creative process. Journal of Transformative Education, 1(10), 1-20. Recuperado de http://journals.sagepub.com/ doi/abs/10.1177/1541344605279381. doi: 10.1177/1541344605279381

Ribeiro, M. A. T.; Martins, M. H. M; Lima, J. M. (2015). A pesquisa em base de dados: *como fazer?* In: LANG et al. (Org.). Metodologias: pesquisas em saúde, clínica e práticas psicológicas, p. 61-83. Maceió: Edufal.

Rosa, T. S., Mendonça, M. B., Monteiro, T. G., Souza, R. M. DE, & Lucena, R. (2015). A educação ambiental como estratégia para a redução de riscos socioambientais. *Ambiente & Sociedade*, *18*(3), 211-230. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/asoc/v18n3/1809-4422-asoc-18-03-00211.pdf

Serviço Geológico do Brasil. (2019). Estudos sobre a instabilidade do terreno nos bairros Pinheiro, Mutange e Bebedouro, Maceió (AL) (Relatório Síntese dos Resultados nº 1). Recuperado de: http://www.cprm.gov.br/imprensa/pdf/relatoriosintese.pdf

Silva, R. D. (2015). Duas décadas de autonomia política. Estudo de caso sobre as políticas públicas de gestão ambiental urbana no município de Boa Vista/Roraima do período de 1990 a 2010 e suas repercussões para o desenvolvimento regional (Tese de Doutorado em Ciência Política). Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Boa Vista, RR, Brasil. Recuperado de: https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/116632/000965430.pdf?sequence=1

Silva, J. C. B. (2017). Muito além da questão ambiental: discursos sobre as gestões dos riscos no contexto das emergências e desastres (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, Recife, PE, Brasil. Recuperado de: https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/25157/1/TESE%20Juliana%20Catarine%20Barbosa%20da%20Silva.pdf

Soledade, A. O. (2015). A educação ambiental como instrumento de participação (Dissertação de Mestrado). Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, AM, Brasil. Recuperado de: http://tede.uea.edu.br/jspui/handle/tede/72

Sipioni, M. E., & Silva, M. Z. e. (2013). Reflexões e interpretações sobre a participação e a representação em conselhos gestores de políticas públicas. *Revista de Sociologia e Política*, *21*(46), 147-158. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rsocp/v21n46/09.pdf

Spink, M. J. P., Medrado, B. (2013). Produção de Sentido no Cotidiano. In Spink, M. J. P. (Org.), Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas. Petrópolis: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais

Tavanti, R. M., & Spink, M. J. (2014). Ações locais e prevenção: um estudo com adolescentes que vivem em áreas de risco socioambiental. *Ambiente & Sociedade*, *17*(4), 213-232. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/asoc/v17n4/a13v17n4.pdf

Tavares, J., & Ferrante, V. B. (2008). Organizações Não-Governamentais Ambientais Regionais: Entre Resistência e a Utopia, algumas Reflexões. *Revista Brasileira Multidisciplinar*, *11*(2), 12-29. Recuperado de: http://www.revistarebram.com/index.php/revistauniara/article/view/175

Verde, P. F. (2013). Cidades históricas atingidas por tragédia ambiental: estudo de caso de São Luiz do Paraitinga (SP) (Dissertação de Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP, Brasil. Recuperado de: http://tede.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br:8080/jspui/handle/tede/113

Verde, P. F., Schicchi, M. C. S. (2015). São Luiz do Paratinga: da reconstrução pós-enchente às políticas de prevenção e conservação urbana. Cadernos de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, p. 2013.1 1 – 2013.1 25. Recuperado de: http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/cpgau/article/view/Verde.2013.1/4468

Walker, S. (2015). Literature reviews: generative and transformative textual conversations. FQS, *16*(3), 1-13. Recuperado de http://www.qualitative-research.net/ index.php/fqs/article/view/2291. doi: 10.17169/ fqs-16.3.2291

TRABALHO PRISIONAL COMO FERRAMENTA PARA REINSERÇÃO SOCIAL: ESTUDO QUALITATIVO EXPLORATÓRIO COM MULHERES NO SISTEMA DE JUSTIÇA PORTUGUÊS

Marco Ribeiro Henriques[1] e Fátima Matos[2]

[1]FDUNL/FCT - Portugal, mrh.researcher@gmail.com; [2] Instituto Superior Miguel Torga, Portugal, fneymatos@globo.com

Resumo: A execução das penas privativas da liberdade agrega a convivência de programas que possibilitem a aprendizagem ou o reforço de competências pessoais e sociais, de modo a promover a convivência regrada dentro do estabelecimento prisional (EP) e, sobretudo, favorecendo a adoção de comportamentos responsáveis que permitam favorecer a reinserção social dos/das agentes de crime. Em Portugal, como em outros países, as mulheres sempre tiveram uma presença diminuta nas cadeias quando comparadas com as suas congéneres masculinas. Diante desse contexto e assente uma abordagem qualitativa, com forte viés etnográfico, o nosso objetivo é estudar o modelo ressocializador, vigente no sistema de justiça português, e, especificamente, identificar quais os efeitos ou consequências do processo e tratamento penitenciário português na aquisição e interiorização, para o desvalor da conduta, no caso de mulheres em reclusão, nomeadamente por referência ao trabalho prisional. Considerando que a inscrição para trabalho prisional é um requisito que condiciona a oportunidade para um eventual acesso a medidas de flexibilização do tratamento penitenciário, e que por si só suscita o questionamento quanto à voluntariedade desta disponibilidade para trabalho dentro da prisão, nenhuma mulher, por nós ouvida, acredita que, por via do trabalho intramuros, irá superar os dias quando sair da prisão.

Palavras chave: Prisão; Género; Reinserção Social; Trabalho Prisional.

PRISON LABOUR AS A SOCIAL REINTEGRATION TOOL: A QUALITATIVE EXPLORATORY STUDY INVOLVING WOMEN WITHIN THE PORTUGUESE JUSTICE SYSTEM

Abstract: The enforcement of prison sentences is carried out together with a set of programmes that enables inmates to learn or develop personal and social skills to help them follow the rules and get along with others in prison, and also encourages the perpetrators of crime to adopt responsible behaviour that facilitates their social reintegration at the end of their sentence. As is the case in other countries, there are a lot fewer women than men in prison in Portugal. Given this context, a qualitative approach with a strong ethnographic bias will be employed to study the prevailing resocialization model in the Portuguese justice system. One specific objective will be to identify the effects or consequences of the Portuguese penitentiary treatment and its process on the acquisition and internalization of self-empowering behaviour in women in prison through prison labour. Considering that registration for prison work is a prerequisite for possible access to measures of flexible prison treatment, which in itself raises questions as to the voluntary nature of working inside the prison, none of the women interviewed believes that prison labour will help her cope when she leaves the prison.

Keywords: Prison; Gender; Social Reintegration; Prison Labour.

1. INTRODUÇÃO

O atual sistema penitenciário português é fruto de acalentamento penal, que em mais de 80 anos passados sob o atual de modelo socializador vigente (Escudeiro, 2011), continua a procurar encontrar chaves e caminhos para cumprir a sua missão última; assegurar a

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

reentrada (Petersilia, 2009) do/a cidadão/ã uma vez recluído/a à sociedade, liberto da culpa e munido de competências que permitam que não volte a fintar a norma.
Para o ordenamento jurídico português, a execução das penas e das medidas de segurança privativas da liberdade visam, tão só, cumprir os reflexos teóricos respeitantes aos fins das penas, a que a reinserção social e sociabilização do agente de crime importa para a comunidade.

As penas e medidas privativas da liberdade, no sistema penitenciário português, são executadas em regime comum, em regime aberto ou regime de segurança (CEP, 2009). Para tanto, o sistema tem em conta a avaliação do/a recluso/a e a sua evolução, em todos os aspetos considerados pilares do projeto de reinserção social do/a cidadão/ã em reclusão, salvaguardando ou atenuando, nesta sede, os riscos para o/ recluso/a e para a comunidade, de acordo com as necessidades de paz social e segurança do sistema.

O modelo ressocializador português assenta numa premissa de renúncia, na medida do possível, das consequências nocivas que resultam da privação da liberdade, na esfera individual do/a recluso/a e aproximação da execução da pena ou medida de segurança, das condições estimulantes à sua reintegração na vida em comunidade.

Com efeito, esta ideia de um sistema penitenciário, que garanta a dignidade do/a recluso/a, era já era perfilhada pelo Decreto-Lei n.º 265/79 de 1 de agosto, hoje revogado, logo no seu artigo 3º. Trata-se de um princípio orientador da revisão ao sistema de cumprimento de penas e medidas restritivas da liberdade, operada pela Lei n.º 115/2009, de 12 de outubro.

A Lei n.º 115/2009, de 12 de outubro, pretendeu reforçar um sistema de planificação do tratamento penitenciário de forma individualizada, baseando-se na ideia de adequação às necessidades socializadoras do/a recluso/a e, neste sentido, asseverar a particular importância que é dada à individualização da própria execuçã0 (CEP, 2009).

A entronização da ideia de especialização e de individualização foi, por conseguinte, propugnado logo em 2004 aquando do anteprojeto da Reforma do Sistema Prisional.

Neste sentido, podemos asseverar, que pelo menos ao nível da letra da lei, o sistema português de cumprimento de penas e medidas de segurança desenvolve mecanismos individuais de promoção do sentido crítico e responsabilização do/a recluso/a, estimulando-

o/a a participar no planeamento e na execução da sua trajetória prisional, assim como no seu processo individual de reinserção social.

Ora, esta responsabilização individual do/a recluso/a, que é proposta pelo sistema, é depois levada a efeito através de uma facilitação do acesso ao ensino, enquanto pilar básico da vida em sociedade, mas igualmente à progressão no ensino superior e à formação profissional. Neste particular, nem sempre se mostra exequível, sobretudo em função das particulares exigências de meios concernentes à sua realização, desde logo ficará, em todos os casos, dependente da existência de segurança adequada ao efeito.

Por outro lado, a motivação individual da população reclusa é um fator a ter em conta, no cumprimento deste eixo programático do modelo de reinserção, atualmente vigente no ordenamento jurídico português.

As prerrogativas de individualização e de especialização estão intrinsecamente ligadas à afetação da pessoa a um estabelecimento prisional e este deve ser adequado às necessidades particulares do/a recluso/a. Trata-se de um entendimento visto como o mais facilitador das condições necessárias a permitir que a pessoa, uma vez recluída, possa orientar a sua vida de feição socialmente consciente e pensada de modo a que a reincidência não aconteça (Escudeiro, 2011).

A execução das penas e das medidas privativas da liberdade agrega a convivência de programas orientados para o tratamento de problemáticas específicas, que possibilitem a aprendizagem ou o reforço de competências pessoais e sociais, de modo a promover a convivência regrada dentro do estabelecimento prisional (EP) e, sobretudo, favorecendo a adoção de comportamentos socialmente responsáveis, que permitam favorecer a reinserção social dos/das agentes de crime.

Estes programas (DGRSP, 2019) são, via de regra, diferenciados, tendo em conta a idade, o género, a origem étnica e cultural, o estado de vulnerabilidade, os perfis e problemáticas criminais, as necessidades específicas de reinserção social da pessoa em reclusão e os fatores criminógenos, designadamente os comportamentos aditivos, que devem merecer relevância no tratamento penitenciário.

Diante desse contexto e assente uma abordagem qualitativa, com forte viés etnográfico, nosso objetivo é estudar o modelo ressocializador, vigente no sistema jurídico-penitenciário

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

português, e, especificamente, identificar quais os efeitos ou consequências do processo e tratamento penitenciário português na aquisição e interiorização, para o desvalor da conduta, no caso de mulheres e, uma vez, em reclusão.

2. A MULHER RECLUSA NO SISTEMA PENITENCIÁRIO PORTUGUÊS

A designação "*prisões femininas*" é inescapável (Cunha, 2007). A verdade é que, perduravelmente, quando nos referimos a espaços prisionais, não é frequente a denominação *prisões masculinas* quando os seus ocupantes são homens. Em bom rigor, as mais das vezes, esta classificação só emerge por contraposição à de *prisões femininas*, essa sim uma designação imperativa quando são mulheres "os reclusos" em questão (Perruci, 1983). Estas, contrariamente aos seus homólogos masculinos, parecem não viver numa verdadeira prisão, mas tão só numa prisão *feminina*. Não é despiciendo pensar nestas idiossincrasias como um paradigma erigido sob a configuração social e extemporânea do género feminino. Os estudos sobre as prisões em Portugal e as conceções sobre a delinquência feminina, ao longo da história, são relativamente escassos. São de resto estas as circunstâncias que obstam a um maior desenvolvimento casuístico sobre o problema prisional português - aparecem como que não querendo aparecer. A história das mulheres-criminais é escassa e está literalmente *mal contada*.

Em Portugal, como em outros países, as mulheres sempre tiveram uma presença diminuta nas cadeias comparativamente com as suas congéneres masculinas. Atualmente, as mulheres somam cerca de 6% da população recluída em estabelecimentos prisionais (DGRSP, 2019), mais concretamente, 844. Os seus congéneres masculinos eram em 31/12/2019, 11861. Esta é porventura uma realidade arrastada da história penitenciária. Relatos há, desde que a memória é reduzida a escrito, e esses escritos se conservam até aos nossos dias, que as mulheres nunca ocuparam mais do que 10% dos lugares prisionais em Portugal (Santos, 1999). O que por si só, diremos nós, trouxe à mulher uma representação social de sobremaneira secundário também no parque prisional português.

Com o advento das primeiras alas e prisões exclusivamente para mulheres, cimentou-se um respaldo de dominação normativa das suas existências, através de um conjunto de leituras institucionais de aniquilação individual, reproduções claras da cultura social patriarcal extramuros, então hodierna. Este tipo de abordagem foi amplamente implementado em vários contextos ocidentais e são reflexivos do controlo e punição sob normas de

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

feminilidade, que, não obstante santificarem diferentes expressões, se regiam por valores patriarcais e moralizadores, tipicamente ocidentais, exercendo, de forma natural, um maior controlo sobre as mulheres, nomeadamente assentes em critérios de penitência e regeneração doméstica (DGRSP, 1953).

Veja-se que as mulheres nunca desfrutaram de um qualquer estatuto preferencial ou particular e, até finais do século XIX, início do século XX, em Portugal, como de resto um pouco por todo a Europa, as mulheres habitavam os mesmos espaços de reclusão que os homens; partilhavam os mesmos edifícios em prisões coletivas, sujeitando-se a todo um conjunto de violências sobrepostas. Estas mulheres viviam comunitariamente dentro da prisão, fundamentalmente em *enxovias* ou *salas de malta,* pois, para acederem a outro dispositivo penitenciário, haveriam de cumprir com determinados requisitos (Saldanha, 1933), nomeadamente, sectários em função da capacidade económica, posição social ou grau de literacia. Não se diferenciavam, as mais das vezes, entre condenadas e preventivas, prostitutas e homicidas, com reclusas de delito comum (Santos, 1999). Esta era a realidade portuguesa, mas também europeia, no inicio do século XX. As formas de enclausuramento de mulheres, na maioria oriundas de franjas sociais mais desfavorecidas, consistiram na reclusão em casas de força ou correcionais.

No século XVI surgem as primeiras instituições que serviam para recluir mulheres órfãs, viúvas e pobres em geral. Estas eram as chamadas *Casas de Misericórdia*. Já as *Casas de correção*, apogeu das correntes filosóficas utilitaristas, recluíam mulheres indiciadas e condenadas por crimes que atentavam aos *pecados da carne* (Silva, 2013). Estas mulheres eram tidas como moralmente perigosas (Carmo & Fráguas, 1982), não apenas por terem perdido a sua honra, mas sobretudo por cometerem pecados públicos visíveis por todos (Silva, 2013). A gestão destas instituições estava entregue a ordens religiosas, sob os auspícios de um regime rígido e repressivo.

Os alicerces da prisão feminina hodierna encontram a sua origem nas remotas reformas e tentativas de reformas prisionais em Portugal, no período liberal, durante o primeiro quartel do século XIX.

Estes pressupostos consubstanciaram no estado moderno, dito liberal, operando-se através de uma lógica reformista puramente legal, desenvolveram um modelo normativo instituidor do atual sistema jurídico-penitenciário. Este modelo está sobretudo assente numa ideia de conjunto, reduzindo a mulher-penal a uma subrepresentatividade.

A crise de subrepresentatividade de género, que se vivenciava no espaço prisional, verifica-se, por exemplo, quanto à especificidade biológica e social das mulheres, a qual, para o legislador à época, condicionava as motivações da mulher para o crime (Silva, 2013). Foi precisamente no realce do século XIX que se verificou uma forte incidência de mulheres condenadas por vadiagem, alcoolismo, sobretudo pobres e trabalhadoras, nomeadamente empregadas de servir.

Neste plano, encontramos exemplos plenos desta complexa visão *regeneradora* da mulher, em instituições, como a *Casa de Força de Lisboa* a *Casa de Correção do Porto* (Santos, 1999) e a *Cadeia das Mónicas* (Carmo & Fráguas, 1982), que, através de regimes de punição operados pela imposição de atividades "tipicamente femininas", usavam a feminização e a domesticização como técnicas penitenciárias materialmente indecentes no tratamento prisional (Carmo & Fráguas, 1982).

Contudo, ainda no debalde do século XVIII, subsistiam mulheres recluídas em prisões cheias de homens que, só a partir da primeira metade do século XIX, começam a produzir alas exclusivamente femininas. É aqui que na emergência do sistema penitenciário português sobressai a energização de um projeto penitenciário para as mulheres, que promovesse a sua regeneração e reeducação, de acordo com os trâmites de feminilidade dominantes (Santos, 1999).

O atual sistema penitenciário português foi efetivado durante o regime do Estado Novo. Apesar de precedentemente consagrados na lei, os princípios desta forma moderna de punição, só com a implementação da reforma prisional de 1936, que se estabeleceram, na esteira da doutrina utilitarista de Beleza dos Santos, os métodos que já no século XIX se aprimoravam, a par das inovações, em matéria de correção, que já eram uma realidade em alguns países da Europa e EUA (Roberto-Pinto & Ferreira, 1955). Neste período, sob um sistema ditatorial, operam-se dispositivos de controlo mais estruturados, que vêm sobrepor, às mulheres, modelos de domesticidade e feminilidade disseminados nas representações salazaristas de "mulher mãe" e "mulher pátria" (Silva, 2013).

A primeira prisão feminina, construída em Tires em 1954, empregava a ideologia do regime então vigente, construída em pavilhões (Provedoria de Justiça, 2016), um modelo próprio do Estado Novo, o seu funcionamento esteve sempre imbuído de princípios normativos que concluíam que a reabilitação das mulheres se prestaria a consistir na discência e inculcação dos axiomas e papéis sociais, que lhes consignava a sociedade na segunda metade do

século XX (Roberto-Pinto & Ferreira, 1955), mormente o de boas mães e domésticas (Cunha, 1994).

2.1 Pena e prisão

Etimologicamente, o termo prisão tem origem no latim *prensione* e é sinónimo do ato de prender, de deter ou de capturar alguém. A prisão é o lugar onde se retém alguém que fica preso/a. A par com o termo cárcere, que conhecemos como substantivo qualificativo do local onde se recluem pessoas para cumprimento de pena privativa da liberdade e que tem igualmente a sua origem no latim *carcer* (Correia, 1977), existem diversas palavras que nos conduzem à ideia de prisão, como é exemplo: cadeia, presídio, penitenciária, casa de detenção, custódia ou ainda outros porventura mais remotos como enxovia, aljube, masmorra ou calabouço (Campos, 2015).

Para compreender a dimensão da pena privativa da liberdade, comummente denominada pena de prisão, será oportuno, primeiramente, depurar, com especial detalhe, o significado de pena, na esteira hermenêutica do próprio sistema prisional, conjugado as complexas questões relacionadas com o raciocínio atinente à justificação e natureza da própria punição (Garland, 1993).

Considerando que a atribuição de uma pena dependerá sempre de uma autoridade pública, de uma lei e de um julgamento, podemos dizer que a pena, neste contexto público, está umbilicalmente ligada à evolução política da própria comunidade.

A palavra pena advém também ela do latim *poena* e do grego *poiné*, ancorando-se sinónimo da aplicação de dor física ou moral imposta ao transgressor de uma determinada norma ou convenção.

A pena de prisão é, porventura, um mal necessário, porém indispensável à vida em sociedade, na esteira da historicamente lavrada propensão para o ser humano violar as regras de convivência social, atuando dolosamente contra os seus pares e a própria comunidade onde está inserido (Henriques, 2016). Por conseguinte, diremos que, num estado de direito democrático, a regra da lei será o respaldo primitivo para determinar o conjunto de direitos e deveres que devem ser observados pelos cidadãos, e, ainda, para fundamentar e determinar quais os instrumentos que serão utilizados na aplicação da sanção, quando esta se mostre necessária (Ferreira, 2010).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

A prisão, enquanto pena na idade moderna, é fruto da evolução e de um somatório de várias influências históricas. Podemos mesmo dizer que a prisão é quase tão antiga como a memória do homem.

A privação da liberdade, como pena principal, é relativamente recente. Apenas no século XIX é possível observar uma diminuição evidente do espetáculo público da punição. Movimentos como o Iluminismo, na esteira da revolução liberal sentida um pouco por todo o mundo, ainda no século XVIII, seriam os grandes responsáveis pela evolução, dando corpo e realização à proclamação dos princípios da igualdade, da liberdade e da fraternidade, aos quais subjaz definitivamente o Princípio da Humanidade.

Com a evolução do sistema penal consubstanciada, agora, na garantia da dignidade da pessoa humana, inaugurando-se, nesta senda, uma nova feição do olhar Estadual sob o crime e o criminoso, apartando a pena de ser imposta ao corpo dos condenados e dando espaço e caminho à abolição plena da pena de morte.

No século XX, ganhou força a ideia de que as prisões não deveriam ser apenas locais de reclusão, mas deveriam ter também outra função, nomeadamente, servir a comunidade, tentando recuperar os delinquentes para a sociedade, numa ótica de posterior integração social, após o cumprimento da pena. Neste intento, o sistema prisional sofreu profundas alterações.

Nesse processo histórico e evolutivo, a pena de prisão, de carácter vingativo na origem, evoluiu e transformou o próprio ato de punição, que anteriormente era essencialmente uma punição do corpo, adquirindo, hodiernamente, a finalidade de proteger a sociedade e de recuperar o transgressor.

No atual sistema penitenciário, o sofrimento físico desagrega-se enquanto elemento constitutivo da pena, em detrimento dum exército de profissionais técnicos, que vêm, em substituição do carcereiro açoutador de outros tempos, dissetor imediato da augura; os guardas prisionais, os médicos, os capelões, os psiquiatras, os psicólogos, os educadores, entre outros, garantem, pelo menos em tese, que o corpo e a dor nunca mais se constituam objetivos da ação punitiva do Estado (Foucault, 1999).

A pena é vista, num Estado de Direito democrático, como um direito do/a recluso/a, na medida em que esta se deva deter num potencial de reintegração do condenado na

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

sociedade (Rodrigues, 2002). Pelo menos em tese, o sistema penitenciário nestes moldes prevê a disponibilização de condições para uma ressocialização, que, em razão da defesa da dignidade da pessoa humana, mas sobretudo na esteira de premissas de pragmatismo e impossibilidade de modificação de personalidades, será sempre proposta e nunca imposta, a que, uma vez querendo, o/a condenado/a poderá aceder, enquanto inserção comunitária de acordo com as exigências do direito (Soares, 2016).

A Constituição da República Portuguesa (CRP), ao edificar um Estado de Direito democrático e social, profundamente empenhado na valorização da dignidade da pessoa humana, faz supor a ressocialização como um dos objetivos de política criminal, desde logo na dimensão preventiva, mas também numa perspetiva repressora de todos os atentados à manutenção de tal ideário, por conseguinte, extensível também ao nível da execução da pena (Silva & Alves, 2014).

3. METODOLOGIA

A nossa investigação tem como objetivo, por um lado, estudar o modelo ressocializador, vigente no sistema jurídico-penitenciário português, e, especificamente, identificar quais os efeitos ou consequências do processo e tratamento penitenciário português na aquisição e interiorização, para o desvalor da conduta, no caso de mulheres e, uma vez, em reclusão.

Alvitramos analisar particularmente o processo de condução à reentrada (Petersilia, 2009) destas mulheres em liberdade, através da análise, ao tratamento penitenciário formal, disponibilizado pelo EP selecionado, numa perspetiva de instituição total (Foucault, 1999), como plataformas de aprendizagem e superação dos desvios sociais, nomeadamente, tratando variantes latentes a toda a *linguagem* prático-institucional do tratamento penitenciário, como o trabalho, a formação e a educação.

Com efeito, procuramos, neste estudo exploratório, compreender o impacto do processo de interiorização para o desvalor da conduta, no atual modelo penitenciário, em vigor no ordenamento jurídico português, regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 51, de 11 de abril de 2011, que aprova o Regulamento Geral dos Estabelecimentos Prisionais e que visa regulamentar o Código da Execução das Penas e Medidas Privativas da Liberdade, concretizando os princípios fundamentais ali definidos (Governo, 2011).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

Para tanto, propomos desenvolver uma investigação, cujo propósito passa por estudar, através de um amplo trabalho de campo, desenvolvido numa primeira fase, nas instalações da Divisão de Documentação e Arquivo Histórico (DDAH) da DGRSP junto do EP Lisboa, e numa segunda fase, dentro do estabelecimento prisional que selecionamos para encetar a nossa pesquisa empírica e recorte etnográfico, e, numa terceira fase, junto de mulheres que hajam já atingido a situação jurídica de liberdade condicional, através de uma análise pragmática aos seus discursos individuais e exame dos respetivos processos judiciais.

O instrumento de coleta utilizado foi a entrevista semiestruturada, incluindo perguntas fechadas e perguntas abertas, cujos tópicos foram depois conduzidos de acordo com o trilho natural, que as próprias mulheres enveredavam nos seus discursos.

O guião foi organizado de acordo com um conjunto de questões a aplicar de forma flexível, para que a entrevistada pudesse produzir o seu próprio discurso em relação às questões enunciadas.

As entrevistas foram conduzidas individualmente, em gabinete reservado, e à porta fechada, encontrando-se, no seu interior e limites externos adjacentes, apenas o investigador e a mulher entrevistada. No decorrer das entrevistas procuramos manter um carácter informal, que não seria um simples exercício de pergunta-resposta, mas antes uma conversa de aproximadamente trinta a quarenta minutos, transversal às interseções mulher-prisão-reentrada.

As entrevistas só ocorreram nas situações em que a mulher entrevistada manifestou previamente o seu consentimento informado a participar no nosso estudo e autorizou previamente a gravação de todo diálogo, depois de uma explicação oral e por escrito dos objetivos do estudo e declaração de compromisso por parte do investigador em manter a confidencialidade dos dados e de prestar toda a informação que pudesse vir a ser solicitada pelas participantes, bem como a aceitação, por parte do investigador, que a entrevistada pudesse suspender ou revogar o seu consentimento a todo o momento.

Foram selecionadas vinte e duas mulheres, tratadas pelos nome e apelido, de resto, como ao logo de todo o estudo e contactos com a população reclusa, bem como as nossas explicações foram sempre proferidas de forma simples e adequada a uma perceção pura dos nossos intentos naquele espaço. A diretora do EP indicou as primeiras sete mulheres e as restantes foram selecionadas pelo critério “bola de neve”, na qual, com o decorrer das

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

entrevistas, foram apontadas outras com características adequadas para o estudo (Bogdan & Biklen, 1994). Apenas vinte mulheres aceitaram participar no nosso estudo dentro da prisão. As recusas deveram-se, sobretudo, a uma manifestação de receios, quanto à confidencialidade, que, por conseguinte, poderiam ter como missão subvertida uma procura de justificação institucional para a adoção de políticas internas mais restritivas, entendendo estas mulheres o papel do investigador como sendo parte do sistema prisional, o que factualmente não sucede.

Ainda durante o tempo em que circulamos pela zona prisional, foi possível recolher informação, por meio de observação e, sobretudo, em conversas informais com algumas reclusas, que anteriormente se havia negado em participar, mas que, com o evoluir da nossa frequência pelos corredores da zona prisional, se foram permitindo, a uma aproximação, e ainda que não hajam sido objeto de entrevista nos termos das anteriores, contribuíram para o nosso estudo com relatos pontuais das suas vivências circunstanciais a cada momento ou situação pontual.

Quinze outras mulheres vieram ainda a participar no nosso estudo, em situação de liberdade condicional e penas extintas, em momento posterior à *nossa saída* do EP. Factualmente, nem todas as mulheres com quem conversamos posteriormente haviam estado no EP aquando na nossa *estadia* intramuros.

As mulheres reclusas que entrevistámos, no âmbito do nosso trabalho de campo, foram adiante identificadas, nomeadamente, quando citadas as suas declarações, previamente depuradas de qualquer elemento que possa denunciar a sua verdadeira identidade, através de renoanonimação.

O trabalho de campo intramuros teve duração de dois meses e foi realizado no Estabelecimento Prisional Especial de Santa Cruz do Bispo e ainda em dois momentos diferentes, um, antes, e, outro, depois da fase intramuros, na Divisão de Documentação e Arquivo Histórico da Direção-Geral da Reinserção e Serviços Prisionais junto do EP Lisboa.

4. Discussão

O estabelecimento prisional estudado é exclusivamente destinado a recluir mulheres, que detém uma classificação, quanto ao grau de segurança, de *tipo alta*, e, quanto ao grau de complexidade da gestão, de *tipo elevado*. Recebe, simultaneamente, reclusas a cumprir

pena em regime fechado, em regime aberto virado para o interior (RAVI), regime aberto virado para o exterior (RAVE) e ainda mulheres em situação jurídica de prisão preventiva.

O tratamento penitenciário opera-se sobretudo por via da colocação da mulher em atividades de educação e trabalho intramuros, mas, também, promovendo uma maior socialização da reclusa, estabelecendo a ponte entre a reclusa e o meio externo.

Comecemos por talhar o filão da educação e do trabalho intramuros. É o próprio Código de Execução de Penas e Medidas Privativas da Liberdade (CEP) que, a par com o Regulamento, parece querer ampliar o nível de garantias da população reclusa com a certificação de que o trabalho e a educação fazem parte do processo de cumprimento de pena, não explicando, porém, o que fazer quando a pessoa em reclusão não carece de mais formação, porque, por exemplo, já detém qualificações de habilitação superior ou quando a reclusa não trabalha porque efetivamente não quer ou não precisa dessa ocupação, pelo menos ao nível económico.

O ensino a e formação profissional têm, igualmente, efeitos muito importantes sobre a taxa de reincidência. Pese embora, tenhamos verificado que apenas das vantagens inequívocas para o processo de reentrada dos reclusos com uma maior escolarização, a verdade é que a administração penitenciária portuguesa, mas também as populações reclusas, máxime a auscultada por nós, encara a educação e formação intramuros como uma forma de ocupação durante o período de reclusão. De destacar um contraste, de resto, com aquilo que é o movimento europeu e as recomendações que têm sido dirigidas a Portugal pelo Conselho da Europa (Aebi, Tiago, & Burkhardt, 2017) e, sobretudo, no sulco colhido do corpo normativo do Código de Execução de Penas e Medidas Privativas da Liberdade.

É importante saber que a educação na prisão deve ter como objetivo o desenvolvimento da pessoa como um todo, tendo em atenção o seu contexto social, económico e cultural.

Da população reclusa entrevistada, as 35 mulheres que participaram no estudo tinha uma ocupação laborar nos termos do artigo 44.º do Código de Execução de Penas e Medidas Privativas da Liberdade ou tinha tido enquanto permaneceu no EP. Destas, todas manifestaram um sentimento de exploração. Destas, em 29 casos, porque se consideram mal retribuídas pelo seu trabalho, 4 porque consideram que não faz sentido os operadores privados não aceitarem a sua mão de obra em meio externo e 2 porque se consideram obrigadas a trabalhar, pois, no regime interno, a leitura que fazem das práticas institucionais

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

é que tem de trabalhar para ter acesso a benefícios no cumprimento de pena. A este respeito, ***Raquel***, reclusa há menos de um ano, condenada pela prática de furtos, diz-nos que "*somos obrigadas a trabalhar cá dentro a fazer sacos para os mortos para ganhar 60€ por mês* […] *trabalhamos de manhã à noite e eu ainda trago laços para cozer na cela à noite pagam-me a 1€ cada 100 laços. É uma exploração que fazem à gente* […]".

Durante a nossa permanência o campo de trabalho, tivemos acesso a uma entrevista com a responsável pelo setor oficinal da prisão, que nos mostrou como tudo funciona e nos respondeu a tudo o que perguntamos, sem gravar a conversa. Podemos observar linhas de produção, onde as mulheres estão alocadas em horários de trabalho diário, compreendidos entre as 09:00 e as 17:00.

Tivemos ainda acesso a um documento que refletia os salários pagos entre os meses de janeiro e abril daquele ano, que, em linha com os resultados publicados em exercícios anteriores, demostra uma elevada taxa de ocupação da população prisional, na ordem dos 80%, com uma média de salários de 76,80€ por reclusa/mês.

A oferta de trabalho é ampla e encontramos desde empresas de calçado a empresas de vestuário, de decoração, de sacos de cartão.

Todas as reclusas que participaram no nosso estudo referem não se sentir realizadas no trabalho que desempenham, adotando uma postura de resignação face à necessidade económica que vivenciam intramuros, pois, não obstante os parcos salários instituídos no sistema prisional, estão ainda sujeitas a uma repartição do valor em dois, três ou quatro fundos com finalidades diferentes (CEP, 2009).

É certo que dependendo da situação de cada reclusa, apenas um deles lhe é disponível liquidez fruto do seu salário, que podem gastar em horário e dia definido para o efeito, em compras na cantina da prisão. Algumas reclusas referem que gostariam de fazer as aulas, sobretudo de alfabetização, mas veem-se impedidas, porque estas funcionam nos mesmos horários em que se veem compelidas a trabalhar.

Não podemos deixar de referir a importância que a educação em meio prisional teve para outras, uma pequena parte das mulheres que connosco participaram atribui muita importância ao facto de conseguir escrever o seu nome. Lembramos, a este propósito, o relato de ***Natália***, reclusa com um longo histórico de envolvimento com o sistema de justiça,

atualmente a cumprir uma pena de nove anos de prisão por crimes e tráficos de estupefacientes e contrafação, conta "[…] *quando entrei prá qui a primeira vez era muito novinha* […] *já tinha 2 filhos/as e não sabia escrever nem o meu nome. Depois tirei o nono ano aqui* […] *e agora escrevo cartas aos meus 2 filhos mais velhos que também já estão presos com o meu marido em* [….] *fomos todos na rusga … sabe, tenho* […] *filhos/as e não consegui ensinar-lhes mais nada… Só a vender a droga* […] *era um vício porque vivíamos bem* […]".

Quando questionadas sobre a sua condição pessoal intramuros, mormente, se sentem a prisão como um castigo, uma resposta apta a retribuir o mal causado à sociedade, todas as mulheres consideraram que sim, que a prisão não lhes trás nada de novo ou de bom. Em alguns casos, consideram a prisão como um atentado à sua dignidade, pois não se se sentem só privadas de liberdade de movimento e de disposição.

Mónica, ex-reclusa, refere-nos "[…] *a prisão foi a minha porta de entrada no mundo do crime. Entrei lá a primeira vez porque não tinha dinheiro para pagar uma multa e voltei lá porque entrei no «admirável mundo da droga»* […] *lá dentro…não é desculpa eu sei. Mas foi lá que eu provei a primeira vez* […]."

Quando entra no EP a mulher é *despida* do seu nome e passa ser conhecida por um número atribuído pelos serviços do EP. A este respeito, ouvimos ***Lena*** "*Quando aqui cheguei senti que me tiravam a roupa e me rapavam o cabelo. Era da minha cabeça eu sei* […] *no inicio não me habituava a ser chamada através de um número. Parece que me tiram o nome, até achei estranho quando* [referindo-se a nós] *chamou pelo primeiro e último nome* […]". A maioria das mulheres diz já ter sentido sentimentos de repulsa, tristeza e dor, por não ser tratada pelo nome.

As mulheres, por nós ouvidas, transversalmente, têm uma visão da vida pós-reentrada, de certo modo ficcionada. Não raramente encontramos discursos impregnados de alusões ao divino ou a construções edílicas da vida fora da prisão. Nenhuma mulher, por nós ouvida, acredita que, por via do trabalho apreendido dentro intramuros que irá superar os dias quando sair da prisão.

5. CONCLUSÕES

A prisão tem, a montante, um caráter de solução e nunca de expiação. Uma solução da comunidade apta a cumprir finalidades de integração - já o sabemos - a doutrina penal e

processual penal, assim nos faz crer, pelo menos desde o segundo quartel do século XX. Esta premissa é muito anterior a nós e ao nosso estudo, pelo que é a que tomámos como ponto de partida para toda a análise.

Todas as mulheres que participaram no nosso estudo sentiram a subtração do nome pelo número de ordem, como a perda da identidade. Isto acontece, quando se entra na prisão em Portugal, ainda que possa haver exceções, o/a recluso/a passa ser conhecido/a pelo número de ordem. Mesmo quando reentra na sociedade, o número vai com ele/a pelo menos ao nível das suas representações e sentimentos de pertença.

A inscrição para trabalho prisional é requisito que condiciona um eventual acesso por parte da mulher reclusa a medidas de flexibilização do tratamento penitenciário, o que por si só nos legítima questionar quanto à voluntariedade desta disponibilidade para trabalho dentro da prisão.

São centenas as relações jurídicas de trabalho que existem no parque prisional. São também diversas, é certo. O nosso estudo bem o demostra que na maioria das vezes versam uma relação não muito distante do positivado no artigo 12.º do Código do Trabalho, quanto à presunção de contrato de trabalho.

Trabalhar, não porque trabalhar dentro da prisão seja apto a formar valores sociais aceitáveis - que é - mas porque a pessoa em reclusão se vê coagida, por um lado a contribuir para os lucros astronómicos de uma sociedade privada, que lhe paga miseravelmente, mas, por outro lado, porque sabe que estar inserida em trabalho prisional vai beneficiar os processos administrativos, que podem flexibilizar a pena.

No entanto, é possível vislumbrar, ainda, técnicas e meios, na esteira da chamada reeducação, onde permanecem inclusos dogmas e representações sociais e culturais do que é ser mulher e mãe.

Atente-se, por exemplo, no modelo de trabalho disponibilizado intramuros, fatalmente e grosso modo é trabalho manufaturado através de labores alegada e tipicamente femininos, como o caso da costura, lavagem e tratamento de têxteis, entre outros. Não obstante, haver ainda que residualmente, outros trabalhos pontuais que podemos descaraterizar desta abordagem em particular.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.230-246

Ainda assim, não se verifica uma disponibilização evidente de oportunidade trabalho ou educação prisional relacionados com outras áreas alegadamente de domínio masculino, como sejam os cursos de eletrónica, mecânica ou trabalho em agricultura e pastorícia. Trata-se de práticas que se verificam noutros domínios do parque prisional português, particularmente quando os sujeitos prisionais que lhes estão adstritos são homens.

Atualmente ainda podemos vislumbrar um manancial persistente de modelos de domesticação autoritária, muito buriladas pelo tempo e pelo escrutínio das normas jurídicas, mas também da própria sociedade.

A prisão de mulheres no século XXI surge-nos ainda como forma de controlo e punição de grupos economicamente mais desabonados. Não temos dúvidas em afirmar, ao fim deste trabalho, que só quem tem menos recursos encontra *amparo* na prisão!

6. REFERÊNCIAS

Aebi, M.F., Tiago, M.M. & Burkhardt, C. (2015). *SPACE II – Annual Penal Statistics: Persons Serving Non-Custodial Sanctins and Masures in 2015. Survey 2015 – Executive summary.* 2017. Disponível em: http://wp.unil.ch/space, consultado em 14/03/2017.

Bogdan, R. C. & Biklen, S. K. (1994). Investigação qualitativa em educação. Porto, Portugal: Porto Editora.

Campos, S. (2015). Sistemas Prisionais Europeus. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa. Dissertação de Mestrado.

Carmo, I. & Fráguas, F. (1982). Puta de Prisão. 5º ed. Lisboa: A Regra do Jogo.

Correia, E. (1977). Estudo sobre a evolução histórica das penas no direito português. Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Vol. 53, pág. 50-150.

Cunha M. I. (2007). Educar o Outro – As Questões de Género, dos Direitos Humanos e da Educação nas prisões portuguesas. Braga: Humana Global.

Cunha, M. I. (1994). Malhas que a reclusão tece: Questões de identidade numa prisão feminina. Lisboa: CEJ.

Decreto-Lei n.º 51, de 11 de abril de 2011. (2011). Aprova o Regulamento Geral dos Estabelecimentos Prisionais, em cumprimento do Código da Execução das Penas e Medidas Privativas da Liberdade. Diário da República n.º 71/2011, Série I de 2011-04-11.

Direção Geral da Reinserção e Serviços Prisionais. 2019. p. 60 e seguintes. Disponível em «http://www.dgsp.mj.pt». Consultado em 7/01/2017.

Escudeiro, M.J.S. (2011). "Execução das penas e medidas privativas da liberdade – Análise evolutiva e comprativa". Revista da Ordem dos Advogados, p.575.

Ferreira, M. C. (2010). Lições de direito penal, Coimbra: Almedina.

Foucault, M. (1999). Vigiar e punir – O nascimento da prisão. 20ª ed. Petrópolis: Vozes.

Garland, D. (1993). Punishment and Modern Society: A Study in Social Theory. Chicago: University of Chicago Press.

Henriques, M. (2016). La pena de cárcel, como paradigma de evolución, en un sistema de justica inacabado. trayectos, para un sistema prisionero humanista. Congreso Internacional de Historia de los Derechos Humanos - El cincuentenario de los pactos internacionales de derechos humanos de la ONU. Homenaje a la profesora Mª. Esther Martínez Quinteiro. Salamanca.

Lei n.º 115/2009, de 12 de outubro. (2009). Aprova o Código da Execução das Penas e Medidas Privativas da Liberdade. Diário da República n.º 197/2009, Série I de 2009-10-12.

Perruci, M. F. (1983). Mulheres Encarceradas. Recife,Pernambuco: Global.

Petersilia, J. (2009). When prisioners come home: Parole and Prisioner Reentry. Oxford: Oxford University Press.

Prisionais Portugueses. (1953). Acordo entre o Estado português e a Congregação de Nossa Senhora da Caridade do Bom Pastor de Angeres. Lisboa: DGSP. 1953

Provedoria de Justiça. (2016). O Provedor de Justiça, as Prisões e o século XXI: Diário de Algumas Visitas (III). Relatório da Visita ao Estabelecimento Prisional de Tires. Lisboa: PJ. 2016. p.2. Disponível em http://www.provedor-jus.pt. Consultado em 21/01/2017.

Roberto-Pinto, J., & Ferreira, A. A. (1995). Organização Prisional. Lisboa: Coimbra.

Rodrigues, A. M. (2002). Novo olhar sobre a questão penintenciária. 2º ed. Coimbra: Coimbra Editora.

Saldanha, J. (1933). Relatório do Diretor das Cadeias Civis Centrais de Lisboa referente ao exercício de 1/8/1933 a 31/12/1933. Lisboa: DGSP.

Santa Casa de Misericórdia do Porto (2015/2016). Relatório Anual de Atividades Desenvolvidas, pela Santa Casa da Misericórdia do Porto no EPESCB.

Santos, M.J.M. (1999). A Sombra e a Luz. Porto: Afrontamento.

Serviços Prisionais, D. G. R. (2014). Relatório de atividades e autoavaliação de 2014. Lisboa:

Serviços prisionais, D.G.R. (2019). Estatísticas Prisionais 3º trimestre 2019.

Silva, V. (2013). Controlo e Punição: As prisões para mulheres. Revista Ex-aequo. Vol. 28. pp. 59-72.

Silva, M.M.M. & Alves, D.R. (2014). “O Garantismo Constitucional; Constituição Penal”. Revista Intertemas. Vol. 19, pp. 45-58.

Soares, L. (2016). Prisões e Reinserção. s.l. Lisboa: Verbo jurídico.

ANÁLISIS DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICO. OBTENIENDO EL MÁXIMO RENDIMIENTO A LA REVISIÓN DE LA LITERATURA EN INVESTIGACIONES CUALITATIVAS

Antoni Casasempere-Satorres[1] y María Luisa Vercher-Ferrándiz[2]

[1]CualSoft Consultores, España. antoni@cualsoft.com
[2]Universidad Politécnica de Valencia, España. maverfer@upv.es

Resumen. El proceso de revisión de la literatura es una parte compleja de las investigaciones cualitativas, cuantitativas y mixtas desarrollándose a lo largo de toda la investigación, desde la formulación del problema del estudio, pasando por la elaboración de un marco conceptual hasta el desarrollo de la discusión o diálogo teorético. El objetivo del presente trabajo se centra en ofrecer un procedimiento innovador que facilita una revisión sistemática de la literatura en investigaciones cualitativas basada en un proceso analítico metodológicamente estructurado, análisis documental, y apoyado por las posibilidades técnicas que ofrecen las herramientas informáticas como Mendeley o MAXQDA. El procedimiento metodológico de Análisis Documental Bibliográfico sirve como soporte al desarrollo del propósito de la investigación al establecer los límites investigadores del estudio, propicia la elaboración de un marco conceptual al permitir la articulación de indicadores a partir de conceptos y facilita el desarrollo de la discusión del estudio o diálogo teorético. El resultado es la fluida integración del material documental en una base de datos que sirve de apoyo a las paráfrasis resultantes siendo ésta una estrategia para resumir datos y elaborar categorías analíticas. El procedimiento se ha probado exitosamente en diferentes investigaciones aportando una mayor claridad al proceso de revisión de la literatura en investigaciones cualitativas.

Palabras clave: Revisión Literatura; Análisis Documental; Mendeley; MAXQDA; Paráfrasis.

BIBLIOGRAPHIC DOCUMENTARY ANALYSIS. GETTING THE MOST OUT OF THE LITERATURE REVIEW IN QUALITATIVE RESEARCH

Abstract. The review process of the literature is a complex part of qualitative, quantitative and mixed methods research, developed throughout the entire investigation, from the formulation of the study problem, through the improvement of a conceptual framework to the rise of the discussion or theoretical dialogue. The objective of this paper is to offer an innovative procedure that facilitates a systematic review of the literature in qualitative research based on a methodologically structured analytical process, documentary analysis, and supported by the technical possibilities offered by computer tools such as Mendeley or MAXQDA. The methodological procedure of the Bibliographic Documentary Analysis includes the support to the development of the purpose of the investigation by establishing the investigative limits of the study, facilitating the elaboration of a conceptual framework by allowing the articulation of indicators based on concepts and the development of the study discussion or theoretical dialogue. The result is the smooth integration of documentary material into a database with the support of paraphrase, strategy to summarize data and develop analytical categories. The procedure has been successfully tested in different investigations providing greater clarity to the process of reviewing the literature in qualitative research.

Keywords: Literature Review; Documentary Analysis; Mendeley; MAXQDA; Paraphrases.

1. INTRODUCCIÓN

Tanto a investigadores/as noveles como veteranos/as les resulta complejo el proceso de la revisión bibliográfica de una investigación, ya sea cualitativa, cuantitativa o mixta (Onwuegbuzie y Frels, 2015). El proceso de revisión de la literatura se desarrolla a lo largo

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.247-257

de toda la investigación y especialmente en la concreción del propósito de la investigación, la elaboración de un marco conceptual y en la discusión final propiciando el diálogo teorético (Casasempere-Satorres y Vercher-Ferrándiz, 2017).

Las tecnologías informáticas disponibles permiten la sistematización y ayudan a estructurar el trabajo documental bibliográfico. El procedimiento denominado Análisis Documental Bibliográfico aúna el trabajo metodológico del análisis documental, como técnica de toma de datos en investigación cualitativa, con diferentes procedimientos informatizados con herramientas como Mendeley (www.mendeley.com) o MAXQDA (www.maxqda.com) para lograr que el proceso de revisión de la literatura sea más fluido, sencillo y comprehensivo.

En el presente trabajo se describen las principales etapas del Análisis Documental Bibliográfico y los procedimientos técnicos e informáticos asociados sugeridos a los y las investigadores/as cualitativos. Adicionalmente, se ejemplifica en detalle el proceso de uso de paráfrasis para crear un informe bibliográfico final a partir de corpus textuales extensos.

2. EL ANÁLISIS DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICO EN EL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

El procedimiento documental en las investigaciones cualitativas se ha desarrollado con profusión en la literatura especializada, por ejemplo en Cohen, Manion, y Morrison (2017), se puede encontrar el trabajo de Suri, capítulo 21, en que se trata el meta-análisis, las revisiones sistemáticas y las síntesis de investigaciones y las etapas necesarias para llevarlo a cabo; en el trabajo de Lichtman (2006) se desarrollan seis etapas para realizar la revisión de la literatura o en el campo de las ciencias de la salud se puede citar como ejemplo el trabajo de Jones en Saks y Allsop (2007).

Al observar la Figura 1 (Newman y Gough, 2020), se han sombreado las etapas que se desarrollan en el presente trabajo.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.247-257

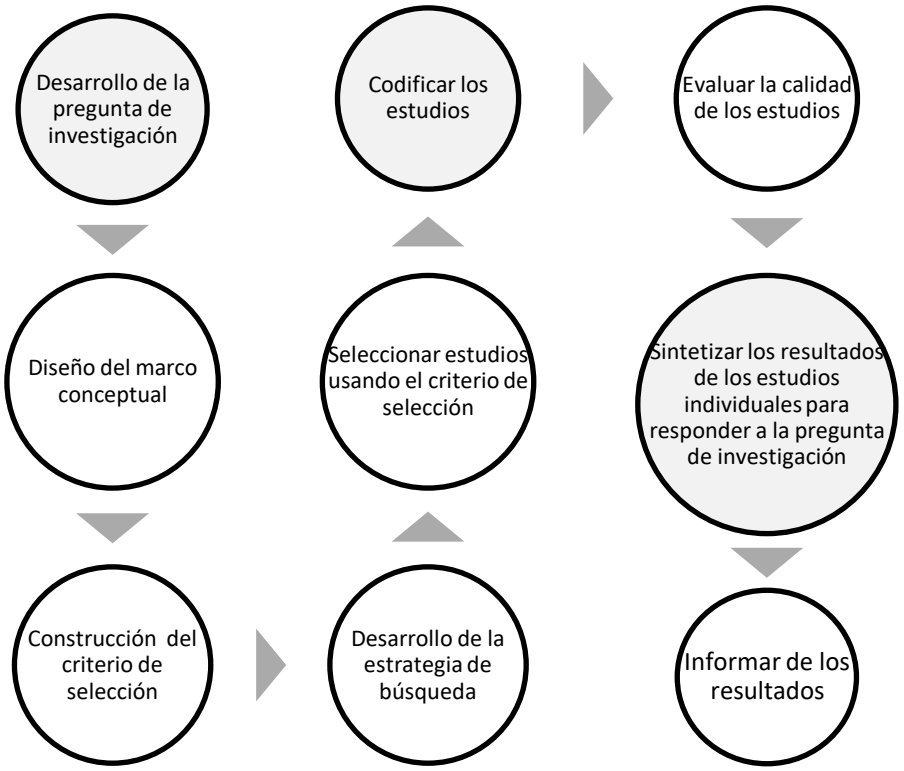


Figura 1. *Proceso sistemático de la literatura.*
Adaptado de Newman y Gough (2020:6)

El procedimiento descrito en Newman y Gough (2020) se basa en cálculos estadísticos centrados en medir el tamaño del efecto y su dirección aunque el procedimiento no sea adecuado para muchas revisiones sistemáticas de la literatura en metodología cualitativa que en muchos casos se basa en ordenar, seleccionar y organizar la información (Lichtman, 2006: 108). Sin embargo, de un modo más aplicado se encuentra descrito un procedimiento informatizado en el trabajo de Kuckartz y Rädiker (2019) que ofrece interesantes posibilidades y que con la presente propuesta se propone ampliar.

Seguidamente, se exponen los tres momentos fundamentales del proceso de Análisis Documental Bibliográfico: concreción del propósito de investigación, elaboración del marco conceptual y fomento del diálogo teorético.

2.1 Concretando el propósito de investigación

En el trabajo de Wolcott (2009), citado por Saldaña (2011), se constata la importancia de sintetizar en una frase el proceso investigador en un estudio cualitativo, el último 'por qué' conductor de la investigación. En anteriores trabajos (Casasempere-Satorres, 2016), se ha

destacado la importancia de establecer un propósito de la investigación. Entre los componentes citados del propósito de la investigación, destaca la importancia de realizar la primera aproximación a la literatura con objeto de delimitar lo que se ha investigado al respecto del fenómeno de interés en la investigación en ciernes y a partir de qué punto se puede generar nuevo conocimiento.

En esta primera etapa y considerando que el propósito de la investigación contiene los principales conceptos del estudio, se realizarán búsquedas combinadas de conceptos en las bases de datos especializadas de cada disciplina con el objeto de discernir las principales lecturas que mejor tratan el tema propuesto para la investigación.

Es recomendable estructurar los conceptos en una tabla en la que se organicen en orden decreciente de mayor a menor relevancia al respecto del propósito de investigación. Las búsquedas combinadas de conceptos en bases de datos digitales especializadas darán como resultado diferentes hallazgos que procede valorar en términos de calidad y adecuación al propósito de la investigación. En este sentido, se sugiere que cada lectura evaluada como muy relevante se incorpore a un gestor bibliográfico, en nuestro caso Mendeley. Al tiempo que se introduce la referencia en el gestor bibliográfico, se comprueba su precisión en cuanto a estilo (APA en metodología cualitativa).

Las referencias destacadas se deben evaluar en profundidad y para ello se necesitará disponer del texto completo y no solo del resumen. Las referencias, normalmente en formato PDF se llevarán a la base de datos informatizada (MAXQDA) y se les añade una nota de documento que contiene una ficha de evaluación, Figura 2, al modo de las propuestas en la literatura (Smallbone y Quinton, 2011).

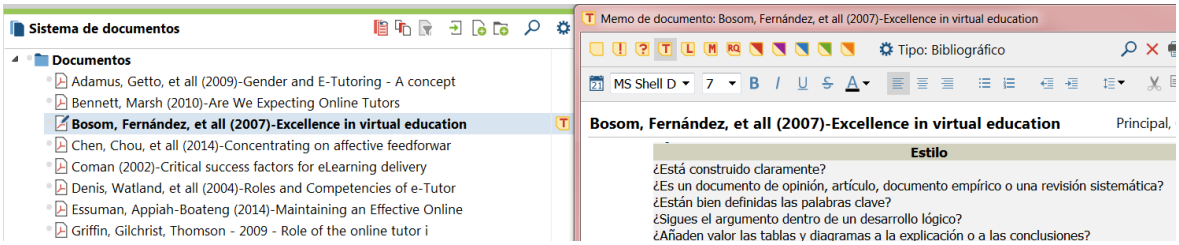


Figura 2. *Ejemplo de ficha bibliográfica en memo de documento en MAXQDA 2020.*

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.247-257

Adicionalmente, se pueden insertar las referencias bibliográficas de interés desde el programa Mendeley al programa MAXQDA simplemente habiéndolas guardado en formato RIS (*Research Information Systems*) desde el propio menú Importar (Figura 3). Este sistema permite incorporar al programa los metadatos de Mendeley y el archivo del documento en PDF si se encuentra disponible.

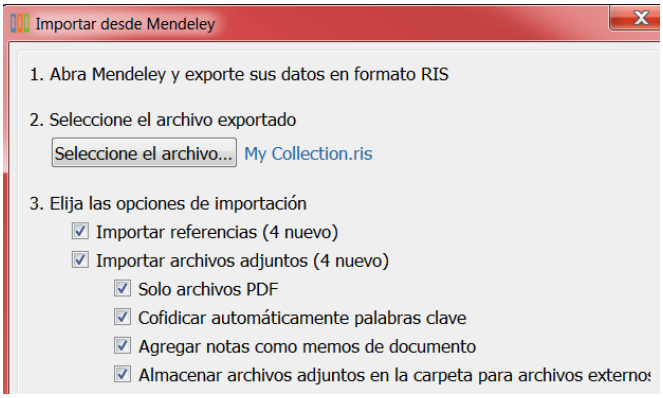


Figura 3. *Importando referencias de Mendeley a MAXQDA 2020.*

Este procedimiento ha ayudado a concretar el propósito de investigación y a establecer cuál es el límite entre lo investigado en el campo de interés y a partir de qué punto es posible generar conocimiento. Si el trabajo investigador que se afronta dispone de conceptos adecuadamente investigados en la literatura, el paso siguiente será concretar una tabla en la que se articulen y hagan operativos los indicadores de dichos constructos, es el momento de iniciar el desarrollo del marco conceptual.

2.2 Elaborando el marco conceptual

El marco conceptual deductivo es un diagrama destacado en la mayoría de investigaciones (Imenda, 2014; Maxwell, 2009; Casasempere-Satorres, 2016). Aunque en el pasado se han defendido posturas alejadas de esta primera revisión bibliográfica, como la Teoría Fundamentada de Glaser y Strauss (1967), pronto se evidenció la relevancia de la sensibilidad teorética del investigador/a y la necesidad de un trabajo bibliográfico (Kelle, 2005).

Tras las primeras etapas del Análisis Documental Bibliográfico (Casasempere-Satorres y Vercher-Ferrándiz, 2017) en las que se ha contribuido a definir el propósito del estudio, se ha establecido el diseño del análisis sistemático bibliográfico y la búsqueda de la literatura mediante un sistema articulado de conceptos, se procede a utilizar las herramientas léxicas

y de análisis de contenido cuantitativo (Kuckartz y Rädiker, 2019) que MAXQDA ofrece para aprehender los conceptos clave y los indicadores que los conforman en el corpus textual organizados en las pertinentes categorías.

La paráfrasis es una estrategia para resumir datos (Figura 4) y elaborar categorías analíticas (Kuckartz y Rädiker, 2019). Aunque las paráfrasis no requieren que los datos hayan sido codificados previamente, este proceso sí que contribuye a la generación inductiva de categorías analíticas (Kuckartz, 2014). En este trabajo se aplican las paráfrasis dentro de un contexto de Análisis Documental Bibliográfico (Casasempere-Satorres y Vercher-Ferrándiz, 2017) como eje central del proceso sistemático de documentación bibliográfica y apoyo a la generación de un marco conceptual que permita la adecuada toma de datos y su posterior análisis, tanto en estudios cualitativos como mixtos o cuantitativos.

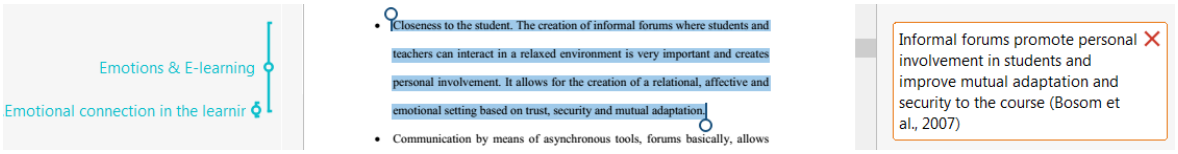
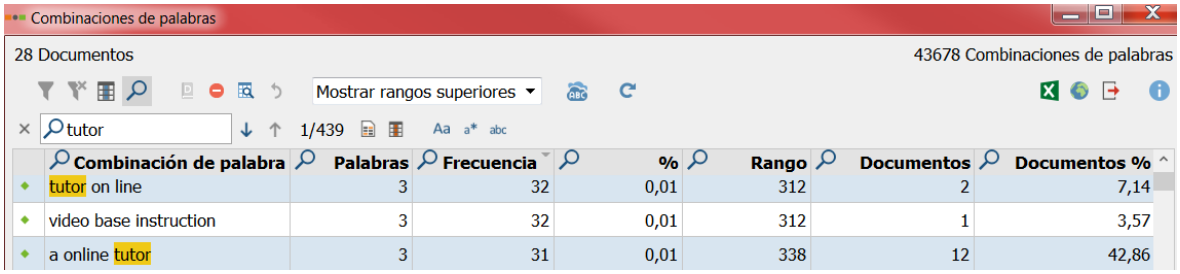


Figura 4. *Parafraseando en MAXQDA 2020.*

En especial, se presenta la estrategia de la utilización de las *Combinaciones de palabras* y la búsqueda dentro de los resultados encontrados para posteriormente y dentro del mismo proceso, proceder a parafrasear el hallazgo bibliográfico relevante para los objetivos del Análisis Documental Bibliográfico e incluso codificando manualmente el segmento de la literatura.



Combinación de palabra	Palabras	Frecuencia	%	Rango	Documentos	Documentos %
tutor on line	3	32	0,01	312	2	7,14
video base instruction	3	32	0,01	312	1	3,57
a online tutor	3	31	0,01	338	12	42,86

Figura. 5. *Combinaciones de palabras en MAXQDA 2020.*

Este tránsito simultáneo entre el procedimiento automático y el manual permite, en un espacio breve de tiempo, crear un listado de indicadores que conformarán el futuro marco conceptual. Adicionalmente, se dispone de una colección de paráfrasis sobre los pasajes relevantes que en el futuro se trasladarán a la memoria o informe final conformando, por

ejemplo, el diálogo teorético de la investigación. Las paráfrasis realizadas deben ser breves y no perder el significado primario de la idea trasladada por el autor de la obra. Adicionalmente, se incluirá al final de la misma y entre paréntesis los apellidos de los autores y año de la obra parafraseada, aunque este punto se puede obviar si los documentos bibliográficos se han organizado por este criterio ya que la categorización de las paráfrasis permitirá la ubicación precisa de cada texto junto a la obra original.

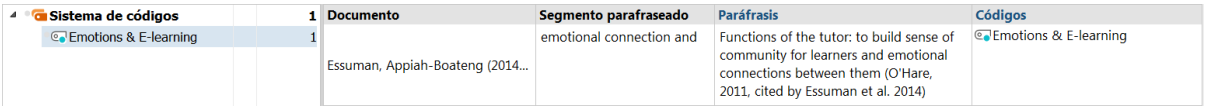


Figura 6. *Herramienta de categorización de paráfrasis en MAXQDA 2020.*

Una estrategia que ha resultado eficiente para elaborar artículos académicos es crear una estructura de indicadores (códigos) dentro de la herramienta informática con la misma denominación que las partes de un artículo (Introducción, Contexto teórico, Metodología, etc.) y sus epígrafes. Con estos indicadores se han codificado las paráfrasis para determinar la posición en la que se usarán en la narrativa que terminará en comunicación académica. Si dentro de cada apartado del artículo procede incluir varias paráfrasis, se procede iniciando la paráfrasis con un número que permite ordenarlas y saber el orden en el que va cada fragmento de la literatura revisada. La Figura 7 muestra un ejemplo en el que se incluye la estructura del futuro artículo en forma de códigos, el documento original y su segmento junto con la paráfrasis a usar en el artículo y el código instrumental asociado.

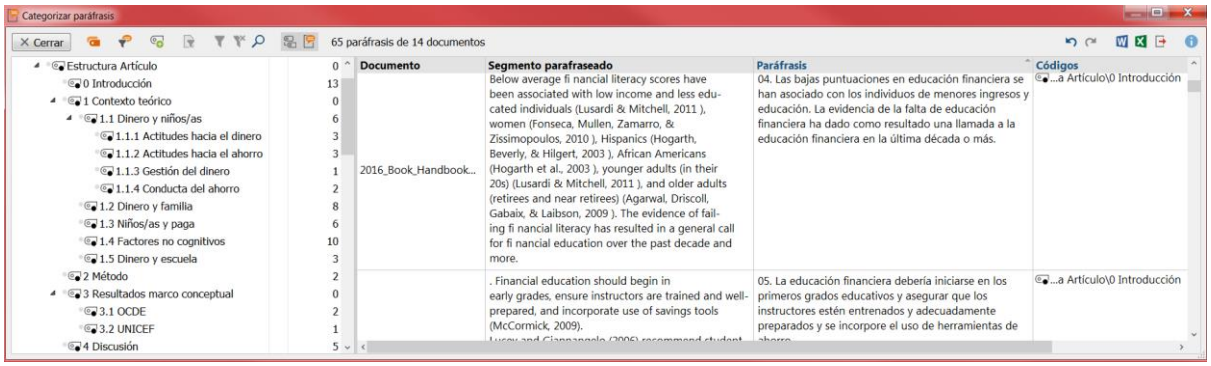


Figura 7. *Contexto de trabajo con códigos instrumentales y paráfrasis.*

El programa MAXQDA proporciona interesantes herramientas analíticas avanzadas para desarrollar el procedimiento anteriormente descrito como *Categorizar paráfrasis* o la *Matriz de paráfrasis*. En la herramienta de categorización de paráfrasis se pueden revisar y

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.247-257

organizar las paráfrasis, incluyen la creación de nuevos códigos que representen a indicadores del marco conceptual futuro. La combinación de las paráfrasis en la herramienta de categorización de paráfrasis, una vez listada o impresa, puede muy bien conformar el núcleo de la narrativa de la revisión bibliográfica sistemática realizada y contribuir al desarrollo del futuro diálogo teorético al haber anclado los conceptos clave mediante códigos o indicadores.

La matriz de paráfrasis ha servido de utilidad en nuestros trabajos al permitir comparar partes del corpus textual, por ejemplo entre autores o corrientes teóricas (Figura 8).

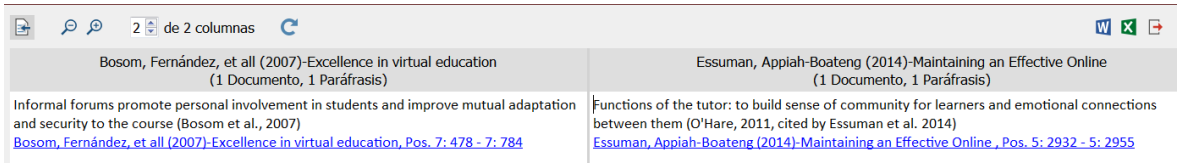


Figura 8. *La matriz de paráfrasis en MAXQDA 2020.*

2.3 Propiciando el diálogo teorético

La etapa final de la investigación es elaborar la discusión a partir del contraste entre los resultados obtenidos en el estudio presente y las conclusiones de los estudios considerados en el Análisis Documental Bibliográfico.

Un método pertinente puede ser utilizar las variables de documento o código aplicado a la literatura que se ha manejado, una variable de documento aplica un único valor al caso y la variable de código puede aplicar diferentes valores de variable a los códigos o etiquetas contenidos en un único documento. De este modo, se puede crear la variable 'resultados' con los valores: critica, apoya, etc. para etiquetar fragmentos de la literatura y recuperar aquellos autores/as que convergen o no lo hacen con nuestro trabajo al respecto de un tema concreto codificado cualitativamente.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.247-257

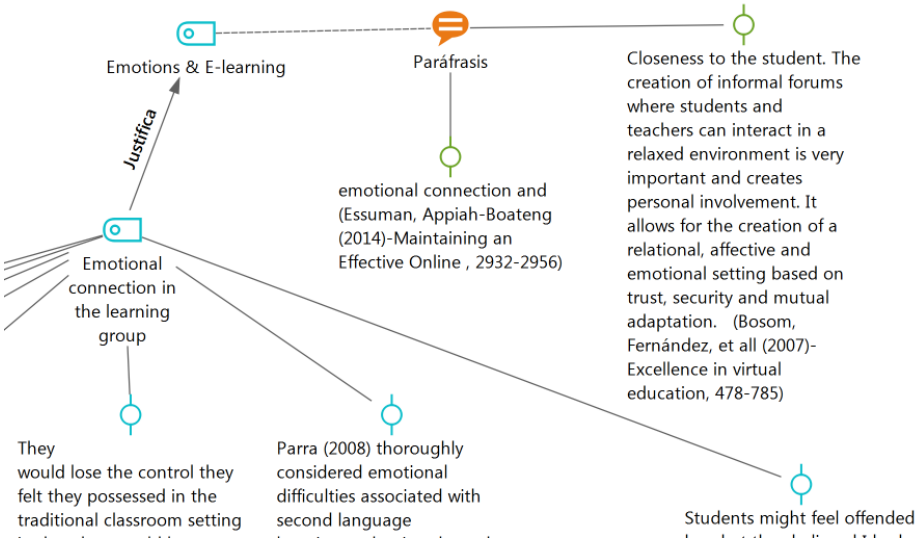


Figura 9. *Apoyando el diálogo teorético con MAXQDA 2020.*

Adicionalmente, se pueden trazar vínculos entre nuestros datos o resultados y las obras analizadas documentalmente (Figura 9), creando de este modo una trama de relaciones que permite de un modo sencillo trazar el diálogo teorético. Esta red se puede representar en el escenario gráfico de MAXQDA, MAXMapas, permitiendo seguir las interrelaciones de las ideas de la literatura y nuestros resultados.

3. CONCLUSIONES

Se ha expuesto en este trabajo la importancia de la revisión sistemática de la literatura a través de la aplicación de herramientas informáticas ya que facilitan la revisión eficiente de grandes volúmenes de documentos pues, dirigen la atención del investigador a los segmentos de interés real al propósito de la investigación ayudándole en las fases de delimitación del propósito, la construcción del marco conceptual y el desarrollo del diálogo teorético, permitiendo además, que durante el proceso pueda aprehender, registrar, codificar y parafrasear las ideas relevantes que van surgiendo y en último lugar relacionarlas y generar el diálogo teorético.

En el trabajo de Woods, Paulus, Atkins, y Macklin (2015) se constata el aumento de investigadores/as en todo el mundo que utilizan programas QDA (Qualitative Data Analysis) para llevar a cabo sus trabajos analíticos aunque con una infrautilización de las posibilidades de estas herramientas. En el anterior trabajo, contrastando usuarios de NVivo y ATLAS.ti, se evidenciaba la necesidad de obtener un mejor aprovechamiento de las herramientas informáticas, a pesar de la existencia de trabajos en la materia, por ejemplo para ATLAS.ti

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.247-257

(Friese, 2019; Woolf & Silver, 2017a) o para NVivo (O'Neill, Booth, y Lamb, 2018; Woolf y Silver, 2017b).

El presente trabajo expone en detalle el componente interno del Análisis Documental Bibliográfico (Casasempere-Satorres y Vercher-Ferrándiz, 2017) basado en la combinación de herramientas analíticas automáticas de MAXQDA y el trabajo analítico manual que las paráfrasis y su categorización posibilitan, sin dejar de lado, si procede, el proceso tradicional de codificación manual de la literatura utilizada en la investigación.

El objetivo fundamental de la presente propuesta era evidenciar la efectividad del uso de herramientas informáticas en la revisión bibliográfica y no solo en el análisis de los datos resultantes de la investigación, pues facilita la revisión documental de ingentes cantidades de documentos, de manera eficiente con el considerable ahorro de tiempo y mantiene un registro accesible y relacionable de todas las ideas que se han ido aprehendiendo durante el proceso, permitiendo tanto a investigadores/as noveles como consolidados/as la recuperación e interrelación de las mismas en cada fase de la investigación. Este sistema ha sido probado satisfactoriamente en investigaciones sociales, de la conducta y ciencias de la salud reduciendo el tiempo empleado en la revisión bibliográfica considerablemente.

4. REFERENCIAS

Casasempere-Satorres, A. (2016). El mapa del diseño: una herramienta heurística para trazar el flujo metodológico y resolver eficientemente una investigación con metodología cualitativa o mixta. En *Congreso Español de Sociología" Grandes transformaciones sociales, nuevos desafíos para la sociología"* (p. 28). Gijón: Federación Española de Sociología.

Casasempere-Satorres, A., & Vercher-Ferrándiz, M. L. (2017). Bibliographical documentary analysis with MAXQDA. En *Marburger Arbeitsgruppe für Methoden & Evaluation*. Berlín: MAGMA.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2017). *Research methods in education* (Octava edi). Abingdon, Reino Unido: Routledge.

Friese, S. (2019). *Qualitative Data Analysis with ATLAS.ti*. *Qualitative Research*. Sage Publishing. https://doi.org/10.1177/1468794113475420

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New Jersey: Aldine Transaction. Recuperado de https://books.google.com/books?id=oUxEAQAAIAAJ&pgis=1

Imenda, S. (2014). Is there a conceptual difference between theoretical and conceptual frameworks? *Journal of Social Sciences*, *38*(2), 185-195. https://doi.org/10.1080/09718923.2014.11893249

Kelle, U. (2005). «Emergence» vs. «forcing» of empirical data? A crucial problem of «Grounded Theory» reconsidered. *Forum: qualitative social research*, *6*(2). Recuperado de http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/467/1000

Kuckartz, U. (2014). *Qualitative text analysis: A guide to methods, practice and using software*. Londres: Sage Publishing.

Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2019). *Analyzing qualitative data with MAXQDA. Text, audio, and video*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-15671-8_1

Lichtman, M. (2006). *Qualitative Research in Education: A User's Guide*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Maxwell, J. A. (2009). Designing a Qualitative Study. En *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods* (pp. 214-253). Londres: Sage Publications.

Newman, M., & Gough, D. (2020). Systematic Reviews in Educational Research: Methodology, Perspectives and Application. En *Systematic Reviews in Educational Research* (pp. 3-22). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-27602-7_1

O'Neill, M., Booth, S., & Lamb, J. (2018). Using NVivo™ for literature reviews: The eight step pedagogy (N7+ 1). Recuperado de https://ro.ecu.edu.au/ecuworkspost2013/5505/

Onwuegbuzie, A. J., & Frels, R. K. (2015). Using Q Methodology in the Literature Review Process: A Mixed Research Approach. *Journal of Educational Issues*, *1*(2). https://doi.org/10.5296/jei.v1i2.8396

Saks, M., & Allsop, J. (2007). *Researching health: Qualitative, quantitative and mixed methods*. Londres: Sage.

Saldaña, J. (2011). *Fundamentals of Qualitative Research*. Nueva York: Oxford University Press.

Smallbone, T., & Quinton, S. (2011). A three-stage framework for teaching literature reviews: A new approach. *The international journal of management education*, *9*(4), 1.

Woods, M., Paulus, T., Atkins, D. P., & Macklin, R. (2015). Advancing Qualitative Research Using Qualitative Data Analysis Software (QDAS)? Reviewing Potential Versus Practice in Published Studies using ATLAS.ti and NVivo, 1994–2013. *Social Science Computer Review*, *34*(5), 597-617. https://doi.org/10.1177/0894439315596311

Woolf, N. H., & Silver, C. (2017a). *Case Illustrations*. *Qualitative Analysis Using NVivo: The Five-Level QDA Method*. https://doi.org/10.4324/9781315181660

Woolf, N. H., & Silver, C. (2017b). *Qualitative analysis using Nvivo: The five-level QDA® method*. *Qualitative Analysis Using NVivo: The Five-Level QDA Method*. https://doi.org/10.4324/9781315181660

EMIGRAÇÃO BRASILEIRA PARA OS EMIRADOS ÁRABES UNIDOS: MOTIVAÇÕES EM MULHERES QUALIFICADAS

Raquel Nazário Motta

Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa; raqmotta777@gmail.com

Resumo. A migração feminina internacional representa hoje mais de metade dos fluxos migratórios mundiais. O objetivo desta pesquisa foi entender o que leva mulheres Brasileiras qualificadas a realizarem sua migração para os Emirados Árabes Unidos (EAU). A análise dessa pesquisa se centra no curso da vida das mulheres, que combina etapas da carreira, vida familiar e estilos de vida pessoal, e situações que causam mudanças de prioridades ao longo da vida e podem motivar suas decisões. Objetivo: perceber como o self organizou a decisão migratória e como a questão de gênero aparece nos relatos, interligada ao modo como as depoentes tomaram suas decisões. Métodos: análise temática de entrevistas semi-estruturadas, usando o método de "bola de neve" no recrutamento das participantes. Resultados: mostram conflitos entre o *self* de trabalho/carreira e o *self* pessoal motivações/desejos individuais, tanto das solteiras como das casadas. Conclusão: o movimento migratório destas mulheres está geralmente relacionado ao desenvolvimento de carreira, qualidade de vida ou estilo de vida; não apenas ao desenvolvimento salarial, mas sim ao equilíbrio entre vida profissional, pessoal e feminina.

Palavras-chaves: Migração; Gênero; Tomada de Decisão.

THE MOTIVES OF MIGRATION IN QUALIFIED BRAZILIAN WOMEN TO THE UNITED ARAB EMIRATES

Abstract: Female migrants make up more than half of the global migrating population today. The goal of this research is to understand what leads qualified Brazilian women to migrate to the UAE. The analysis carried out is centred around the women's life course, which combines career stages, familial and personal lifestyle, and situations that motivate a change in priorities and decision making. Aim: to investigate how the women's self-organized the decision to migrate and how the issue of gender is portrayed in their narrative, connected to the way the participants made their decisions. Methodology: a thematic analysis of semi-structured interviews, using the snowball method to recruit participants. Results: participants show internal conflicts between prioritizing their work/career self, or their personal motivations/desires. This was prevalent both among single and among married women. Conclusion: these women's motive to migrate is often linked with personal development, in professional, quality of life, or lifestyle terms. The main incentive is not necessarily an increased salary, but the desire for a better balance between being a working woman and upholding traditional feminine values.

Keywords: Mesh Descriptors. Migration; Gender; Decision Making

1. INTRODUÇÃO

A migração feminina internacional representa hoje mais de metade dos fluxos existentes, sendo um fenômeno multifacetado, fruto de um novo entrecruzamento de políticas neoliberais e globalização econômica (Baldwin, 1970; Malheiros, 2011). Os pesquisadores das migrações tendem a analisar estes movimentos de forma econômica-laboral, considerando que as mulheres podem ser qualificadas profissionalmente, mas não exercem necessariamente funções equivalentes às suas qualificações. São exemplos os trabalhos sexuais, o trabalho de domésticas e mais recentemente as *care chains* (Kofman &

Raghuram, 2015). Nessas pesquisas, as mulheres são vistas como circulando essencialmente em contextos de menor qualificação (Sassen, 2000), a fim de garantir a sobrevivência de familiares.

No outro extremo das questões laborais estão as mulheres qualificadas que trabalham em suas profissões e que são frequentemente relacionadas ao discurso que propaga as idéias de livre circulação de capital e da mobilidade global. Nesse universo, ocorre a valorização das habilidades e da educação superior nos países que fazem distinções mais nítidas a favor dos qualificados, que são bem-vindos (Villen, 2012; Kofman & Raghuram, 2015). A profissional qualificada escolhem seu destino, de modo que a mobilidade passa a significar cada vez mais a possibilidade de certo capital social e cultural na economia global (Kofman & Raghuram, 2015). Recente pesquisa também mostra que as mulheres qualificadas migram mais que os homens que possuem as mesmas capacidades.

As habilidades desenvolvidas por meio do trabalho são históricas e abrem portas para potenciais migrantes. É certo que, para a teoria econômica da migração (Massey, 1999) os migrantes realizam seu movimento porque a sua atenção está no aumento de sua renda. De acordo com a teoria do capital humano, a situação da mulher, nesse contexto, é mais complexa do que a do homem. Por exemplo, a mulher vive uma pressão cultural de cuidar das crianças, organizar o trabalho de casa e muitas vezes não pode transferir essas responsabilidades para outros indivíduos ou instituições (Darici, 2010). Com isso, as mulheres casadas que residem em áreas urbanas, têm menos chance de participar do contexto do trabalho, sendo o mercado mais ativo para as solteiras qualificadas.

O EAU, que fazem parte do Oriente Médio, também se tornaram um país de destino migratório de profissionais qualificados, sendo sua população formada por 80% de estrangeiros e sua economia voltada para o petróleo e com o mercado de turismo em pleno crescimento (Grant, Golawala, & McKechnie, 2007; De Bel-Air, 2018). Os dados apresentados pelo Dubai Statistics Center, no Labor Force Survey, 2015, são de que 40% das mulheres estrangeiras qualificadas trabalham formalmente em cargos de gerência ou como profissionais qualificados, sendo possível identificar um conjunto de latino-americanas no grupo, entre as quais as brasileiras. Ao lado das que trabalham, é interessante notar que são considerados também na estatística, as dependentes financeiramente, como as donas de casa estrangeiras, que realizaram reagrupamento para os EAU, sendo representadas por

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.258-270

64% e que exibem um perfil educacional de nível superior, altamente qualificado. (Dubai Statistics Centre [DSC], Bulletin of Labor Force Survey Results 2016).

Todas essas questões e esses enquadramentos teóricos a respeito da mulher migrante estão relacionados às narrativas pessoais de inserção social e no mercado internacional. A decisão migratória se vincula a um projeto de vida construído pelas migrantes, que vai sendo estruturado muito antes do dia de partida. O planejamento de uma migração é um processo que se relaciona com condições econômicas desfavoráveis no país de origem, políticas de emigração e imigração, redes sociais de apoio e familiares (Tabor, Milfont, & Ward, 2015), e outros fatores ambientais que criam as condições para querer sair, mas o desejo de o fazer é baseado nas circunstâncias pessoais e na personalidade de quem faz a escolha (Boneva e Frieza, 2001).

Os planos serão motivados inicialmente pelas relações do indivíduo consigo próprio e com o meio e que podem ser analisadas em termos do self dialógico, como uma multiplicidade dinâmica de posições do self, relativamente autônomo e que é fundante da própria personalidade (Hermans, 2007). Além disso, no self existe uma *linguagem social* que exibe na fala no indivíduo uma bagagem cultural da sociedade em que está inserido. Assim, a mulher brasileira está culturalmente inserida em um cenário em que cada uma das vozes representa uma posição autoral distinta.

O self circula entre diversas posições imaginariamente dotadas de vozes, o que possibilita o diálogo entre elas. Tais vozes podem ser marcados pelos conflitos internos e as relações sociais de gênero que influenciam sua tomada de decisão. Por outro lado, os planos femininos são expressões das suas construções de sujeito e de projetos pessoais e familiares que buscam ser executados. Cada voz, como um personagem, pode estabelecer narrativas sobre o “eu” e esse diálogo incessante e multifacetado constitui um self narrativamente estruturado e descentralizado.

Tendo em consideração esta realidade, este artigo explora o fenômeno migratório feminino sob uma perspectiva que parte da psicologia, assumindo uma leitura construcionista social (Gergen, 1985; Gergen & Gergen, 2011; Nogueira, 2001). Assim, vê as mulheres como seres humanos que trazem consigo uma rede complexa de discursos, onde o self não é mais centralizado e unificado, mas descentralizado e múltiplo, no quadro da teoria do self dialógico (Hermans & Dimaggio, 2007), a qual deriva das ideias de M. Bakhtin e de W. James. Pretende-se, assim, contribuir para o preenchimento de uma lacuna no campo das

pesquisas efetuadas no âmbito da psicologia relativamente às migrantes brasileiras, que se acentua devido ao fato de poucos trabalhos de investigação procurarem entender os aspetos de personalidade comuns entre as mulheres que optaram por deixar seu país.

Nesta pesquisa está uma parte dos resultados do estudo exploratório que objetivou, inicialmente, entender as aspirações que levaram as migrantes brasileiras qualificadas a realizarem sua migração para o país de acolhimento, os EAU, não sendo coincidência que as questões de decisão individual estejam no centro da análise. De mesmo modo, a pesquisa leva em consideração o curso da vida das mulheres e se interessa em realizar análises baseadas em modelos de decisões individuais contra as questões das restrições estruturais. No entanto, este estudo evita modelos de decisão simplistas ao explorar o contexto combinado de etapas da carreira, vida familiar e estilos de vida pessoal, focando-se também nos processos que causam mudanças de prioridades ao longo da vida e que podem desencadear decisões específicas.

Ademais, esta pesquisa pretende perceber como a questão de gênero aparece nos relatos, interligando a sua tomada de decisão, o modo como as depoentes tomaram suas decisões locais e quais fatores foram influentes no processo. Trata-se, portanto, de uma pesquisa de natureza qualitativa, cuja abordagem teórico-metodológica segue a orientação da psicologia social discursiva (Potter & Wetherell, 1997). Desta forma, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas cuja análise permite interpretar e relatar padrões (temas) a partir de dados qualitativos com base na análise temática (AT; Braun & Clarke, 2014, 2017; Clarke & Braun, 2013). As experiências migratórias das participantes foram utilizadas como base para a compreensão das suas decisões, em função do contexto em que estavam inseridas (Nogueira, 2001).

2. METODOLOGIA

A metodologia qualitativa se faz presente há pouco mais de um século, tornando-se uma componente fundamental do processo de investigação das Ciências Sociais e Humanas. Os conceitos dessas ciências são empregados na busca de estudar não o fenômeno em si, mas o processo pelo qual as pessoas constroem e descrevem seus significados individuais (Bogdan & Biklen, 1998). Para tanto, a pretensão do pesquisador qualitativo é conhecer a fundo os motivos, as crenças, os valores e as atitudes que correspondem às experiências mais profundas das relações individuais dos sujeitos e que não podem ser reduzidos a operações simples (Minayo, 2007). Assim, as técnicas qualitativas foram utilizadas na busca

de atingir uma compreensão holística do objeto de estudo, focando-se nas narrativas das depoentes e na forma como a realidade é criada pelos dados.

Para tanto, se utilizou o método de análise temática (Braun & Clarke, 2006), através de levantamento de dados de entrevistas presenciais semi-estruturadas. O método tem como principais características a criação de temas que surgem através da dinamicidade e flexibilidade, num ir e vir no material. As entrevistas foram lidas na busca de uma intimidade com os dados para gerar e agregar categorias, códigos sucintos que respondem às questões da investigação. Após a codificação, examinaram-se os códigos para identificar padrões de significado transversais significativos, que serão os temas potenciais. Claro que, no decorrer do processo, é necessário rever temas, agregando e comparando novas possibilidades. Os nomes dos temas são atribuídos de modo a abordar os aspectos correspondentes à questão inicial. Assim, chega-se à construção e análise de mapas semânticos que podem sustentar uma escrita sistemática e rigorosa (ver **Quadro 1**).

Quadro 1. Resumo da análise temática que escreve as seis etapas

Fases	Descrição
Familiarização com os dados	Transcrever os dados e revisá-los; ler e reler o banco; anotar iniciais.Na verdade trata-se de uma leitura que busca por significados e padrões.
Gerando Código	Os códigos são dados brutos que podem ser avaliado de modo significativo em relação ao fenômeno do estudo; os códigos serão organizados em grupos que congregam significado.
Buscando temas	Trata-se de classificar os diferentes códigos em temas em potenciais; o pesquisador analisa os diferentes códigos e verifica como podem combinar.
Revisando temas	Verificar se os temas funcionam em relação ao banco de dados;Ficará evidente que candidatos a tema não são realmente temas.
Definindo e nomeando temas	Redefinir os detalhes de cada tema; nomes claros para cada tema e mapa temático dos dados.
Produzindo relatório	Fornecer exemplos vividos, última análise dos extratos escolhidos na relação com a pergunta da pesquisa e a literatura.

Fonte: Adaptado de (Braun & Clarke, 2014, 2017; Clarke & Braun, 2013)

Os dados levantados (Tabela 1) são provenientes da amostra formada através da estratégia *bola de neve,* em que uma participante aponta outras que possuem as *mesmas características* importantes para a investigação. Esse método é útil nas populações difíceis de definir (Bogdan & Biklen, 1994). Estas mulheres brasileiras residentes nos EUA foram entrevistadas individualmente por um investigador e os dados são anonimizados nessa

pesquisa. A dimensão da amostra foi definida no próprio processo de recolha, terminado quando os níveis de redundância da informação obtida chegaram a uma saturação. A forma mais comum de avaliar a saturação em entrevistas semi-estruturadas com questões abertas, ocorre quando o pesquisador identifica respostas repetidas, não havendo novas informações nas respostas das novas entrevistas realizadas (Nascimento et al., 2018). A amostra está formada por 22 entrevistadas, sendo 12 casadas (mulheres brasileiras casadas qualificadas que realizaram a reunificação familiar), 2 divorciadas e 8 solteiras. As solteiras foram maioritariamente recrutadas no Brasil pela sua qualificação profissional. A média de idade das casadas é de 44 anos e das solteiras de 37 anos.

A opção por entrevistas semi-estruturadas é indicado quando a informacao desejada se refere a fenômenos impossíveis de ser observados ou a questoes mais intimas dos entrevistados, tornando conveniente que a recolha assuma a forma de uma conversa informal (Belei et al., 2008). A técnica combina perguntas abertas e fechadas, e o entrevistado tem a liberdade de se posicionar sobre os temas, sem se fixar na pergunta formulada (Minayo, 2007). O entrevistador tem que ser hábil para criar uma atmosfera de cordialidade e empatia, ouvir o outro e trazer o tópico de investigação para o centro das respostas, deixando espaço para a sua discussão (Fedyuk & Zentai, 2018). Este assumir de uma postura construcionista social etnográfica (Gergen, 1985; Gergen & Gergen, 2011; Nogueira, 2001) ajuda as depoentes a desenvolver confiança e criar um vínculo com o pesquisador. Neste estudo, as entrevistas foram utilizadas como forma de compreender as questões presentes na decisão de migrar, procurando mostrar as particularidades de cada uma das entrevistadas em seu processo migratório.

Tabela 1-Dados dos atributos das mulheres brasileiras entrevistas que moram E. A. U

	Faixa Etária	(n)		Região Nascimento	(n)		Escolaridade	n)		Trabalha em UAE	(n)		Tempo Residência (anos)	(n)
Casada	*>60*	1		Centro-Oeste	1		Superior	7		*Não*	4		*2 a 3*	1
	31 a 40	6		Nordeste	2		Especialização	6		*Sim*	9		*4 a 5*	4
	41 a 50	5		Sudeste	5		Mestrado	0					*6 a 7*	1
	51 a 60	1		Sul	5		Doutorado	0					*8 a 9*	3
													10 a 11	4
Divorciada	>60	0		Centro-Oeste	0		Superior	0		*Não*	0		*2 a 3*	0
	31 a 40	1		Nordeste	0		Especialização	2		*Sim*	2		*4 a 5*	1
	41 a 50	1		Sudeste	1		Mestrado	0					*6 a 7*	0
	51 a 60	0		Sul	1		Doutorado	0					*8 a 9*	1
													10 a 11	0

Solteira	>60	0		Centro-Oeste	0		Superior	0		*Não*	0		*2 a 3*	2
	31 a 40	4		Nordeste	0		Especialização	8		*Sim*	8		*4 a 5*	3
	41 a 50	3		Sudeste	6		Mestrado	0					*6 a 7*	1
	51 a 60	0		Sul	2		Doutorado	0					*8 a 9*	1
	Não	1					*Não*	0					*10 a 11*	1

Desta forma, após os esclarecimentos quanto aos objetivos da pesquisa e a obtenção dos Termos de Consentimento, foram apresentadas às participantes as seguintes perguntas relacionadas a sua motivação migratória:

- Por que migrou para Dubai?
- Quem tomou a decisão?
- Por que decidiu migrar especificamente para esse país?
- Foi uma decisão fácil ou difícil?

Na análise dos dados, as depoentes foram codificadas, as solteiras como S1, S2, e as casadas como C1, C2.. na intenção de individualizar a fala das participantes.

Os dados foram codificados e agrupados por similaridade em temas foram construídos mapas com as motivações, que foram construídos através dos códigos, temas e significados evidentes nas entrevistas.

Por meio do mapa de temas, pretende-se apresentar sucintamente os principais resultados encontrados com a seguinte designação:

a) os aspectos considerados inspiradores, motivadores da migração;
b) as dificuldades no país de origem e
c) a dinâmica das relações entre esses elementos.

Os levantamentos dos dados foram feitos de maneira separada nos grupos de solteiras e casadas.

As divorciadas estão apresentadas como casadas, pois só realizaram sua separação depois de estarem no país de acolhimento.

Quadro 2 – Mapa de motivações das mulheres brasileiras entrevistadas nos E. A. U

Temas	Casadas - Ilustração de Códigos	Solteiras - Ilustração de Códigos
Percepção de insatisfaçõ es de carreira no Brasil	Exemplo C1 – "Nós trabalhávamos muito tempo […] meu filho ficava muito com outras pessoas e eu estava estressada com essa dinâmica, eu queria mudar isso" Exemplo C2 – "Estava querendo parar minha carreira, na época minha filha tinha um ano meio, eu trabalhava muito no financeiro"	Exemplo S1– "Eu estava a três anos e meio eu trabalhava para uma ONG e estava meio cansada de fazer os mesmo projetos e era a única opção, eu até tentei coisas novas mas a organização não tinha como me absorver. Exemplo S2 Aí então comecei a procurar outras oportunidades e eles falaram que poderia pensar numa carreira internacional, nada te segura […]" Exemplo S3 – "[Em] João Pessoa o mercado de engenharia é pequeno e as obras são todas as mesmas coisas […]"
Benefício s associad os a migração	Exemplo C3 – "Aqui a vida é mais fácil, porque a mão de obra é mais barata, então a gente pode se permitir ajuda em casa." Exemplo C4 – "[…] O tipo de casa que a empresa nos dá, a segurança para as nossas crianças, a escola e casa […] eu tenho uma vida melhor do que eu tinha no Brasil."	Exemplo S4 "Viver uma experiência em algum lugar do mundo que eu pudesse trabalhar e não depender dos meus pais." Exemplo S5 – "Construir um currículo."
Decisão pessoal	Exemplo C4- "Eu conheci meu marido e veio o relacionamento eu achei que eu poderia fazer, dar esse passo." Exemplo C5- "Ele trabalhava nos contratos das JC para a região aqui e perguntava sempre se eu iria topar vir com ele e eu dizia topo."	Exemplo S7– "Eu tomei a decisão, muitas pessoas contra, vim no contragosto da família e do namorado." Exemplo S 8 – "Eu cheguei em casa e disse que iria assinar o contrato. Eu não perguntei ...eu disse eu vou ...eu tenho essa oportunidade."
Sentimento s	Exemplo C6 – "Foi uma coisa de querer, mas com muito medo de como seria aqui sem falar inglês, sem conhecer ninguém." Exemplo C7– "A ansiedade a tensão que a gente ficou, Dubai não era conhecida na época então Oriente Médio, então a gente todo esse até mais eu estar aqui com crianças pequena como era a questão da mulher aqui.""	Exemplo S3 – "Muito medo porque nunca tinha morado sem meu pai." Exemplo S4 – "Eu tenho a minha prima aqui e se estou aqui é por causa dela."

3. RESULTADOS

Por meio das entrevistas e dos temas, se pode analisar o posicionamento das entrevistadas nas suas questões migratórias através da teoria do *self* dialógico. Esta teoria diz que este é composto por vários *selfs* que podem concordar entre si, discordar ou opor-se.

Isto é algo que se observa nas entrevistas e está presente nos resultados. As mulheres solteiras trazem, como motivos para migrar, suas frustrações, que estão codificadas no tema Percepções de insatisfação da carreira no Brasil. Estas estão relacionadas às aspirações do *self,* que é identificado como o *autor* e o *ator* das ações das depoentes, onde é permitido ao

eu construir uma história do *mim sendo* o protagonista. Assim, elas trazem as questões externas sociais como motivadoras para ação do *self* de migrar*,* designadamente*:* intermitência laboral e estagnação profissional. Com isso, elas relatam duas frustrações, sendo ambas do *self profissional,* devido ao não crescimento dentro da carreira e à estagnação na profissão*.* Conjuntamente, há um conflito que surge entre o *self profissional e o self pessoal,* ao não alcançarem suas aspirações de independência financeira, que lhe propiciariam uma maior satisfação do *self pessoal,* como mulheres que desejam determinar suas próprias vidas.

Ao buscarem decidir suas vidas, o tema da Decisão pessoal das solteiras resulta em decisões baseadas em aspirações do *self pessoal e profissional*, não sendo as relações amorosas prioritárias*.* Elas têm características de *self* pessoal de independência que as levam a ter reações contrárias aos seus sentimentos de medo a respeito da migração. Nesta circunstância, os benefícios associados à migração propiciarão uma identificação *do self* com o trabalho, que são motivadores ao conjugarem a independência econômica com o crescimento individual. As brasileiras qualificadas solteiras que fazem parte do mundo laboral nos EAU, correspondem a adultos jovens (faixa etária 33-40 anos) que valorizam o trabalho e aspiram por ascensão profissional, estabilidade pessoal e de carreira (Levinson, 1997), sem grandes aspirações de relacionamentos amorosos.

Todas essas situações, mostram que as depoentes solteiras desejam usufruir mais do investimento que realizaram em sua educação superior, como nos parece nessa entrevista.

> S4"[…] *Eu não queria ficar mais naquela empresa, já estava lá há dez anos, eu ja era pós graduada, e não tinha possibilidade de crescimento, eu estava com trinta e três anos e eu achava que poderia pleitear um trabalho melhor. […] Eu sempre fui meio diferente dos meus colegas, sempre achei que Porto Alegre era uma cidade pequena, sempre quis sair e eu queria ver outras coisas"*

Os riscos econômicos e profissionais não são somente dos jovens. Se o desemprego é real para eles, essa possibilidade fica mais indeterminada para as mulheres que são mães. A mulher com filhos vive uma dicotomia entre o tempo para mostrar sua competência no trabalho e o tempo para ser mãe. Essa consciência em que o *self* feminino e o *self* profissional não conseguem um equilíbrio é trazida como insatisfação das depoentes com filhos, traduzida pela entrevista abaixo. Contudo, a migração surge como benefício associado à possibilidade de viver as características de identidade materna do *self* feminino e de sua identidade de

carreira do *self* profissional. O recorte da entrevista abaixo exemplifica a prioridade desta depoente, ao conquistar sua contratação:

> C2“[…] *Depois que eu tive a minha filha eu senti que eu dei uma freada na minha carreira, eu senti que não conseguia expandir muito mais. Porque o meu marido se dedicava ao trabalho até altas horas e viajava e eu tinha que ter horário para sair para pegar a minha filha na escola. Minha mãe faleceu e eu não tinha uma rede de apoio.. Então eu senti que a minha carreira estava estacionada, eu vou ficar e assim vou permanecer. […] Na minha contratação meu chefe me deu bastante segurança que não tinha problema por eu ter família.”*

Essa realidade é bem presente para a mulher casadas que realizar o reagrupamento familiar, pois em sua maioria, possuem filhos ou desejavam iniciar uma família. A possibilidade de ter mais tempo, onde o *self* feminino pode se expressar com filhos ou para iniciar uma família, representou um fator de benefício associado à migração. As mulheres casadas (faixa etária 40- 65) revelam que suas motivações estão relacionadas às aspirações de ter um balanço de tempo entre a carreira e os filhos, ao se colocarem como responsáveis pelo desenvolvimento da nova geração (Levinson, 1997).O equilíbrio maior entre o *self* feminino e o *self* profissional, aparece nas entrevistas abaixo:

> C3“[…] *Naquele período eu acho que foi uma coisa, eu acho que estava querendo, porque minha filha tinha um ano e meio na época, era uma vida muito sacrificada, eu deixava ela na creche 8 da manhã pegava 7 da noite. Então era uma vida muito corrida de morar numa cidade grande como São Paulo, muito trânsito, longe da minha família…. Eu tinha muita pressão no trabalho. Porque era da área financeira, assim relatório para entregar, início de mês eu passava às vezes … eu chegava em casa 10 da noite !Na época eu vi como algo positivo! Assim poder ficar mais com ela e sei lá de repente mesmo era aquilo que eu queria realmente fazer! Enfim eu vi como uma coisa boa! Eu não achei ruim não.”*

As depoentes casadas sem filhos ou com filhos valorizaram em sua decisão o *self* pessoal, associado a fatores familiares em detrimento da carreira:

> *“[…] eu trabalhava para ########, eu era diretora regional de toda a Europa. Então era uma posição de bastante responsabilidade, mas de muito estresse também. Naquela época, eu já tinha tentado engravidar há anos e sem sucesso, eu já tinha feito várias fertilização in vitro e nada dava certo. Então eu tinha tomado a decisão de adotar uma criança e o processo de adoção requer muito tempo […] ah e muita pesquisa e documentação, enfim… Então, quando*

> *o meu marido falou, olha eu tenho essa oportunidade de ir para Dubai num, num, num passa bem a frente na minha carreira,ah eu vi isso como uma oportunidade para que eu parasse de trabalhar ou conseguisse um outro tipo de trabalho, para que me desse a chance de me focar mais no processo de adoção."*

Estes resultados corroboram a premissa desta investigação, segundo a qual se buscou compreender o *self* das entrevistadas ao tomarem suas decisões migratórias. Os dados trouxeram os conflitos entre o *self* de trabalho/carreira e o *self* pessoal motivações/desejos individuais tanto das solteiras como das casadas. Abaixo apresento os temas das depoentes em forma de mapa (**Figura 1**).

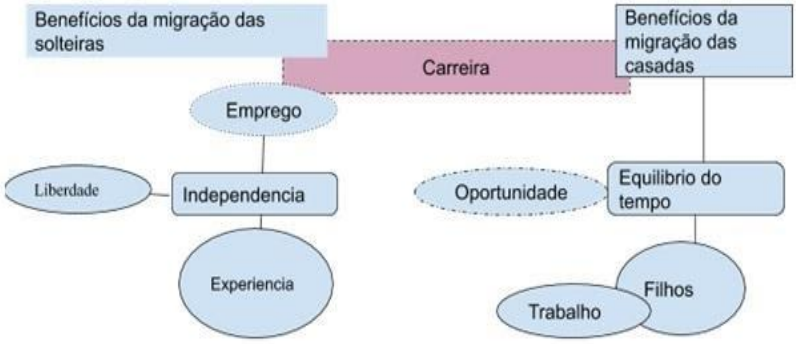


Figura 1. Os temas das depoentes em forma de mapa

4. CONCLUSÃO

O presente artigo identificou dois fatores (temas) apresentados pelas depoentes como motivadores da decisão: questões de carreira e uma melhor qualidade da própria e seus familiares. As depoentes, brasileiras qualificadas, que fazem parte do grupo de 10.000 brasileiros que residem no país dos E.A.U, listaram em suas entrevistas o salário entre seus motivos migratórios, mas tinham também outros critérios de seleção não econômicos. As mulheres da amostra que se encontram trabalhando em Dubai, não exaltam nas entrevista, seus ganhos salariais. Isso desfaz a ideia de que a migração qualificada é, por natureza, uma migração laboral. Em vez disso, o movimento desses indivíduos altamente qualificados muitas vezes, pode estar relacionado ao desenvolvimento de carreira, qualidade ou estilo de vida; não apenas ao desenvolvimento salarial, mas sim ao equilíbrio entre vida profissional pessoal e feminina.

As habilidades desenvolvidas por meio do trabalho abrem portas para potenciais migrantes, mas isso não significa que as finanças sejam necessariamente a principal motivação para a

mudança. É certo que as teorias econômicas das migrações destacam que os migrantes realizam seu movimento porque sua atenção está no aumento de sua renda. Contudo, esta perspectiva não explica o comportamento migratório em que o migrante busca um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, assunto que outros pesquisadores já destacaram, ao acentuarem que as migrantes estavam procurando novas oportunidades, um bom estilo de vida e perspectivas futuras para os filhos (Tabor, Milfont, & Ward, 2015).

Agradecimentos. Agradeço a João Moreira e Jorge Malheiros pela confiança e motivação em realizar esse trabalho.

5. REFERÊNCIAS

Baldwin, G. B. (1970). Brain drain or overflow? *The International Executive*, *13*(3), 23–25. https://doi.org/doi:10.1002/tie.5060120313

Boneva, B. S., Frieze, I. H., Ferligoj, A., Jarošová, E., Pauknerová, D., & Orgocka, A. (1997). East-West European migration and the role of motivation in emigration desires. *Migracijske Teme, 13*(4), 335–361

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Qualitative Research in Psychology Using thematic analysis in psychology Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2),77–101. Retrieved from http://www.tandfonline.com/action/journalInformation?journalCode=uqrp20%5Cnhttp://www.tandfonline.com/action/journalInformation?journalCode=uqrp20

Braun, V., & Clarke, V. (2014). What can "thematic analysis" offer health and wellbeing researchers? *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*. Co-Action Publishing. https://doi.org/10.3402/qhw.v9.26152

Braun, V., & Clarke, V. (2017). Evaluating and reviewing TA research: A checklist for editors andreviewers. Auckland: The University of Auckland. Retrieved from https://cdn.auckland.ac.nz/assets/psych/about/our-research/documents/TA website update 10.8.17 review checklist.pdf

Clarke, V., & Braun, V. (2013). Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning. *The Psychologist*, *26*(2), 120–123.

Darici, B. (2010). Determinant of labour force participation of married and non- married females in Turkey. *Journal Of Social And Economic Policy*, *7*(1), 96-109.

De Bel- Air,F.(2018). *Demography, Migration, and the Labor Market in the UAE*, Gulf Labor Markets Migration and Population, GLMM-ED- N.1.

De-Jong, G. F. (2000). Expectations, gender, and norms in migration decision-making. *Population Studies*, *54*(3), 307–319.

Dubai Statistics Center's Labour . The Federal Competitiveness and Statistics Authority's Labour Force Survey 2016 excluded those working in these occupations. https://www.dsc.gov.ae/en-us/Themes/Pages/Labour.aspx?Theme=41

Fedyuk, O., & Zentai, V. (2018). *Qualitative Research in European Migration Studies* .Springeropen. (Eds). The interview in migration studies: A step towards a dialogues and knowledge Co- production?(171-188)

Fischlmayr, I. C. (2002). Female self-perception as a barrier to international careers? *International Journal of Human Resource Management*, *13*(5), 773–783. https://doi.org/10.1080/09585190210125912

Gergen, K. J. (1985). The Social Constructionist Movement in Modern Psychology. *American Psychologist*. https://doi.org/10.1037/0003-066X.40.3.266

Gergen, K. J., & Gergen, M. (2011). *Reflexiones sobre la construcción social*.

Grant, J., Golawala, F. S., & McKechnie, D. S. (2007). The United Arab Emirates: The Twenty-First Century Beckons. *Thunderbird International Business Review*, *49*(4), 507–533. https://doi.org/10.1002/tie

Hermans, H.J.M.& Dimaggio,G.(2007). Self, identity,and globalization in times of uncertainty: A dialogical analysis.Review of General Psychology,11,31-61.

Kofman, E., & Raghuram, P. (2015). *Gendered Migrations and Global Social Reproduction: An Introduction*. *Gendered Migrations and Global Social Reproduction*. Exeter. https://doi.org/10.1057/9781137510143_1

Levinson, D. J. (1997). *The Seasons of a Woman's Life*. New York: Ballatine Books.

Malheiros, J. (2011). Portugal 2010: O Regresso do País de Emigração? *Janus.Net - e-Journal of International Relations*, *2*(1), 133–142. Retrieved from http://observare.ual.pt/janus.net/images/stories/PDF/vol2_n1/pt/pt_vol2_n1_not3.pdf

Massey, D. S. (1999). International migration at the dawn of the twenty-first century: The role of the state. *Population and Development Review*, *25*(2), 303–322. https://doi.org/10.1111/j.1728-4457.1999.00303.x

Minayo, M. C. de S. (2007). *Desafio do Conhecimento* (10ª). São Paulo: Hucitec.

Nogueira, C. (2001). Construcionismo Social, Discurso E Género- Psicología.Pdf. *Psicologia*.

Potter, J., & Wetherell, M. (1997). *Discourse and Social Psychology: beyond atttitudes and behaviour*. Beverly Hills: SAGE Publications Company.

Sassen, S. (2000). Women's Burden: Counter-Geographies of Globalization and the Feminization of Survival. *Journal of International Affairs;*, *53*(2), 503–524. https://doi.org/10.1163/157181002761931378

Tabor, A. S., Milfont, T. L., & Ward, C. (2015). International Migration Decision-Making and Destination Selection among Skilled Migrants. *Journal of Pacific Rim Psychology*, *9*(1), 28–41. https://doi.org/10.1017/prp.2015.3

Villen,P. (2013). *Mulheres na imigração qualificada e de baixa qualificação: uma modalidade da divisão sexual do trabalho no Brasil.*:VII Congresso Latino- Americano de Estudo do Trabalho.Disponível em : <http://docplayer.com.br/16411893-Mulheres-na-imigracao-qualificada-e-de-baixa- qualificacao-uma-modalidade-da-divisao-sexual-do-trabalho-no-brasil.html#show_full_text>. Acesso em: abril. 2020.

A ANÁLISE DO DISCURSO EM EMPREENDEDORISMO SOCIAL: O CASO DA REDE IVG - BRASIL

Monica Cristina Rovaris Machado[1], Fernando César Lenzi[2] e Clemente Antonio Penalva Verdú[3]

[1] Universidade Federal de Sergipe – UFS- Brasil, monicarovarisdoutorado@gmail.com

[2] Universidade do Vale do Itajai – Univali , Brasil, lenzi@univali.br

[3] Universidade de Alicante – UA – España, clemente.penalva@ua.es

Resumo. O artigo tem como objetivo identificar os valores sob a ótica dos sujeitos de uma rede de organizações sociais, chamada Rede IVG. Os valores levantados juntos aos sujeitos tiveram como base a Teoria de Valores de Schwartz (2012) e a Teoria de Valores Culturais de Inglehart (1977, 1990, 1997), a partir da análise dos seus discursos. A metodologia utilizada foi do tipo exploratório, qualitativa, técnicas de análise orientadas para a construção conceitual a partir de dados não estruturados chamada de Grounded Theory, análise documental e observação não participante, por meio de procedimentos de indução analítica. A análise das informações qualitativas teve como apoio a análise do discurso dos sujeitos e apoio do software Atlas TI para definição dos valores pessoais. Conclui-se que os sujeitos são afetados pelas condições socioeconômicas que influenciam seus valores, pois a sobrevivência é fator determinante afetados pelos fatores sociais, econômicos e políticos, sendo seus valores caracterizados como materialistas, pois necessitam de apoio para a transformação social da comunidade.

Palavras-chave: Empreendedorismo Social; Valores; Análise do Discurso; Brasil.

THE DISCOURSE ANALYSIS IN SOCIAL ENTREPRENEURSHIP: THE CASE OF REDE IVG – BRAZIL

Abstract: The article has as objective detects the values under the optics of the subjects of a net of social organizations, called Net IVG. The gathered data together to the subjects took as a base Schwartz's valuable Theory (2012) and the Theory of Cultural Values of Inglehart (1977, 1990, 1997), from the analysis of his speeches. The used methodology was of the exploratory study, qualitative, techniques of analysis orientated for the conceptual construction from data not structured when was called Grounded Theory, documentary analysis and observation not participant, through proceedings of analytical induction. The analysis of the qualitative information held as a support the analysis of the speech of the subjects and support of the software Atlas IT for definition of the personal values. It concludes that the subjects are affected by the socioeconomic conditions that influence theirs values. So the survival is a determinative factor when they were affected by the social, economic and political factors, being theirs values characterized like materialists, because they need support for the social transformation of the community.

Keywords: Social Entrepreneurship; Values; Discourse Analysis; Brazil.

1. INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea é caracterizada por situações de difíceis soluções, principalmente para os problemas econômicos e sociais, seja para os governos e para as sociedades ou ainda incapacidade na sua resolução, a falta de adequação das instituições governamentais, ou pela falta de recursos (Parente, Costa, Santos, & Chaves, 2011), e a pobreza e a desigualdade continuam a ser dificuldades enfrentadas pelos países em desenvolvimento (Desai, 2014).

Entretanto há fatores que contribuem para a resolução destes problemas, principalmente em âmbito local, como por exemplo, formas de trocar e interagir entre as pessoas, bem como a ação de empreendedores com a intenção de simplesmente ajudar os outros (Kostetska & Berezyak, 2014; Pless, 2012).

O Empreendedorismo Social (ES) tem despertado crescente interesse na academia, apesar de não ser um fenômeno novo (Chell, 2007), sabe-se relativamente pouco sobre as dinâmicas e processos importantes para o avanço social e econômico por ele proporcionado nas comunidades locais (Martin & Osberg, 2007). Ele emerge num contexto de crise e desafios sociais, econômicos e ambientais nas sociedades contemporâneas (Parente *et al.,* 2011), e pode ser um mecanismo de trocas sociais para o desenvolvimento econômico sustentável (Kostetska & Berezyak, 2014), ou ainda responsável pela inovação na resolução de problemas sociais (Omorede, 2014; Parente *et al.,* 2011).

A criação de valor estudada em áreas como engenharia, psicologia e sociologia, e agora também integra gestão, mas gera dificuldades devido a gama de agentes e áreas atendidas, pois a criação de valor refere-se tanto ao significado de valor até o processo de criação de novos valores, que consiste em determinar o conteúdo e questões sobre o que é valor ou é valioso, valorizar o quê e onde reside o valor, destacam a complexidade de entendimento sobre a criação de valor gerada pelos empreendimentos sociais (Lepak, Smith, & Taylor, 2007). Desse modo, este artigo tem como objetivo identificar os valores sob a ótica dos sujeitos na Rede IVG, tendo como base a Teoria de Valores de Schwartz (2012) e a Teoria de Valores Culturais de Inglehart (1977, 1990, 1997), a partir da análise dos seus discursos.

O presente artigo é composto pela introdução, que apresenta os aspectos norteadores gerais como objetivo, problemática e justificativa.

O capítulo 2 apresenta a fundamentação teórica, tendo como foco o empreendedorismo social e a criação de valor. Já o capítulo 3 apresenta o percurso metodológico utilizado na pesquisa de campo.

O capítulo 4 mostra a análise dos dados e evidências da pesquisa com os sujeitos da Rede IVG. No capítulo 5 são apresentadas as conclusões, sugestões de trabalhos futuros e limitação da pesquisa, seguido pelas referencias utilizadas no artigo.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.271-287

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A ideia de ES emergiu rapidamente na sociedade e o interesse nesta nova forma de organização social mostrou-se crescente e tornou-se um fenômeno global que impactou a sociedade por empregar abordagens inovadoras na resolução de problemas sociais, provenientes tanto do setor privado quanto do sem fins lucrativos (Austin, Stevenson & Wei-Skillern, 2006). Mair e Marti (2006) explicam que o Empreendedorismo Social pode ser estudado como um campo independente de pesquisa. Elas argumentam que difere das outras formas de Empreendedorismo na medida em que dá maior prioridade à criação de valor social, por assegurar desempenho e impacto social. Trata da superação de limites impostos pela escassez de recursos, por meio do reconhecimento e da exploração de novas oportunidades (Peredo & Mclean, 2006). O ES também pode ser definido como a criação e realização de um empreendimento que pretende promover uma finalidade social específica ou causa, num contexto de mobilização, valores que são desejáveis e importantes em uma sociedade contemporânea. Estes valores podem ser: a liberdade, a igualdade e a tolerância, que são pertinentes para a qualidade da vida humana. Já outros estudiosos consideram o ES como um caminho para a transformação social ao invés de recompensa econômica (Alvord, Brown, & Letts, 2004; Mai & Martí, 2006; Murphy & Coombes, 2009). Há que considerar que a definição do ES tem como foco a missão principal do empreendedor social e a criação de valor social, fornecendo soluções para problemas sociais. O ES é definido por seus “dois constituintes elementos: um foco estratégico privilegiado sobre o impacto social e uma abordagem inovadora para cumprimento da sua missão" (Nicholls, 2006, p. 13), ou ainda como afirmam Bacq e Janssen (2011), que há dois principais elementos que caracterizam uma organização de ES: (1) um objetivo social, ou seja, a criação de valor social; e (2) uma estratégia empreendedora, isto é, a aplicação de conhecimentos e habilidades de negócios baseados no mercado. Agostini (2016) afirma que ES são atividades ou práticas desenvolvidas por organizações do terceiro setor, sozinha ou em parceria entre elas, sem o objetivo de lucro, e com um objetivo social.

No que se refere aos estudos sobre valor e seus conceitos remontam ao início dos estudos da humanidade, por meio de filósofos como Sócrates e Platão, e Aristóteles, que apresentou de forma sistematizada no livro Teoria dos Sentimentos Morais (Smith, 1759). Mais recentemente, na área de psicologia social, Schwartz (1992, 2005, 2012; Schwartz, Cieciuch, Vecchione, Davidov, Fischer, & Konty, 2012), tem contribuído para o desenvolvimento da teoria de valores, mas no contexto organizacional.

No instrumento *Schwartz Value Survey* (SVS), Schwartz estabelece critérios em níveis e de maneira circular, organiza e define os valores em dez grupos, sendo num primeiro nível, a saber: Poder, Realização, Estimulação, Hedonismo, Autodeterminação, Universalismo, Benevolência, Tradição, Conformidade e Segurança (Schwartz, 1992; Schwartz *et al*., 2012). Num segundo nível, Schwartz determina a relação entre os valores pessoais e os tipos motivacionais dos indivíduos, num propósito de estabelecer as semelhanças e as diferenças entre eles, por meio dos propulsores motivacionais para as ações e comportamentos. A partir destas relações, o autor propõe dimensões bipolares, com base nos valores individuais e seus objetivos, entendidas como: "abertura à mudança" (autodeterminação e estimulação) se contrapõe as de "conservação" (segurança, tradição e conformidade), e a outra são os valores de "autotranscedência" (universalismo e benevolência) que se contrapõe aos de "autopromoção" (poder e realização); hedonismo pode situar-se em abertura à mudança ou autopromoção, o que dependerá da amostra (Schwartz, 1992; Schwartz *et al*., 2012), são chamados valores do tipo motivacionais de segunda ordem, e na terceira ordem, o autor define que são narrativas de vida autodefinidas (Schwartz, 1992, 2017; Schwartz *et al*., 2012).

Numa perspectiva sociológica, Inglehart (1977, 1990, 1997) define que para atender as suas necessidades, os indivíduos associam valores, sejam eles materiais ou imateriais, partindo da Teoria das Motivações de Maslow (1954), porém limitou-se a dicotomia material e pós-material. No seu modelo, o questionário *World Values Survey* (WVS) versão sete está estruturado em 14 subseções temáticas, incluindo a demografia, como segue: valores sociais, atitudes e estereótipos, bem-estar social, capital social, confiança e organização, valores econômicos, corrupção, migração, índice pós-materialista, ciência e tecnologia, valores religiosos, segurança, valores e normas éticas, interesse político e participação política, cultura política e regimes políticos, e demografia (Inglehart, 1977, 1990, 1997; World Values Survey, 2018). Após a aplicação do modelo, o diagnóstico resulta em indicadores que são agrupados conforme as prerrogativas materialista ou pós-materialista, apresentando um resultado dicotômico do país ou países analisados. A perspectiva sociológica de valores de Inglehart mostra que existem mudanças que ocorrem pela transformação na ordem social e econômica das sociedades, e que já atingiram níveis básicos de conforto social; são as chamadas sociedades pós-materialistas.

E, por outro lado, as sociedades que enfrentam problemas de escassez econômica, dando prioridade aos bens materiais, escassez de recursos financeiros e estruturais, as chamadas

sociedades materialistas; isto faz com os valores em ambas as sociedades provoquem ou não mudanças na hierarquia de valores (World Values Survey, 2017).

O movimento da criação de valor nos empreendimentos sociais combina com o processo de criação de soluções inovadoras por meio da descoberta de oportunidades, mobilização e combinação de recursos escassos, alternativas de fontes de receitas, realinhamento de objetivos e estrutura dos empreendimentos, bem como um relacionamento com os stakeholders (Bernardino, 2013; Parente *et al.*, 2011). Para as sociedades plurais e complexas dos dias de hoje, um conceito unilateral de criação de valor é desafiador, pois o que é novo, bom ou valioso depende da interpretação cultural destes conceitos, não podendo ser feito de forma linear e objetiva (Lautermann, 2013). A perspectiva de que criação de valor social é fundamental para a dinâmica desenvolvida nos empreendimentos, de forma que os atores sociais por um lado trazem as ideias, energia para fazer e competência, construindo novas formas de enfrentar os problemas sociais, e por outro lado, o resultado econômico gerado é o motor para o empreendimento, pois contribui para o resultado importante que é a inovação social, que de maneira singular, consolida o progresso social (Martinez, O'Sullivan, Smith & Esposito, 2107). Quanto à criação de valor em sociedades materialistas e pós-materialistas, as visões são diferentes sob o ponto de vista econômico e social, pois ambas são influenciadas de forma diferente pelos valores disseminados, e tendo também foco diferente no processo de criação de valor (Hechavarrıa *et al*., 2017).

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi do tipo exploratória (Creswell, 2010; Martins & Teóphilo, 2009), por se tratar de um tema relativamente novo, com pouco conhecimento acumulado e sistematizado dentro do Empreendedorismo Social (Acs *et al.*, 2013; Albert *et al.*, 2016; Chell *et a.l*, 2016; Hechavarrıía *et al.*, 2017; Hlady-Rispal & Servantie, 2018; Kraus & Filser, 2014; Mair, Battilana & Cardenas., 2012; Medeiros, Machado, Pereira, Costa & Gomez 2017). A opção metodológica foi a indução analítica, que tem como "prioridade temporal da observação não estruturada dos feitos não estruturados com a finalidade de gerar conceitos e teorias" (Penalva, Alaminos, Francés, & Santacreu, 2015, p. 27).

A abordagem para a pesquisa foi do tipo qualitativa (Flick, 2012; Di Domenico, Haugh & Tracey, 2010; Stake, 2011; Sassmannshausen & Volkmann, 2013).

No que se refere ao método de pesquisa proposto, optou-se por estudo de caso único, numa associação brasileira do terceiro setor, Rede IVG (Creswell, 2010; Neiman & Quaranta, 2014; Stake, 2011; Yin, 2016; Di Domenico *et al.,* 2010). No que se refere as técnicas de coleta de dados e evidências**,** foram utilizadas entrevistas semiestruturadas em profundidade (Penalva *et al.*, 2015; Stake, 2011), análise de documentos (Martins & Teóphilo, 2009; Penalva *et al.*, 2015), e observação não participante (Penalva *et al.*, 2015; Poupart, 2008). As técnicas de análise foram orientadas para a construção conceitual a partir de dados não estruturados, proveniente das técnicas de entrevista em profundidade, entrevista em grupo, análise documental e observação não participante, *(*Flick, 2012, Penalva *et al.*, 2015). A análise das informações qualitativas foi realizada com base na análise do discurso e com apoio do software Atlas TI para definição dos valores sob a ótica dos sujeitos. Foram entrevistados 21 sujeitos, que participam de forma direta ou indireta do empreendimento brasileiro, com variáveis sociodemográficas distintas, importantes e necessárias e que pudessem garantir diferentes discursos sobre o objeto da pesquisa (Martins & Teóphilo, 2009; Creswell, 2010; Penalva *et al.*, 2015), e estabeleceram-se como critérios: serem maiores de 18 anos, responsável por seus atos e falas, com formação educacional formal reconhecida pelos órgãos competentes no país, participante ou egresso do empreendimento, ter sido beneficiado de forma direta ou indireta, ou ter participado em algum momento da trajetória do empreendimento social (Penalva *et al.*, 2015; Stake, 2011).

Para a análise das informações qualitativas, foram utilizados métodos que permitissem de forma simultânea a análise descritiva a análise geradora de teoria e a análise baseada nos discursos dos sujeitos. Na análise descritiva ocorre uma primeira exploração dos materiais textuais com o objetivo de analisar os temas de que falam os entrevistados, análise das atitudes a respeito de valores em forma de crenças, sentimentos, comportamentos, as suas motivações intrínsecas e extrínsecas, as designações dos objetos pesquisados e as relações com os sujeitos que podem ter dualidade como funcional x utilitárias, ou ainda os processos e oposições em relação a outros fatos ou objetos pesquisados (Penalva *et al.*, 2015). E na classificação das informações qualitativas, que visam a sua interpretação e a explicação por meio da produção de um informe adequado e significativo do que se quer entender na pesquisa. Este é um momento de montagem de um 'quebra-cabeças', buscando identificar as diversas facetas da vida social e suas múltiplas conexões.

Deve-se levar em conta que o pano de fundo é a realidade social pesquisada, onde foram gerados os dados, sendo que cada frase, observação, nota de campo, sequências de informações ou outro dado relevante, são partes deste trabalho de montagem (Dey, 1993; Penalva *et al.*, 2015).

Para a análise geradora de teoria foi utilizada a *Grounded Theory (GT)* também chamada de Teoria Fundamentada (TF), proposto por Glaser e Strauss (1967) no livro *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research,* onde o objetivo maior é dar preferência aos dados do campo, ao invés dos pressupostos teóricos, com a intenção de que a pesquisadora não perca sua atenção, com a canalização para os resultados. Este método tem por característica a indução analítica, pois se busca a aproximação do tema de pesquisa, sem uma teoria de base, ou a teoria ainda se encontra em construção no campo teórico, permitindo a formulação de uma teoria com fundamentos empíricos e novas visões de um fenômeno (Hernandéz *et al.,* 2006; Penalva *et al.*, 2015). A GT, por natureza é uma metodologia que se aproxima do assunto a ser investigado sem uma teoria a ser testada. Os elementos analíticos da GT podem ser descritos como: a amostra e saturação teórica; incidente, código, categoria e a categoria central (Penalva et al, 2015, p. 89-90). Este processo tem como objetivo a redução de dados, para que o pesquisador possa analisar as informações qualitativas de modo a dar um novo sentido ao que foi falado, bem como resignificar dentro do contexto de estudo (Penalva, 2003). Para a construção da teoria, Charmaz (2009, p. 173) afirma que há a necessidade da "compreensão imaginativa do fenômeno estudado", levando em consideração ainda pressupostos de "realidades múltiplas e emergentes, indeterminação, fatos e valores quando associados, a verdade como algo provisório e a vida social como um processo." Para a construção teórica da GT, o pesquisador necessita de elementos básicos como: as categorias, suas propriedades e as proposições de pesquisa, tendo como uma de suas características fundamentais a linha de ação investigativa invertida, movendo-se da observação empírica para a definição de conceitos. Esta teoria propõe que a articulação dos componentes de forma constante, visando à maximização das similaridades e minimização das diferenças, permitindo assim a delimitação teórica. Para a operacionalização, torna-se necessário que ocorra inicialmente um processo de redução das categorias, que seja possível a determinação de uma categoria central, conectando-se assim esta categoria a outras, fazendo-se a conexão entre elas (Penalva *et al.*, 2015; Soneira, 2014). Na GT, a teoria substantiva é importante na interação sistemática e constante das categorias. No desenvolvimento do presente trabalho

optou-se pela GT, pois permite que os dados sejam obtidos por meio e com origem no campo, o que contribui para o campo de pesquisa emergente, que é o empreendedorismo social.

Para a análise dos dados e informações qualitativas optou-se pela Análise do Discurso (AD), que é uma metodologia que tem por objetivo, não somente verificar como a mensagem é transmitida, mas também qual é o seu sentido. É por meio da linguagem que o discurso é possível, e o processo comunicativo entre o pesquisador e seu sujeito, é a fonte utilizada pelo pesquisador para obter informações que são consideradas importantes, principalmente para atender aos objetivos da pesquisa (Alonso, 2003; Orlandi, 2015). Pode ser definida como um conjunto de métodos e procedimentos baseados em semiótica e estruturalismo. Caracteriza-se por uma variedade de tradições e práticas, de caráter interdisciplinar, que visa à interpretação da ação social dos sujeitos num determinado contexto, seja ele, social, econômico, político e cultural (Alonso, 2003; Pêcheux, 2006; Penalva *et al.*, 2015). O discurso tem como finalidade por meio da linguagem a busca de leis gerais de validade praticamente universal, mas que tenha sentido para os sujeitos envolvidos, envolvendo além da linguagem, a comunicação não verbal do sujeito (Orlandi, 2015), e como afirma Alonso (2003), o discurso transborda o texto. A AD tem como característica a utilização da linguagem como ponto de partida para a definição dos demais materiais de análise, de modo a ter instrumentos que vão além de promover intercâmbios significativos. E por fim, a AD na área de Ciências Sociais pode produzir discursos não desejados, como por exemplo, discurso de censura (Penalva *et al.*, 2015).

Para a AD, a análise deve orientar-se de forma que possa articular-se entre os significados próprios de uma sociedade ou determinado grupo, sobre um tema específico de maneira que possa expressar significados e fazer efetivas as suas intenções por meio dos discursos, “investido de significância para e por sujeitos” (Orlandi, 2015, p. 24; Penalva *et al.*, 2015). Sob a ótica do analista, Orlandi (2015, p. 58) salienta que o ato de escutar do discurso já é uma interpretação, pois “uma mesma palavra, na mesma língua, significa diferentemente, dependendo da posição do sujeito e da inscrição do que diz em uma ou outra formação discursiva.” A autora ainda argumenta que a interpretação ocorre em dois momentos: primeiro quando se considera a própria interpretação já como parte do objeto de análise, e em segundo lugar, quando o próprio analista está envolvido no processo de interpretação, necessitando, pois, o analista deslocar-se desta relação sujeito/interpretação.

Ainda na análise das informações qualitativas, optou-se por fazer etapas de análise com a função de reduzir os dados obtidos, e configurá-los de forma que tenham significado, e ocorrem processos simultâneos de seleção, simplificação, abstração, focalização e transformação dos dados oriundos a partir da etapa de coleta de dados. Nesta fase de análise, o uso do software ATLAS TI contribuiu para a organização dos dados e informações de forma a "gerenciar, extrair, explorar e reestruturar os elementos significativos dos dados" (Penalva *et al.,* 2015, p. 127), reconfigurando-se de maneira a construir as teorias a que se referem os dados e fenômenos estudados. Com o auxílio do software foi possível entender as propriedades dos dados por meio da sua visualização, integração entre os entre as diversas categorias emergentes criando a Unidade Hermenêutica (códigos, anotações, memórias e citações), serendipidade que visa as descobertas mesmo que por acaso, e pôr fim a exploração, que o programa contribui para estabelecer as conexões e descobrimento das relações para a construção da teoria (Penalva, 2003).

4. ANÁLISE DOS DADOS E EVIDÊNCIAS DA PESQUISA DE CAMPO

Uma das organizações sociais objeto de estudo foi a Rede IVG, que por meio de suas ações tem por objetivo a inclusão de pessoas que estão à margem ou excluídas da sociedade brasileira, por meio de inclusão por meio da educação e resgate de direitos básicos assegurados pela legislação na região da Grande Florianópolis, sul do Brasil.

No processo de criação de valor junto aos beneficiários, comunidades, voluntários, gestores públicos e privados, pode-se verificar que o processo de criação de valor ocorre pela efetiva inclusão de moradores de periferia em espaços sociais que são garantidos pelas políticas públicas e assegurados constitucionalmente.

Os valores explicitados sob a ótica dos participantes da Rede IVG, mostram como ocorre à interação entre os diversos stakeholders, por meio de reconhecimento dos valores, e as transformações que ocorrem nas vidas destes participantes.

A criação de valor social promovida pela Rede IVG pode ser visualizada na Rede de Valores no processo de Criação de Valor, como mostra a **Figura 1**.

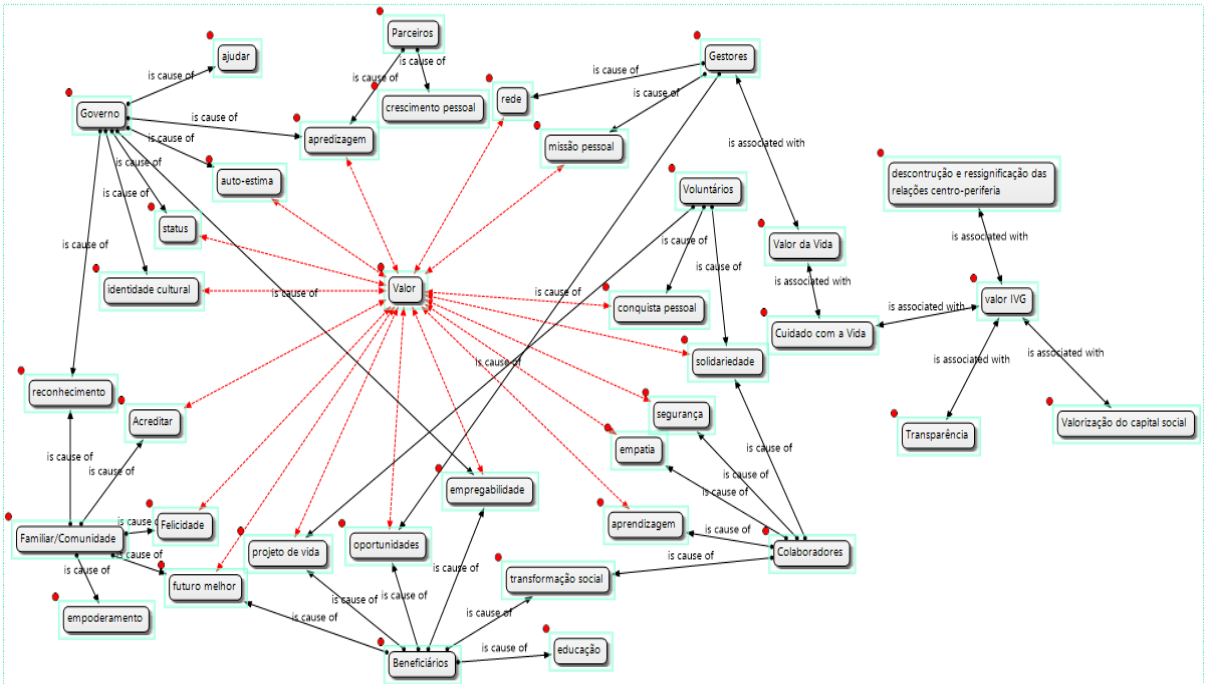


Figura 1 - Rede de Valores da Rede IVG com apoio do software Atlas TI

Fonte: Pesquisa de Campo (2017).

A Rede IVG, apresenta na sua estrutura seus princípios e valores organizacionais que norteiam as atividades e ações de toda a Rede, tendo como objetivo principal a "encontrar respostas criativas para os problemas da população [...] na construção de um futuro melhor para as pessoas destituídas de direitos (Rede IVG, 2017). Pode-se verificar ainda, que de um lado, os valores organizacionais têm o cuidado com a vida, de forma que permitam às populações vulneráveis de forma a inclui-los na vida das cidades, na busca permanente da desconstrução e ressignificação das relações entre centro e periferia, transformando a exclusão em inclusão por meio da sua missão, visão, princípios e valores, criando valor para estas comunidades e seus moradores.

O diferencial que a Rede IVG promove na vida das populações vulneráveis por meio da educação visa promover a inclusão nos diversos espaços sociais de forma a desenvolver e integrar as comunidades de periferia na vida da cidade. Os valores elencados pelos sujeitos da pesquisa, com base na Teoria de Valores de Schwartz (1992), e no *locus* de valor nos sujeitos pesquisados, ou seja, sob a ótica de individuo, são explicitados na Figura 1.

Dentre os valores encontrados na pesquisa de campo na Rede IVG, pode-se destacar primeiramente os valores ligados à conservação, pois as pessoas estão mais preocupadas

em sair de condições de vulnerabilidade em que se encontram, buscam a segurança que ainda não possuem e que almejam. Corroborando com a perspectiva materialista também é explicitada pela visão de mundo e na criação de valor gerado pela rede IVG, sob a ótica dos *multistakeholders*, reforçando os valores de conservação e autoproteção definidos por Schwartz (2012). Assim, a combinação das duas teorias por ser comprovada na perspectiva materialista dos sujeitos pesquisados na Rede IVG, como mostra a **Figura. 2.**

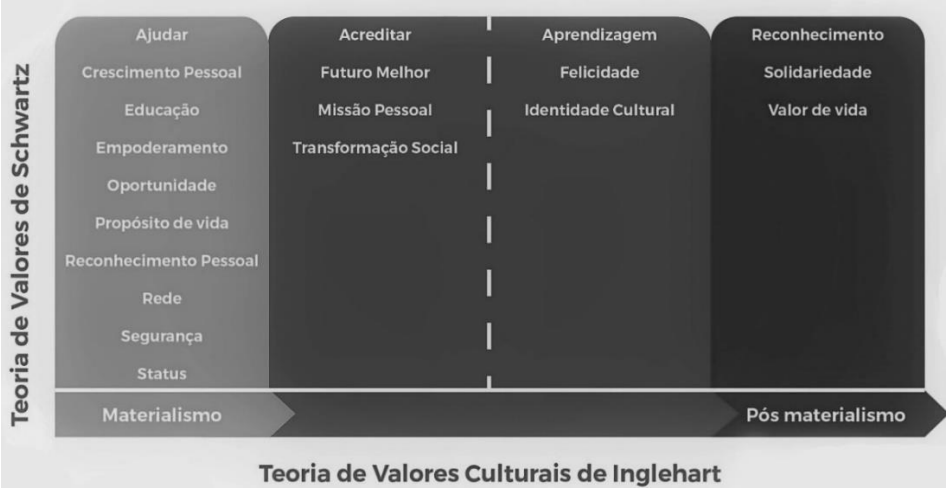


Figura 2 - Criação de Valor sob a ótica dos Sujeitos.
Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Os valores destacados a partir da análise dos seus discursos foram: crescimento pessoal por meio da educação, que se tornou um valor, empoderamento, identidade cultural, oportunidade aliada ao propósito de vida, reconhecimento pessoal associado ao status adquirido com a nova condição social, o que gera valores associados à perspectiva social como: a felicidade, futuro melhor, a possibilidade de poder ajudar contribuindo para que as outras pessoas da comunidade tenham as mesmas oportunidades, a segurança propriamente dita, bem como, a rede gerada pelos envolvidos contribui para a transformação social. A seguir os valores ligados a autotranscedência como: aprendizagem proporcionada pelas ações da Rede, empatia de colocar-se no lugar do outro, missão pessoal e solidariedade em contribuir para uma vida melhor, e por fim o valor da vida, o bem maior que uma pessoa pode ter independente da sua condição social, econômica, política ou cultural. E por último o reconhecimento de um trabalho pela sociedade que está inserida, além da identidade cultural proporcionada a estas pessoas, o valor de pertencer a um lugar que é seu por direito.

Na teoria de Inglehart (1977, 2009), a mudança de valores numa sociedade acontece de forma lenta e gradual, sendo a escassez e a socialização são dois pontos cruciais para a mudança de valores, tanto nos indivíduos como nas sociedades. A realidade brasileira tem se mostrado ao longo dos anos dentro a perspectiva de escassez principalmente de recursos materiais para o atendimento das necessidades básicas como educação, saúde e segurança. Os indivíduos buscam assim superar situações ligadas a violência, devido à sensação de insegurança provocada pelos constrangimentos em relação a si e aos seus. Neste sentido, há uma tendência de privilegiar o desenvolvimento material e objetivo como forma de se obter meios de proteção, seja ela pessoal ou patrimonial, ou seja, os valores priorizados pelos indivíduos está ligado diretamente ao meio em que vive, sendo ele um dos principais fatores influenciadores destes valores (Inglehart 1997, 2009; Ribeiro, 2007).

Fazendo uma correlação com a teoria de Inglehart (2009), os valores apresentados pelos sujeitos são considerados materialista, pois ainda buscam colocação nos espaços sociais, sendo muitas vezes marginalizados e/ou excluídos, necessitando de movimentos reivindicatórios para assegurar o acesso a direitos básicos e nem sempre disponibilizados, bem como as políticas públicas deficitárias e um Estado que não promove a garantia de direitos básicos à sociedade. No que se refere a validação dos resultados e para apoiar a análise, optou-se pela análise vertical e horizontal das informações qualitativas. Na análise vertical, se analisou o empreendimento de acordo com os discursos dos sujeitos da pesquisa, por meio da sua participação da trajetória na organização social, por meio das narrativas dos discursos e suas interfaces para a compreensão do caso de maneira conjunta e integrada como resultado da pesquisa. Na análise horizontal, buscou-se verificar as dimensões estudadas em função da combinação entre os resultados do estudo de caso, bem como as consistências dos parâmetros utilizados, com foco no valor social desenvolvido no empreendimento estudado (Amber-Montes, 2016).

5. CONCLUSÃO

Este artigo tem por objetivo identificar os valores sob a ótica dos sujeitos na Rede IVG, tendo como base a Teoria de Valores de Schwartz (2012) e a Teoria de Valores Culturais de Inglehart (1977, 1990, 1997), a partir da análise dos seus discursos. A Rede IVG, dentro de seus documentos norteadores, tem como objetivo principal a “encontrar respostas criativas para os problemas da população [...] na construção de um futuro melhor para as pessoas destituídas de direitos (Rede IVG, 2017). Seus valores os valores organizacionais têm o

cuidado com a vida, de forma que permitam às populações vulneráveis de forma a inclui-los na vida das cidades, na busca permanente da desconstrução e ressignificação das relações entre centro e periferia, transformando a exclusão em inclusão por meio da sua missão, visão, princípios e valores, criando valor para estas comunidades e seus moradores. Já os valores encontrados na pesquisa de campo na Rede IVG, pode-se destacar primeiramente os valores ligados à conservação, pois as pessoas estão mais preocupadas em sair de condições de vulnerabilidade em que se encontram, buscam a segurança que ainda não possuem e que almejam.

Os valores destacados pelos sujeitos sob a perspectiva pessoal foram: crescimento pessoal por meio da educação, que se tornou um valor, empoderamento, identidade cultural, oportunidade aliada ao propósito de vida, reconhecimento pessoal associado ao status adquirido com a nova condição social, o que gera valores associados à perspectiva social como: a felicidade, futuro melhor, a possibilidade de poder ajudar contribuindo para que as outras pessoas da comunidade tenham as mesmas oportunidades, a segurança propriamente dita, bem como, a rede gerada pelos envolvidos contribui para a transformação social.

Os valores ligados a autotranscedência como: aprendizagem proporcionada pelas ações da Rede, empatia de colocar-se no lugar do outro, missão pessoal e solidariedade em contribuir para uma vida melhor, e por fim o valor da vida, o bem maior que uma pessoa pode ter independente da sua condição social, econômica, política ou cultural. E por último o reconhecimento de um trabalho pela sociedade que está inserida, além da identidade cultural proporcionada a estas pessoas, o valor de pertencer a um lugar que é seu por direito.

A partir da presente pesquisa pode-se verificar que a inclusão por meio da educação é possível romper o ciclo de pobreza e a possibilidade de seguir caminhos diferentes ao comumente oferecidos a estas comunidades como serviços braçais ou com pouca especialidade, para atividades de cunho intelectual, ou em outros espaços de mercado de trabalho que requerem maior nível de escolaridade. Por meio dos discursos dos sujeitos pode-se verificar ainda por meio da integração de diversos atores é possível promover a inclusão.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.271-287

Para Inglehart (2009) e Ribeiro (2007), as condições socioeconômicas dos indivíduos afetam seus valores, pois a sobrevivência é fator determinante influenciados diretamente pelos fatores sociais, econômicos e políticos. Eles ainda argumentam que programas de redução da pobreza e elevação dos níveis educacionais já contribuiriam para uma mudança nas habilidades cognitivas dos indivíduos, levando-os à independência intelectual e por consequência sua autonomia. Para o desenvolvimento de uma sociedade, é imprescindível a inclusão de todos nos espaços sociais, garantindo-lhes direitos e deveres para o pleno desenvolvimento da cidadania.

O Brasil, ainda tem muito o que avançar para ser uma sociedade que inclui plenamente seus cidadãos. Ainda faltam mecanismos que assegurem, desde estabilidade social, política econômica, geração de emprego e renda principalmente nos níveis mais baixos da população, a melhoria na distribuição de renda, além de garantia de acesso aos serviços de saúde, educação e segurança, considerados básicos, para podermos assim ser considerados uma sociedade mais justa e inclusiva.

No que se refere a trabalhos futuros, sugere-se estudar: a sucessão em empreendimentos sociais, os fatores internos e internos que interferem no desenvolvimento das atividades em empreendedorismo social, os valores inerentes aos empreendimentos sociais sob diferente óticas, contextos, segmentos e objetivos, o papel do líder como motivador na criação de empreendimentos sociais, analisar sob a ótica financeira e de sustentabilidade dos empreendimentos sociais.

Quanto as limitações do presente estudo, destacam-se os poucos estudos empíricos em ES, que muitas vezes se limitam a definição de ES, papel do empreendedor social e missão social, necessitando assim de mais estudos sobre fatores que interferem neste campo de estudo, possibilidade de avanços nos estudos desta área.

Além disso, a área de ES no Brasil ainda está em fase de consolidação, principalmente pela recente demarcação por meio de leis e decretos.

A academia ainda não despertou para este tema de tamanha relevância e que pode contribuir para a resolução de problemas sociais e econômicos.

6. REFERÊNCIAS

Acs, Z. J., Boardman, M. C., & McNeely, C. L. (2013). The social value of productive entrepreneurship. Small Bus Econ, 40, 785–796.

Agostini, M. R. (2016). Correlações entre diferentes terminologias no contexto do terceiro setor: Inovação social x empreendedorismo social x Empresa social x Negócio social. Anais do Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais, Porto Alegre, RS, Brasil, 4.

Albert, L. S., Dean, T. J., & Baron, R. A. (2016). From Social Value to Social Cognition: How Social Ventures Obtain the Resources They Need for Social Transformation. Journal of Social Entrepreneurship, 289-311.

Amber-Montes, D. (2016). Mayores de 45 años en desempleo. Historias silenciadas y desafíos e la formación. Tesis Doctorales, Universidad de Granada, Espanha.

Alvord, S. H. L., Brown, D., & Letts, C. W. (2004, September). Social Entrepreneurship and Societal Transformation: An Exploratory Study. The Journal of Applied Behavioral Science, 40, 260-282.

Austin, J, Stevenson, H., & Wei-Skillern, J. (2006). Social and Commercial Entrepreneurship: Same, Different, orBoth?. Entrepreneurship Theory and Practice, 30(1), 1-22.

Bacq, S., & Janssen, F. (2011, June). The multiple faces of social entrepreneurship: A review of definitional issues based on geographical and thematic criteria. Entrepreneurship & Regional Development, 23(5-6), 373-403.

Bernardino, S. J. Q. (2013). Iniciativas de empreendedorismo social no Terceiro Setor em Portugal: antecedentes, comportamentos e desempenho organizacionais. Tese de Doutoramento, Universidade Portucalense, Portugal. Recuperado em 20 de janeiro, 2018, de http://repositorio.uportu.pt/jspui/handle/11328/1045

Chaves Ávila, R., Monzón Campos, J. L., Pérez De Uralde, J. M., & Radrigán, M. (2013). La Economía Social En Clave Internacional. Cuantificación, Reconocimiento Institucional Y Visibilidad Social En Europa, Iberoamérica Y Norte De África. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, 112, 122-150.

Chell, E. (2007). Social Enterprise and Entrepreneurship. Towards a convergent theory of the entrepreneurial process. International Small Business Journal, 25(1), 5-26.

Chell, E., Spence, L. J., Perrini, F., & Harris, J. D. (2016). Social Entrepreneurship and Business Ethics: Does Social Equal Ethical? J Bus Ethics, 133, 619–625.

Creswell, J. W. (2010). Projeto de Pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed.

Di Domenico, M. L., Haugh, H., & Tracey, P. (2010, July). Social Bricolage: Theorizing Social Value Creation in Social Enterprises. Entrepreneurship, Theory and Practice, 34(4), 681-703.

Flick, U. (2012). Introducción a la investigación cualitativa (3a ed.). Madrid/Es: Ed. Paideia.

Hlady-Rispal, M., & Servantie, V. (2018). Deconstructing theWay in which Value Is Created in the Context of Social Entrepreneurship. International Journal of Management Reviews, 20, 62–80.

Inglehart, R. (1977). The silent revolution. Princeton, NJ: Princeton University.

_____. (1990). El cambio cultural en las sociedades industriales avanzadas. Madrid, España: Siglo XXI.

_____. (1997). Modernization and Postmodernization: cultural, economic and political change in 43 societies. New Jersey/USA: Princeton University Press.

Inglehart, R., & Díez Nicolas, J. (2005). Tendencias Mundiales de cambio em los valores sociales e políticos. Madri, ES: Los libros de Fundesco.

Inglehart, R. & Welzel, C. (2005). Modernization, cultural change, and democracy: the human development sequence. New York: Cambridge University Press.

Kraus, S., Filser, M., O'Dwyer, M., & Shaw, E. (2014). Social entrepreneurship: an exploratory citation analysis. Review of Managerial Science, 8, 275–292.

Kostetska, I., & Berezyak, I. (2014). Social entrepreunership as in innovative solution machanism of social problems of society. Manangement Theorya adn Studies for Rural Business and Infrastructure Development, 36(3).

Lautermann, C. (2013). The ambiguities of (social) value creation: towards an extended understanding of entrepreneurial value creation for society. Social Enterprise Journal, 9(2), 184-202.

Mair, J.; Marti, I. (2006). Social entrepreneurship research: A source of explanation, prediction, and delight. Journal of World Business, 41(1), 36-44.

Mair, J., Battilana, J., & Cardenas, J. (2012). Organizing for society: a typology of social entrepreneuring models. Journal of Business Ethics, 111, 353–373.

Martinez, F., O'Sullivan, P., Smith, M., & Esposito, M. (2017). Perspectives on the role of business in social innovation. Journal of Management Development, 36(5), 681-695.

Martins, G. D. A., & Theófilo, C. R. (2009). Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais (2a ed.). São Paulo/SP: Editora Atlas.

Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. New York, Harper.

Medeiros, C. B., Machado, L. C. R., Pereira, L. C.de A., Costa, Í. C. de A., & Gomez, C. P. (2017). Inovação Social e Empreendedorismo Social: Uma Análise Sob a Perspectiva da Economia Solidária. Revista Gestão.Org, 15(1), 61-72.

Murphy, P. J., & Coombes, S. M. (2009, July). A Model of Social Entrepreneurial Discovery. Journal of Business Ethics, 87(3), 325-336.

Neiman, G., & Quaranta, G. (2014). Los estúdios de caso em la investigación sociológica. In I. V. Gialdino (Coord.). Estrategias de investigación cualitativa (Cap. 6, pp. 213-234). Barcelona, ES: Ed Gedisa.

Nicholls, A. (2006). Social Entrepreneurship: New paradigms of sustainable social change. Oxford University Press, Oxford: OCDE.

Omorede, A. (2014). Exploration of motivational drivers towards social entrepreneurship. Social Enterprise Journal, 10(3), 239-26.

Parente, C., Costa, D., Santos, M., & Chaves, R. R. (2011, Maio). Empreendedorismo social: contributos teóricos para a sua definição. Anais do Encontro Nacional de Sociologia Industrial, das Organizações e do Trabalho Emprego e coesão social: da crise de regulação à hegemonia da globalização Lisboa, Lisboa, 14.

Penalva, C. V., Alaminos, A. C, Francés, F. J. G., & Santacreu, O. A. F. (2015). La investigación cualitativa: Técnicas de Investigación y Análisis con Atlas.Ti., Universidad de Cuenca/Cuenca, Equador: PYDLOS Ediciones.

Peredo, A. M., & *McLean, M.* (2006). Towards a theory of community-based enterprise. Academy of management Review, 31(2), 56-65.

Poupart, J. et al. (2008). A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis/RJ: Vozes.

Rede IVG. (2017). Recuperado em 28 de outubro 2017, de http://www.redeivg.org.br/

Ribeiro, E., Borba, J. (2010, Junho). Participação e pós-materialismo na América Latina. Revista Opinião Pública, Campinas, 16(1), 28-63.

Sassmannshausen, S. P., & Volkmann, C. (2013). A bilbiometric based rewiev on Social Entrepreunership and its establishment as a Field of Research. Schumpeter Discussion Paper, (3).

Schwartz, S. H. (1992). Universals in the context and structure of values: theoretical advances and empirical tests in 20 countries. In M. Zanna (Org.). Advances in experimental social psychology (vol. 25, pp. 1-65). Orlando: Academic Press.

Schwartz, S. H. (2005). Robustness and fruitfulness of a theory of universals in individual human values. In A. Tamayo, & J. B. Porto (Eds.). Valores e comportamento nas organizações [Values and behavior in organizations] (pp. 56-95). Petrópolis, Brazil: Vozes.

Schwartz, S. H. (2012). An Overview of the Schwartz Theory of Basic Values. Online Readings in Psychology and Culture, 2(1).

Schwartz, S. H., Cieciuch, J., Vecchione, M., Davidov, E., Fischer, R., & Konty, M. (2012). Refining the theory of basic individual values. Journal of Personality and Social Psychology, 103, 663-688.

Stake, R. (2011). Pesquisa qualitativa: estudando como as coisas funcionam. Porto Alegre/RS: Penso.

World Values Survey Association. (2017). Aggregate File Producer. Madrid, Spain: Asep/JDS. Recuperado em 15 de janeiro, 2018, de www.worldvaluessurvey.org

Yin, R. K. (2016). Pesquisa qualitativa do início ao fim. Porto Alegre: Penso.

O CENTRO ANTIGO SANGRA? UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DA SEGURANÇA PÚBLICA NO CENTRO DA CIDADE DE SALVADOR

Tânia Benevides[1], Lavinia Santos[2], Aline Lima[3], Tássio Santos[4], Mauricio Freire[5], Angélica Santos[6] e Luciana Araujo[7]

[1,2 e 3] Universidade do Estado da Bahia (UNEB), Brasil [1]tbenevides@uneb.com.br; [2]laviniass22@gmail.com [3]paulianasf87@gmail.com

[4]Instituto de Humanidades, Artes e Ciências Prof. Milton Santos - Universidade Federal da Bahia (UFBA) Brasil tassiosantoss@hotmail.com

[5] Universidade Federal da Bahia (UFBA), Brasil. mauriciosmith.ufba@gmail.com

[6 y 7] Universidade do Estado da Bahia (UNEB), Brasil [6]aosantos@uneb.br; [7]luciana.araujoc1306@gmail.com

Resumo. O artigo foi desenvolvido com o objetivo de identificar quais aspectos (fatores ou elementos urbanos) influenciam a questão de segurança no centro da cidade de Salvador, a partir da caracterização e análise dos 11 bairros que integram o centro histórico. Este foi subdividido em tópicos, com ênfase em cidade, nos seus aspectos urbanos e o que tornaria uma cidade segura, perpassando pela concepção de segurança, compreendendo seus múltiplos conceitos até chegar à segurança pública e à segurança na cidade. Por fim, falamos de Salvador e seu centro, das características dos bairros que o compõem e como se dá a percepção de segurança pelos moradores dos bairros analisados. A pesquisa, no que tange à metodologia, contou com suporte de dados primários obtidos na base de dados do grupo de pesquisa QualiSalvador-UFBA, construída através de pesquisa de campo nos 163 bairros que compõem o município de Salvador, com aplicação média de cem questionários/bairro visando identificar o Índice de Qualidade Urbano Ambiental da cidade.

Palavras-chave: Cidade; Segurança; Segurança Pública; Cidade Segura; Centro.

THE OLD CENTER BLEEDS? AN ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SAFETY IN THE CITY CENTER OF SALVADOR

Abstract. The article was developed with the objective of identifying which aspects (factors or urban elements), influence the security issue in the centre of the city of Salvador, from the characterization and analysis of the 11 neighbourhoods that integrate the historic centre. This was subdivided into topics with an emphasis on the city in its urban aspects and what would make a city safe, running through security, understanding its multiple concepts until reaching public security and security in the city. Finally, we talk about Salvador and its centre, the characteristics of the neighbourhoods that compose it and how the residents of the analyzed neighbourhoods perceive security. The research regarding the methodology relied on the support of primary data obtained in the database of the QualiSalvador-UFBA research group built through field research in the 163 neighbourhoods that make up the municipality, with an average application of one hundred questionnaires/neighbourhood in order to identify the Urban Environmental Quality Index of the city.

Keywords: City; Security; Public Security; Safe City; Centre.

1. INTRODUÇÃO

A evolução humana fez com que os indivíduos se organizassem em grupos e famílias para aumentar suas chances de sobrevivência. Com isso, notaram também que, ao se estabelecer em locais fixos, poderiam montar uma série de estruturas que o permitiriam viver com mais comodidade e segurança. Tais organizações e agrupamento de indivíduos deram origens aos povoados, vilas, cidades que foram evoluindo até chegar às metrópoles

que existem hoje. Graham (2016) chama atenção de que, até o início do século XX, cerca de 30% da população moravam, na época, em cidades, de fato, e a estimativa é de que, em 2050, cerca de 75% da população irá residir em centros urbanos.

A concepção e construção dos espaços urbanos levaram, é claro, em conta o seu papel como centros de poder e controle militar, necessitando transformar as cidades em verdadeiras fortalezas. “Desde então, as cidades se tornaram grandes agentes centrais nas muitas formas de violência causadas pelo imperialismo capitalista” (Graham, 2016, p.60).

Salvador é uma cidade histórica e, em consequência, o seu centro carrega em si legados da história do País. Ainda assim, durante muito tempo, esta região da cidade foi negligenciada pelas autoridades responsáveis. De acordo com dados da SEI (2013), há pelo menos quatro décadas as ações e políticas públicas governamentais destinadas à expansão de Salvador não incluem o Centro Antigo, negligenciado, também, por iniciativas de ordem privada, e aquém da oferta de infraestrutura urbana moderna, refletindo um abandono do olhar para a população que reside e transita pelo local.

A partir disso, este estudo se propôs à seguinte questão de investigação: Qual a percepção dos moradores dos bairros centrais de Salvador com relação à segurança no bairro onde residem?

Como objetivo geral, busca-se identificar quais aspectos (fatores ou elementos urbanos), influenciam a questão de segurança no centro da cidade de Salvador, a partir da caracterização e análise dos 11 bairros que integram o centro histórico. Como objetivos específicos buscou-se: caracterizar Salvador, circunscrevendo o centro histórico da cidade; identificar a percepção de segurança dos moradores dos bairros que o compõem; identificar elementos urbanos característicos dos bairros estudados.

Cabe destacar que a concepção de segurança é algo intrínseco a cada indivíduo, por se tratar de um sentimento subjetivo. Se sentir seguro parte do pressuposto de que todas as condições que são fundamentais, como o bem-estar pessoal e/ou social, estejam alinhadas, e livres “[...] de fatores perturbadores que tenham a capacidade de alterar esse estado [...]” (ESG, 2009, p. 59-60). Para isso, foi realizada uma pesquisa de campo, com aplicação de, aproximadamente, cem questionários em cada um dos 11 bairros que compõem o centro de Salvador, a fim de detectar a percepção de segurança dos seus habitantes, qual o principal problema de segurança que se tem no bairro e o que, na visão de sua população residente,

poderia trazer maior segurança ao bairro. Assim, foi possível perceber que a ideia de segurança para os moradores destes bairros difere em alguns aspectos, contudo, existem pontos que os aproximam.

Este trabalho é resultante do Projeto Qualidade do Ambiente Urbano, aprovado pelo Comitê de Ética da UFBA, que aplicou 17.000 questionários junto a residentes dos 163 bairros do município de Salvador, que envolve três Universidades – UFBA, UNEB e UEFS – e conta com financiamento da FAPESB e EMBASA.

O artigo está dividido em sete seções. A primeira aqui apresentada é a introdução, que traz os elementos delineadores da pesquisa. A segunda, terceira e quarta seções apresentam o referencial teórico utilizado para alicerçar a pesquisa de campo, abordando, dessa forma, os temas cidade, segurança e a cidade do Salvador. O percurso metodológico é apresentado na quinta seção. A sexta destina-se a apresentar a segurança no centro de Salvador, na visão de seus moradores, constituindo-se como resultados obtidos. E, por fim, na sétima e última seção são apresentadas considerações finais.

2. CIDADE SEGURA

As cidades já não contêm mais os sistemas fortificados como na era pré-moderna, entretanto ainda possuem as características de serem estratégicas e políticas. Segundo Gehl (2015), a sociedade está organizada em torno de várias estruturas sociais que vão definir e reforçar a sensação de segurança e pertencimento àquele local. A rápida urbanização sofrida fez com que a população urbana precisasse criar inúmeros e complexos sistemas que sustentasse a vida nas cidades.

“Ao manter o fluxo de água, lixo, energia, informação, pessoas, *commodities* e signos, as infraestruturas urbanas contemporâneas incorporaram sonhos iluministas de controle social e natureza. Essas infraestruturas são pré-requisitos para qualquer ideia de civilização moderna.” (Graham, 2016, p.346).

A capacidade de livre trânsito dos indivíduos dentro dos territórios urbanos de forma segura é um fator fundamental para que a cidade seja funcional e adequada às pessoas. “O foco geral é manter e sustentar a visão de uma sociedade aberta, na qual as pessoas de todos os grupos socioeconômicos possam movimentar-se lado a lado, no mesmo espaço da cidade, em seus afazeres cotidianos.” (GEHL, 2015, p.97).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.288-303

Existem ainda, diversos fatores que proporcionam a sensação de segurança dos transeuntes. Seres humanos são sociáveis, então, a presença de "outros," convivendo pacificamente, os desperta, ainda que subliminarmente, uma sensação maior de segurança.

Jaenisch (2010) observa que os altos níveis de violência contribuem para a proliferação dos condomínios fechados e shoppings centers. Desde então, empreendimentos desse tipo passaram a concentrar as atividades humanas - seja residencial, comercial ou de lazer.

A busca por condomínios com essas características, segundo este autor, vai além de uma preferência habitacional, mas evidencia uma necessidade coletiva de se proteger do caos urbano e do medo pela violência. "Caos, que por sua vez, é constantemente associado ao crescimento desordenado das grandes cidades, à falta de planejamento, às migrações campo-cidade, à favelização e uma série de outros processos sociais diretamente associados à presença das classes populares na cidade" (Jaenisch, 2010, p. 3).

O movimento de se conviver em locais 'fechados' causou impactos no processo de segregação social, visto que, normalmente, residem em condomínios fechados e frequentam *shopping center*, por exemplo, aqueles que possuem um poder aquisitivo maior. Tal movimento provocou também um esvaziamento do espaço urbano coletivo. Jaenisch (2010) ressalta que a fuga para locais privados, que era para causar proteção, acabou gerando o aumento da violência ao invés de amenizá-lo. "Não só as ruas, parques e antigos bairros centrais passaram a ser reconhecidos pelas elites urbanas como espaços perigosos e degradados (devendo portanto ser evitados)" (Jaenisch, 2010, p. 4).

3. SEGURANÇA PÚBLICA

Segundo o Manual Básico da Escola Superior de Guerra (ESG), "segurança é a sensação de garantia necessária e indispensável a uma sociedade e a cada um de seus integrantes, contra ameaças de qualquer natureza" (ESG, 2009, p. 59).

Pautada, assim, na adoção de políticas que possam garantir direitos aos cidadãos, sobretudo no tocante ao efetivo acompanhamento, indistintamente, do Poder Público quanto à garantia de ações estratégicas que reforcem a percepção de segurança para os cidadãos e, por conseguinte, proporcione o bem-estar para estes. O paradoxo de tudo isso é que essa segurança, muitas vezes, não é oriunda dos comandos que ostentam patentes,

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.288-303

quando considerados os bairros denominados periféricos. Para essa população, o entendimento de segurança acontece de forma equivocada, pois acreditam que vêm de grupos criminosos ali estabelecidos, devido à incapacidade do Estado em combater eventos que acometem, constantemente, esses indivíduos, "situados em condições políticas, econômicas e sociais desfavoráveis" (Dias, 2010, p. 176). Este, por sua vez, é apontado, em sua maior parte, como o detentor da violência quando da resolução desses eventos por meios truculentos, em detrimento dos direitos que são assegurados aos civis, de maneira que só reforça o argumento de proteção advindas de outrem.

Essa inversão do entendimento e percepção sobre segurança faz com que as pessoas se confinem em seus lares, atrás de grades, muros, cercas elétricas e sejam vigiadas por câmeras. O que nos leva à pergunta: Quem realmente está vivendo em cárcere? Em países nórdicos, a premissa de segurança é rua iluminada e povoada, como descrito por Gehl (2015, p. 97), "Ser capaz de caminhar com segurança no espaço da cidade é pré-requisito para criar cidades funcionais e convidativas para as pessoas. Real ou percebida, a segurança é crucial para a vida na cidade."

A Segurança Pública que se configura em uma sociedade é um instrumento que garante aos indivíduos a efetiva proteção dos seus direitos individuais, e o exercício da cidadania, com a missão de promover o seu bem-estar, em sua premissa individual e social. Entretanto, há a necessidade da elaboração de um novo "Plano Nacional de Segurança Pública".

O Plano em questão admitiria que a violência no Brasil abarca todas as classes sociais (ricos e pobres) fazendo com que a situação da insegurança seja algo dividido (Brasil, PNSP, 2003 apud Dias, 2010). Ressaltando que a criminalidade atinge de maneira distinta as pessoas de acordo com a sua situação socioeconômica e cultural.

Dias (2010) ressalta que com a criação dos Estados modernos, o indivíduo passa a abrir mão do uso da violência em detrimento da garantia de segurança provida pelo Estado.

O Estado em si, deveria sempre representar o equilíbrio entre poder/força e direito. Porém, o que se nota é o uso abusivo desta condição, sobretudo nos países subdesenvolvidos, que precisam rever os critérios para o uso dela.

Segurança “diz respeito a temas políticos cruciais, como Estado, autoridade, legitimidade, política e soberania” (Buzan, 2012, p.34). Isso posto, Segurança Pública é o Estado garantindo o direito e o dever do cidadão, para manter a ordem e a tranquilidade da sociedade. Os debates conceituais sobre segurança devem compreender, segundo o autor, um legado histórico com suas influências culturais, e os debates políticos, e não apenas como algo a ser solucionado por meios empíricos (Buzan, 2012).

Faz-se necessário destacar que a sensação e a percepção de segurança variam de acordo com o local e diversos fatores como: econômico, político, de raça, de gênero, entre outros. Os seres humanos que porventura se sentem de alguma forma inseguros, procuram se auto resguardar e proteger suas propriedades de possíveis ameaças. Gehl (2015) relata que há uma abundância de recursos que podem ser utilizados, desde arame farpado e grades, até patrulhas em áreas residenciais, guardas de segurança em frente a bancos e lojas, placas ameaçadoras, tudo como tentativas de proteção contra a invasão da propriedade privada (Gehl, 2015, p.97).

Este fenômeno também foi analisado de perto, na cidade de São Paulo, pela antropóloga Teresa Caldeira (1997), que chamou estes ambientes de “enclaves fortificados”, pois “são espaços privatizados, fechados e monitorados para residência, consumo e trabalho” (Caldeira, 1997, p.155), já que, devido aos processos urbanos, as distâncias entre ricos e pobres diminuíram, eram necessários mecanismos mais óbvios e complexos para separá-los.

Graham (2016) aborda o fato de que as cidades que possuem uma relativa igualdade econômica e social, como as da Europa Ocidental, tendem a oferecer uma sensação de segurança, enquanto as cidades que possuem explícitas desigualdades são marcadas pelo medo, crime, violência e militarização constante. “(...) os pobres da cidade são muitas vezes confrontados com redução nos serviços públicos, de um lado, e uma palpável demonização e criminalização do outro.” (GRAHAM, 2016, p.52-53).

Portanto, segurança nas cidades não está só relacionada ao crime, mas também com a negação do outro - demonizado e criminalizado. Devido a isso, “os novos sistemas de segurança não apenas fornecem proteção do crime, mas também criam espaços segregados nos quais a prática da exclusão dos indesejáveis e a do controle dos "outros" que lá trabalham são exercidas cuidadosa e rigorosamente” (Caldeira, 1997, p.161).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.288-303

4. SALVADOR E SEU(S) CENTRO(S): BAIRROS E SUAS CARACTERÍSTICAS NO CONJUNTO

Basta olhar o mapa de Salvador para constatar que os centros - histórico e antigo - da cidade não ficam localizadas no centro geográfico, no lugar deles temos uma região conhecida como “miolo”, composta por bairros como Cabula, São Gonçalo, Resgate, entre outros, “ocupado pela implantação de conjuntos residenciais para a “classe média baixa” na fase áurea da produção imobiliária, através do Sistema Financeiro de Habitação, tendo a sua expansão continuada por loteamentos populares e sucessivas invasões coletivas, com uma disponibilidade de equipamentos e serviços bastante restrita (Carvalho & Pereira, 2008, p. 86).

Acontece que essa definição é a oposta da que se pensa ao falar e ouvir a palavra centro. O contrário também acontece, a Orla Marítima, vista como um lugar rico socioeconomicamente, não fica em uma região central. Dado isso, vale reflexões históricas e filosóficas: Como e quando um centro é feito? Quem define o que é centro e o que é periferia? “Central e periférico em relação a quê? A quem?” (Serpa, 2002, p.295).

Historicamente, o Centro de Salvador exerceu funções “muito representativas quer da vida urbana, quer da vida regional” (Santos, 2008, p. 69), apresentando, primeiramente e estrategicamente, uma função portuária, já que “era preciso construir Salvador bem perto do mar para facilitar as comunicações com a metrópole”, bem como, também, era essencial “edificá-la sobre a escarpa, sobre o dorso das colinas, para defendê-la dos possíveis ataques, seja de estrangeiros, pelo lado do mar, seja dos índios, vindos do interior” (Santos, 2008, p. 103).

Esta foi “a condição necessária” para realização de outras funções - como administrativas, comerciais, bancárias, industriais e artesanais - e aspectos - como centro histórico, religioso, administrativo, turístico e de negócios.

Apesar de algumas funções e aspectos destes ainda se conservarem atualmente, o Centro Histórico da cidade de Salvador perdeu consideravelmente seu poderio e influência sobre o resto da metrópole. Principalmente, com o surgimento de outro centro. Carvalho e Pereira (2008) relatam que nos anos de 1980 o novo centro urbano de Salvador foi consolidado a partir do impulsionamento dado pela realização de grandes empreendimentos públicos e privados, realizados na década de setenta. São eles: Av. Paralela, Centro Administrativo da

Bahia, nova Estação Rodoviária e Shopping Iguatemi. “Essa nova centralidade não apenas direcionou a expansão urbana no sentido da orla norte, como teve impacto na dinâmica do centro tradicional na área antiga da cidade, contribuindo para o seu gradativo esvaziamento”. (Carvalho & Pereira, 2008, p.85).

Dada a importância do Centro Histórico de Salvador, surgiram em seu entorno outros bairros que ficaram conhecidos como Centro Antigo de Salvador e que serão analisados neste trabalho. São eles: Centro (2 de Julho e Centro), Barris, Tororó, Nazaré, Saúde, Barbalho, Macaúbas, Comércio e Santo Antônio Além do Carmo, bem como o próprio Centro Histórico. Apesar das suas similaridades, os bairros em questão trazem particularidades que marcaram sua trajetória. Os mais próximos do Centro Histórico, (Santo Antônio, Comércio, Saúde, Centro e Tororó), embora abriguem residências, carregam na sua essência grande potencial turístico, por conta da sua trajetória histórica, com ênfase na religiosidade, notadamente por suas suntuosas igrejas e espaços culturais.

Na região é possível encontrar acomodações para todos os bolsos, em hotéis 4 estrelas ou em simples e aconchegantes pousadas, além de inúmeras opções de bares e restaurantes, permitindo aos visitantes uma fantástica viagem gastronômica por sabores que vão da culinária local à cozinha internacional. Os demais (Barbalho, Barris, Dois de Julho, Macaúbas e Nazaré), apresentam maior concentração de moradias, mesclada por igrejas, escolas, bibliotecas, hospitais e delegacias. Há também uma variação no número de habitantes onde Macaúbas com menor quantitativo apresenta cerca de 2.006 moradores, enquanto o Centro com maior número tem em torno de 15.688.

Caracterizado por abranger bairros os quais não possuem ‘vida cotidiana,’ devido à ausência de multifuncionalidades, o processo de depreciação conjunta da região opera como normalidade no contexto de gestão da Cidade de Salvador, que, após paliativas intervenções, não conseguiu reverter o quadro de vulnerabilidade e periferização destes territórios.

Justamente pelo tecido urbano do Centro Antigo de Salvador (CAS) e sua redondeza ser considerado “compacto, relativamente homogêneo, e não ter um crescimento expressivo da população, que é composto, predominantemente, pelos setores médios” (Carvalho & Pereira, 2008, p. 101), que foi definido como “cidade tradicional” e apresenta configurações socioculturais e físico ambientais totalmente diferentes da “cidade moderna”, definida como lugar onde há predominância de “produção de novas habitações e centros de consumo e

serviços, construídos dentro de padrões arquitetônicos e urbanísticos elevados" e da "cidade precária, "ocupada, predominantemente, pelos setores populares, o tecido urbano se caracteriza pela dispersão e pela contínua expansão com o acréscimo de habitações precárias, em grande parte, autoconstruídas sem obedecer a padrões arquitetônicos e urbanísticos". (Carvalho & Pereira, 2008, p. 101)

A divisão entre a Cidade Alta e a Cidade Baixa constitui um fator característico da paisagem central da cidade do Salvador. Divisão a qual é marcada por antagonismos e contrastes urbanísticos, advindos, sobretudo, perante os novos modelos de expansão urbana, calcados pela lógica industrial-metropolitana, marcada pela construção de uma nova frente de expansão urbana para a cidade. Falar sobre o Centro Antigo é falar sobre a preciosidade do patrimônio histórico, artístico e cultural, ao qual este local abrange, onde vivem cerca de 77,7 mil habitantes (SEI, 2013), sendo um dos principais pontos atrativos de Salvador no mercado turístico nacional e internacional. Para tanto, denota-se a necessidade de caracterizá-lo urbanisticamente, visto que, de maneira geral, o Centro Antigo é um território que apresenta pequena concentração de moradores em decorrência do tipo de ocupação, com predomínio de casas e prédios de poucos andares.

A consolidação do padrão periférico de apropriação do Centro da Cidade de Salvador se dá em diferentes tendências, com o esvaziamento demográfico e econômico do centro, cuja degradação sobrevém a partir do paradoxo entre cidade "moderna" e "precária," reproduzindo a desigualdade em razão de seu desenvolvimento privilegiado, em detrimento de outros pontos da cidade. Há no centro uma distribuição desigual de investimentos geradores do bem-estar social urbano, deflagrando intempéries seletivas promotoras de segregação, como bem retratada na música "Duas Cidades" do grupo Baianasystem, uma banda musical da cidade de Salvador: "Divi-divi-divi-dividir Salvador / Diz em que cidade que você se encaixa / Cidade Alta / Cidade Baixa / Diz em que cidade que você / Ãn, ãn, Salvador" (Baianasystem, 2020, *on line*).

Após sucessivos programas – tanto de revitalização, quanto de reabilitação – o Centro Antigo da Cidade de Salvador ganhou um novo rosto, afinal, ambos contribuíram para o reaparecimento de atividades e consumidores com rendas mais altas e maior acesso ao consumo. Para isso, alguns antigos moradores tradicionais sofreram um processo de gentrificação, não tradicional, mas "(re)apropriação dos espaços privados e públicos" por turistas e consumidores de camadas sociais superiores" (Mourad, 2011, p. 101). Como tais

moradores têm cor e classe, os movimentos sociais que ocupam a região chamam tal processo de “faxina étnica”.

O poder público, que deveria agir visando garantir o direito de todos, age em benefícios de interesses de poucos. Este processo foi chamado de “privatização da gestão urbana” por Carvalho e Pereira (2013). Os mesmos movimentos denunciam este processo com gritos e pinchos de protesto.

O caráter histórico e plural do fenômeno da segregação vem sendo acentuado com a difusão do paradigma das cidades globais associados à privatização dos espaços públicos, fatores que incidem vorazmente na reprodução de auto segregação e periferização, homogeneizando espaços e expulsando grupos nativos de seus locais de origem, como de praxe na história do processo de urbanização da cidade, sobretudo no Centro de Salvador, enviesado por uma política de reabilitação que reforça ações de iniciativa privada atinentes aos componentes necessários para que a gentrificação ocorra voltadas para o mercado em busca de consumidores de classe média e alta, em detrimento dos moradores tradicionais pertencentes a classes sociais desfavorecidas (Mourad, 2011).

5. METODOLOGIA

Em relação ao percurso metodológico, fez-se necessário o planejamento do método a ser utilizado nesta pesquisa. Minayo (2011, p.14) diz que a metodologia é o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. “[...] a metodologia inclui simultaneamente a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sustentabilidade)”. Assim, a pesquisa foi desenvolvida, inicialmente, através de levantamento de dados secundários, portanto, bibliográficos, tendo como referência autores e estudiosos com publicações sobre a temática Segurança, Segurança Pública, Cidades e Bairros, caracterizando o Centro de Salvador, sobretudo os 11 bairros analisados neste estudo.

Os dados primários utilizados são do Projeto Qualidade do Ambiente Urbano de Salvador, QUALISalvador, que tem como objeto de estudo a realidade urbano ambiental de Salvador, buscando produzir e difundir conhecimento sobre a referida realidade, na escala intraurbana. As principais categorias de análise utilizadas são: qualidade das águas; adequação ambiental; acesso aos serviços de saneamento ambiental; acesso aos serviços

de consumo coletivo; condições de saúde e segurança pública; inserção produtiva; vulnerabilidade; percepção da qualidade do ambiente urbano e participação cidadã. O presente projeto articula em rede instituições no âmbito da universidade, órgãos públicos, alunos de graduação e pós-graduação, pesquisadores, professores e gestores públicos e sociais que têm na problemática urbana e ambiental seu objeto de estudo e de intervenção. Para o seu cumprimento está sendo utilizada a metodologia da triangulação, de modo a estabelecer uma relação de complementaridade entre os métodos quantitativos e qualitativos, visando a produção dos seguintes resultados: análise da qualidade urbano ambiental de Salvador na escala intra-urbana (por bacia hidrográfica, de drenagem e bairro; consolidação da Rede QUALISalvador; instituição de mecanismos de informação e comunicação no âmbito da Rede QUALISalvador; produção do Índice de Qualidade Urbano-Ambiental QUALISalvador; criação do Sistema para cálculo do Índice de Qualidade Urbano-Ambiental de Salvador QUALISalvador em software livre; realização de reuniões e seminários abertos para discussão dos resultados do trabalho realizados; fundamentação de teses, dissertações, monografias, publicações acadêmicas e científicas produzidas pelos e com a participação de estudantes de graduação e pós-graduação; realização de trabalhos científicos, técnicos e subsídio para formulação e implementação de política urbana e ambiental realizados (Qualisalvador, 2020).

No Projeto Qualidade Urbano-Ambiental de Salvador, QUALISalvador, há um subgrupo denominado QualiSeg, voltado à investigação das questões de segurança do referido Projeto. Assim, os componentes do QualiSeg, autores deste artigo, recortaram os dados do centro de Salvador a fim de produzir uma análise específica de segurança na região. Foram utilizados neste trabalho dados referentes à percepção dos moradores dos bairros supramencionados, a partir da aplicação de 1.022 questionários, nos anos de 2018 e 2019. Os domicílios de aplicação do questionário foram escolhidos segundo amostra aleatória estratificada com reposição, definida através da utilização de método estatístico.

Deste modo, sempre que era necessário substituir um domicílio sorteado, o pesquisador de campo se posicionava em frente ao domicílio amostrado e depois se dirigia ao primeiro domicílio do seu lado direito, para desta forma garantir a aleatoriedade e legitimidade do método.

Os dados coletados foram tabulados em um banco de dados do grupo de pesquisa e analisados pelos autores deste artigo. Para a análise ora apresentada, optou-se pela análise

qualitativa, uma vez que Minayo (2011) afirma que o objeto das ciências sociais é, essencialmente, qualitativo, já que a realidade social é mais rica que qualquer teoria, pensamento ou discurso que se possa elaborar sobre ela. Essa escolha deve-se ao fato deste trabalho analisar o resultado na percepção dos moradores de um conjunto de bairros da cidade do Salvador, no estado da Bahia. Trata-se de uma representação social permeada de símbolos, significados e subjetividades, sendo assim um nível de realidade que, embora esteja quantificado em um banco de dados, pode ser analisado qualitativamente a partir da interpretação dos autores deste artigo, que viveram a fase de coleta de dados, vivenciando, no período, a realidade de cada um dos bairros. Por fim, esta pesquisa deverá produzir um conhecimento sistemático, crítico e inovador sobre a realidade urbano-ambiental de uma cidade que se insere de forma subordinada no atual processo de produção e reprodução capitalista (Qualisalvador, 2020).

6. SEGURANÇA NO CENTRO DE SALVADOR NA VISÃO DE SEUS MORADORES

Nessa seção, pode-se observar os dados obtidos a partir da pesquisa de campo. Para isso, foram feitas aos entrevistados 3 perguntas em relação a segurança, quais sejam: Você se sente seguro no seu bairro? Em sua opinião qual o principal problema de segurança no bairro? O que poderia trazer segurança para seu bairro? O *locus* desta pesquisa é o centro de Salvador, especificamente, os bairros do Barbalho, Barris, Centro, Dois de Julho, Centro Histórico, Comércio, Macaubas, Nazaré, Santo Antônio, Saúde e Tororó.

Com relação à primeira pergunta “Você se sente Seguro no seu bairro?”, verificou-se que, nos dados analisados nos onze (11) bairros, em apenas dois (2) deles (Comércio e Saúde), mais de cinquenta por cento (50%) dos entrevistados se sentem seguros a qualquer dia e horário, ficando os outros nove (9) bairros, Barbalho, Barris, Centro, Centro/Dois de Julho, Centro Histórico, Macaúbas, Nazaré, Santo Antônio e Tororó, oscilando entre vinte e um por cento (21%) e quarenta e nove por cento (49%) dos respondentes.

Os que responderam **mais ou menos**, apenas durante o dia, oscilam entre dezessete e quarenta e dois por cento (17% e 42%), e os que não se sentem seguros variam de catorze a trinta e nove por cento (14% a 39%). A alternativa “Outros” aparece em quatro (4) bairros: Barris, Centro, Centro/Dois de Julho e Centro Histórico, com apenas um por cento (1%) das respostas em cada. No bairro do Comércio, três por cento (3%) dos entrevistados declararam não saber responder, seguido por um por cento (1%) no bairro da Saúde.

Apenas um (1) morador do bairro Centro/Dois de Julho (1%) alegou não ter informação a respeito.

Quando perguntados “Em sua opinião qual o principal problema de segurança no bairro?, pode-se perceber, em dez deles, que mais de cinquenta por cento dos entrevistados apontaram “roubo a transeuntes” como principal problema de segurança, exceto no bairro do comércio onde apenas 27% dos entrevistados apontaram esta modalidade. Em segundo lugar aparece a opção “não tem problema de segurança”, seguido de “roubo a casa comercial”, “roubo a veículo” e “roubo a residência”.

É interessante ressaltar que o bairro do Comércio, apresentado como um dos mais seguros em relação aos outros pesquisados, foi o que apontou o maior índice de que “não há problema de segurança”. Isso pode se dar em razão do fato de que este bairro, em específico, possui característica comercial acentuada, já que nele estão instaladas instituições empresariais de diferentes tipos, tais como faculdades, bancos e prédios empresariais que geram movimentação intensa tanto durante o dia, quanto à noite.

Esta realidade remete à fala de Gehl (2015), segundo a qual a presença de outras pessoas em movimento e/ou realizando atividades rotineiras, normalmente, transmite a sensação de segurança.

Em contrapartida, o bairro do Centro, que também apresenta característica comercial forte – não mais de centro empresarial, e sim de comércio de rua (formais e informais) – foi apontado nesta pesquisa como um dos mais inseguros e que apresentou o maior percentual de roubo a transeunte, dentre os bairros analisados. Dessa forma, percebe-se que somente a presença de outras pessoas não é garantia suficiente para a segurança de um local, outros fatores também são necessários, tal qual abordado na questão seguinte.

Quando perguntados sobre “o que poderia trazer segurança para seu bairro”, a avaliação dos dados permitiu concluir que em seis dos bairros avaliados (Barbalho, Barris, Centro, Macaúbas, Nazaré e Tororó) mais de 20% dos entrevistados apontam policiamento ostensivo como principal fator que pode trazer segurança, seguido por ronda no bairro, apontado por mais de 15% dos entrevistados em sete bairros (Barbalho, Barris, Centro, Macaúbas, Nazaré, Santo Antônio, Saúde e Tororó).

Em menor escala, foram identificados os itens Investimentos Sócio Educacionais, Efetivo policial, Ter uma delegacia/posto policial. É importante ressaltar que as alternativas Policiamento Ostensivo, Efetivo Policial, Ronda no Bairro, Ter uma delegacia/posto policial, Incursões no reduto dos crimes e Intensificar blitz nas ruas foram agregadas como uma única, denominada Policiamento, bem como Qualificação dos policiais, Valorização e qualificação dos policiais, Investimentos em equipamentos e tecnologia e Combate a corrupção policial foram agregadas como Qualificação dos policiais.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dadas as análises, compreende-se a imprescindibilidade do questionamento perante o termo segurança e como este opera de diferentes formas atinentes aos distintos recortes socioeconômicos na cidade de Salvador, sendo possível fomentar a discussão perante a existência de dilemas de segurança para os moradores dos bairros centrais.

A Política Nacional de Segurança Pública, articulada juridicamente conforme dispõe a Lei nº 11.530/07, que instituiu o Programa Nacional de Segurança Pública como Cidadania, cristaliza-se de forma incapaz de lidar com as dinâmicas de insegurança pública, como destacado nas respostas dos moradores entrevistados no Centro da cidade de Salvador.

Diante deste cenário, percebe-se que a cidade vive focos de violência nos principais bairros do centro urbano, perpetradas por uma lógica neoliberal e capitalista que provém de uma intermitente construção de muros físicos e simbólicos no Centro de Salvador. Como bem observado por Buzan (2012), cidadãos submetem-se aos procedimentos globais das cidades sitiadas, as quais por sua vez retroalimentam uma relação de cativo para com seus moradores, reféns dos dispositivos que produzem sensações de segurança.

Questiona-se, desta forma, o papel da política e sua respectiva atuação pragmática, entendendo-se que a segurança pública deve ser vista como uma articulação de várias políticas públicas/sociais, inclusive urbanísticas, para que a população se sinta convidada a frequentar e transformar positivamente o seu próprio espaço urbano. Dado que grande parte dos entrevistados afirmou não se sentir seguro no próprio bairro em que vive, denota-se a importância da criticidade perante às atuais políticas públicas e se estas estão de fato atreladas ao enfrentamento de problemas públicos concretos (Secchi, 2017) e comprometem-se com a ineficiência, ineficácia e descontinuidade ou com a enfática resolução dos graves problemas sociais enfrentados pela população do Centro de Salvador,

pois o cidadão deve se sentir seguro e livre para ocupar o espaço urbano, que por sua vez é transformado pelas relações convergentes e divergentes de produção desses mesmos territórios.

Os onze bairros que dão forma ao Centro Antigo de Salvador, apesar de formarem uma unidade, são diversos e diferentes entre si.

Quando se tratou da sensação de Segurança, nota-se que, aproximadamente, 39% dos entrevistados se sentem seguros e 31% dos entrevistados se sentem seguros apenas de dia, revelando a importância que os fatores Iluminação e Ocupação do Espaço Urbano podem ter. Apesar disso, quando se tratou dos problemas existentes, na maioria quase que absoluta dos bairros (10) aparece roubo a transeunte. Perguntados sobre a solução para os problemas de segurança, houve uma predominância de respostas referentes à Policiamento, tais como Policiamento Ostensivo (25%) e Ronda Policial (17%).

Além disso, ressalta-se que as etapas de coleta de dados e metodologia foram importantes à medida que possibilitam identificar dados relevantes à formulação de políticas públicas, legitimando uma relação simbiótica, já que a população é o centro e alvo de tais políticas.

8. REFERÊNCIAS

Buzan, B. A evolução dos estudos de segurança internacional. São Paulo: Ed. Unesp, 2012.

Caldeira, T. Enclaves fortificados: a nova segregação urbana. Novos Estudos CEBRAP N.° 47, mar. 1997.

Baianasystem. Disponível em: http://baianasystem.com.br/duas-cidades-letras/#05.

Carvalho, I. M.; Pereira, G. C. A cidade como Negócio. EURE. vol. 39 , nº 118, set. 2013.

Carvalho, I. M.; Pereira, G. C. As “cidades” de Salvador. In: Carvalho, Inaiá M.; Pereira, Gilberto C. (Org.) Como anda Salvador? 2. ed. Salvador: EDUFBA, 2008.

Dias, L. L. A política de Segurança Pública entre o monopólio legítimo da força e os direitos humanos: a experiência da Paraíba no pós 1988. 2010. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010.

Escola Superior de Guerra (BRASIL). Fundamentos da Escola Superior de Guerra, Rio de Janeiro: ESG, v. 1, 66 p. 2009.

Gehl, J. Cidades para pessoas; tradução Anita Di Marco. 2 ed. São Paulo: Perspectiva, 2015.

Graham, S. Cidade sitiadas: o novo urbanismo militar. São Paulo: Boitempo, 2016.

Jaenisch, S. T. Entre cercas, muros e alarmes: sobre o medo da violência urbana e a criação de espaços segregados na cidade. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DIÁLOGOS DA CONTEMPORANEIDADE, 2., Porto Alegre, 2010. Anais. Lajeado, RS.

Minayo, M. C. .S.. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 26.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

Mourad, L. N. O processo de gentrificação do Centro Antigo de Salvador 2000 a 2010. Tese (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo). Universidade Federal da Bahia, 2011.

Sales, D. A arquitetura soteropolitana e o espírito do lugar. Disponível em: https://www.vitruvius.com.br/revistas/read/minhacidade/18.211/6870%3E.

Santos, E.; Pinho, J. A. de.; Moraes, L. R. S.& Fischer, T. (org.). O caminho das águas em salvador: Bacias Hidrográficas, Bairros e Fontes. Salvador: CIAGS/UFBA; SEMA, 2010.

Santos, M. O centro da cidade de Salvador. 2. ed. Salvador: EDUFBA, 2008.

Secchi, L. Análise de Políticas Públicas: diagnóstico de problemas, recomendação de soluções. São Paulo: Cengage Learning, 2017.

SEI. Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia. CAS - Centro Antigo de Salvador: território de referência. SEI, 2013. Disponível em: https://www.sei.ba.gov.br/images/publicacoes/download/cas/cas.pdf.

Serpa, A. Margens de Salvador: a Produção do Espaço Periférico Metropolitano. In: LIMA, Paulo Costa et al (Org.). Quem faz Salvador? Salvador: UFBA, 2002.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.288-303

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS RESPUESTAS DE LOS ALUMNOS SOBRE ASPECTOS DEL CURSO DEL PROCESO DE SOFTWARE PERSONAL

Juan Ángel Contreras[1], Juan Arias[2], Violeta Hidalgo[3] y Rafael Martín[4]

[1,2 y 4]Universidad de Extremadura, Centro Universitario de Mérida, España. [1]jaconvas@unex.es;[2] jarias@unex.es; [4]rmmartin@unex.es;

[3]Universidad de Extremadura y Centro Universitario de Mérida, España. vhidalgo@unex.es

Resumen. En este artículo se realiza el análisis mixto de las respuestas dadas por los alumnos sobre la impartición de un curso realizado en la asignatura de Ingeniería de Software y titulado el Proceso de Software Personal (PSP). Estas respuestas, para su análisis posterior, se han dividido en cuatro grupos atendiendo a cada una de las preguntas realizadas, y para cada una de ellas se han obtenido las categorías de análisis. Estas categorías de análisis nos han permitido agrupar las diferentes respuestas que han dado los alumnos a un cuestionario que posteriormente mostraremos, para comprobar sus experiencias sobre el curso de PSP que han realizado. Las respuestas textuales han sido analizadas mediante el software de análisis cualitativo WebQDA para categorizarlas, poder organizar dichas respuestas y así, realizar las mejoras oportunas para futuros cursos que se realizarán sobre esta misma disciplina. El resultado final del estudio y análisis cualitativo ha permitido mejorar algunas cuestiones concretas que se realizaban de determinada manera en el curso y que en el futuro permitirá cambiar alguna estrategia docente sobre el mismo.

Palabras clave: Análisis cualitativo; Ingeniería de Software; Proceso de Software Personal; Cuestionario; webQDA.

QUALITATIVE ANALYSIS OF STUDENT RESPONSES TO IMPROVE THE PERSONAL SOFTWARE PROCESS COURSE

Abstract. In this article the mixed analysis of the answers given by the students on the teaching of a course carried out in the Software Engineering course and entitled the Personal Software Process (PSP) is carried out. These responses, for later analysis, have been divided into four groups, attending to each of the questions asked, and for each of them the analysis categories have been obtained. These categories of analysis have allowed us to group the different responses that the students have given to a questionnaire that we will later show, to check their experiences on the PSP course they have taken. The textual responses have been analyzed using the WebQDA qualitative analysis software to categorize them, to organize these responses and thus, make the appropriate improvements for future courses to be carried out on this same discipline. The final result of the qualitative study and analysis has made it possible to improve some specific questions that were carried out in a certain way in the course and which in the future will allow us to change some teaching strategy about it.

Keywords: Qualitative analysis; Software Engineering; Personal Software Process; Questionnaire; webQDA.

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo de un Ingeniero que construye software (Pressman, 2010) debería permitir entregar el mismo con una alta calidad, en el plazo de tiempo estipulado inicialmente y dentro de los costes que se hayan establecido a priori. Esto no siempre es posible y los

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.304-316

motivos pueden ser de ámbitos variados: desde una mala planificación inicial, pasando por la inexperiencia de los implementadores, hasta un proceso de construcción de software mal realizado. Por todos estos motivos, y otros adicionales, surge el Proceso de Software Personal (en adelante PSP) (Humphrey, 2001), dedicado a enseñar a los Ingenieros Informáticos los principios de la construcción de software desde el punto de vista personal y de la calidad del producto.

El PSP proporciona una experiencia real a los Ingenieros de Software y les permite realizar el trabajo de construcción integrándolos en un proyecto donde se pasa por las diferentes fases y por las diferentes tareas que hay que realizar en cada una de ellas, incluyendo las fases siguientes: planificación inicial, el diseño, la codificación, la revisión del código, la compilación y las pruebas; todas ellas antes de realizar la entrega del producto al cliente. Pero, el PSP, no solo enseña las tareas que hay que realizar en estas fases, sino que además enseña a los estudiantes a aprender a tomar medidas, es decir, a averiguar, por ejemplo, los tiempos que invierten en realizar las tareas y también cómo aprender de los defectos que cometen, de tal forma que les permitan mejorar con el tiempo y generar software con más calidad en los proyectos futuros. Para ello, los alumnos deben ir adquiriendo sus experiencias y sus conocimientos de su forma de trabajar con las prácticas, es por esto, por lo que en el proceso de enseñanza del PSP se realizan diversas experiencias prácticas para que los alumnos conozcan el tiempo que invierten en realizar los productos y los fallos que comenten al realizarlos. Aprender de ellos, para que les permita mejorar sus ratios invertidos en los próximos proyectos que realicen.

El PSP es un proceso **personal** que debe realizar cada estudiante y que consiste en tomar y almacenar los datos reales de los trabajos que realiza el propio ingeniero para estimar el tamaño, el esfuerzo (tiempo) y la calidad (en cuanto a defectos introducidos) de los nuevos trabajos futuros. Este proceso se realiza aproximadamente en 15 horas lectivas y para ello los estudiantes trabajan 12 Kits o prácticas en las que van desarrollando todo el PSP y lo van aprendiendo mientras las realizan.

2. OBJETIVOS

Llevamos impartiendo el curso presencial de PSP durante varios años, y nos interesaba conocer la opinión, de los propios alumnos involucrados en el curso, de cómo se estaba llevando a cabo el mismo, de tal forma que nos permitiera comprobar si realmente este curso les servía de ayuda en su formación como Ingenieros y de qué forma. Nos

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.304-316

preguntamos, inicialmente, por algunas cuestiones que teníamos la incertidumbre de si se estaban o no produciendo, entre las que destacamos:

1) ¿Cuál es la percepción de los estudiantes en cuanto a si esta formación les ayudará realmente o no como Ingeniero?
2) ¿Cuáles serán los aspectos positivos que más valorarán los estudiantes?
3) ¿Cuáles serán los aspectos más negativos de este proceso para los estudiantes?

Ante esta incertidumbre propusimos tres objetivos en nuestra investigación para intentar dar respuesta a cada una de las preguntas anteriormente formuladas. A saber:

1) Conocer la opinión de los alumnos sobre si este curso de PSP les ayuda en la mejora personal como Ingeniero Informático.
2) Obtener, desde el punto de vista del estudiante, cuáles son los aspectos más positivos que tiene este proceso.
3) Obtener, desde el punto de vista del estudiante, cuáles son los aspectos más negativos que tiene este proceso.

Las preguntas de investigación se las trasladamos a los alumnos para que, de forma abierta, dieran sus opiniones en un cuestionario y respondieran a las mismas. Es por ello, por lo que fue necesario analizar sus respuestas textuales mediante algún software de análisis cualitativo, en este caso elegimos WebQDA (Costa, Linhares & De Souza, 2012) como herramienta de análisis.

3. METODOLOGÍA

En esta investigación se hace uso de metodologías mixtas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), tanto cuantitativas como cualitativas, para analizar las respuestas de los alumnos. Se ha utilizado el software de análisis estadístico SPSS (Molina-Fernández, 2010) para analizar de forma cuantitativa el resultado de las respuestas de los alumnos a la primera pregunta. Se ha usado el software de análisis cualitativo WebQDA (Souza, Costa & Moreira, 2011) para analizar de forma cualitativa el resultado de las respuestas textuales de los alumnos a la segunda y tercera pregunta. Para estas dos últimas preguntas, se introdujeron como fuentes internas las respuestas de los alumnos, se analizaron los contenidos textuales de los mismos realizando un análisis cualitativo y se obtuvieron las categorías encontradas en las respuestas, lo que ha permitido categorizar las respuestas y

obtener la información que buscamos. Las categorías de análisis han emergido desde los datos en función de las ideas que mencionan los participantes y se han buscado las ideas o patrones similares para realizar la organización de las mismas. Estudios similares al que se ha llevado a cabo en esta investigación, lo han realizado otros investigadores, aunque en otros entornos diferentes como: en el aseguramiento de la calidad en el proceso de desarrollo de software (Chavarria, Ore & Pastor, 2016; Delgadillo, Abud-Figueroa, Peláez-Camarena, Alor-Hernández & García, 2016) y en experiencias académicas (Gómez, Aguileta, Gómez & Aguilar, 2017).

Existen otros artículos donde se han realizado experiencias similares a la que hemos hecho nosotros con clases de alumnos, entre ellas podemos destacar las realizadas en (Abrahamsson & Kautz, 2002; Carrington, McEniery & Johnston, 2001). En ellas también se han trabajado con estudiantes universitarios de licenciatura o Grado, en cursos similares como 3º o 4º, con un número de estudiantes parecido a nuestra muestra y utilizando como lenguajes de programación Java para realizar los proyectos. Posteriormente, compararemos los resultados obtenidos en estos trabajos con los resultados que hemos obtenidos nosotros.



Figura 1. Cuestionario sobre el Proceso de Software Personal (PSP).

La **Figura 1** muestra el cuestionario (Arias, 2008) que se ha elaborado y que va a ser utilizado para realizar la encuesta a los alumnos. El cuestionario se ha implementado dentro del curso virtual de Moodle en la asignatura de Ingeniería de Software, de 3er curso, en el Grado en Ingeniería Informática en Tecnologías de la Información que se imparte en el

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.304-316

Centro Universitario de Mérida de la Universidad de Extremadura (España). Esta asignatura actualmente se imparte en el primer semestre del curso (de Septiembre a Febrero). El cuestionario se realizó al finalizar el curso de PSP ya que en ese momento los alumnos tenían una visión completa y reciente del todo el trabajo realizado durante el curso y una estimación veraz del propio PSP.

El cuestionario tiene cinco preguntas diferenciadas, de las cuales para nuestra investigación solo utilizaremos las preguntas 1, 3 y 4 del mismo. La primera pregunta la responderán los alumnos con una respuesta de tipo S o N, indicando si este aprendizaje les sirve de ayuda (S) en su formación como Ingeniero Informático, o en caso contrario no (N). La tercera y cuarta pregunta son preguntas abiertas en las que el alumno puede introducir un texto; la pregunta 3 utilizada para aportar los aspectos positivos que perciben del PSP para su formación, y la pregunta 4 para aportar los aspectos negativos.

Las preguntas del cuestionario son las siguientes:

- Ítem 1: ¿Crees que el haber realizado el aprendizaje del PSP te servirá de ayuda en tu mejora personal como Ingeniero? Respuestas posibles (S/N).
- Ítem 2: ¿Por qué? Respuesta abierta (textual).
- Ítem 3: ¿Qué aspectos del PSP valoras más positivamente? Respuesta abierta (textual).
- Ítem 4: ¿Qué aspectos del PSP valoras más negativamente? Respuesta abierta (textual).
- Ítem 5: Bajo tu punto de vista, ¿qué aspectos se pueden mejorar para tu aprendizaje del proceso PSP? Respuesta abierta (textual).

Hemos usado el análisis cualitativo, al que nos hemos referido anteriormente, para analizar las respuestas dadas por los alumnos a las preguntas de los ítems 3 y 4. En el cuestionario mostrado en la **Figura 1** los ítems 2 y 5 no son utilizados en esta investigación.

Se eligió una muestra no probabilística por cuotas de alumnos (Martín-Marín, Ramos-Sánchez & Cubo-Delgado, 2011), para que supiéramos con seguridad que han cursado la asignatura antes indicada, en este caso concreto durante los últimos tres cursos.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los 35 alumnos que colaboraron en la encuesta realizaron y enviaron sus respuestas, de cada ítem del cuestionario (Alaminos & Castejón, 2006), si lo creyeron oportuno, ya que no todos los alumnos realizaron sugerencias textuales, a través del cuestionario realizado en Moodle, a todos los ítems del mismo. Con toda la información recogida se generaron 5 ficheros, uno por cada ítem, con las respuestas textuales dadas por ellos. Podemos ver un ejemplo en la **Figura 2** que corresponde al fichero que contiene alguna de las respuestas realizadas por los alumnos al ítem 3 del cuestionario, es decir, el ítem que contempla los aspectos positivos que valoran los alumnos una vez realizado el PSP.

Alumno	¿Qué aspectos del PSP valoras más positivamente?
alu1	El modelo de medición de errores dentro de los proyectos software.
alu2	La organización de cara a realizar tareas.
alu3	Que me haga hacer la planificación y calcular lo que tardo.
alu4	La ayuda que te ofrece a la hora de saber dónde estás perdiendo el tiempo.
alu5	aprender a realizar las diferentes fases (planificación, diseño, codificación, compilación y pruebas) correctamente
alu6	Valoro la capacidad de organización y perfeccionamiento del tiempo personal, para así ser más provechoso
alu7	intentar tardar menos tiempo y no perderlo
alu8	El uso de las tablas es intuitivo. Ves el que se consume tu tiempo, no solo en el nivel de Ing. de software
alu9	La organización a la hora de hacer un proyecto
alu10	Las tablas sobre el control del código que hemos realizado, ya que creo que pueden acabar ayudándonos en futuros desarrollos y a mejorar la manera en la que programamos
alu11	La capacidad de prevenir
alu12	Ayudarme a analizar más en profundidad problemas.
alu13	El ayudarnos a detectar la cantidad de defectos que cometemos programando y que solemos pasar por alto.
alu14	Lo que más valoro de PSP es todo el proceso que hay que hacer antes de hacer un programa, si se hace una buena planificación, el resultado será positivo en menor tiempo.
alu15	Valoro su propósito final para ayudar a un desarrollo software eficiente y cometiendo cada vez menos errores, basándonos en el estudio de experiencias previas.
alu16	Que hace registro del tiempo empleado
alu17	El análisis de los errores cometidos para aprender de ellos
alu18	El resultado que te proporciona al final del proceso
alu19	La organización, la mejora de visión a la hora de mejorar ciertas fases
alu20	El saber en que fase cometo los errores.
alu21	El aspecto que más valoro es que he aprendido una técnica para poder aumentar mi rendimiento en el desarrollo de mi software en cuanto a lo que errores se refiere.
alu22	Poder obtener un software de calidad, a partir de los procesos realizados en el PSP. Es decir, dedicar más tiempo en la revisión del código, realizar un diseño antes de implementar el código, etc.
alu23	La organización semanal. Saber a la semana cuanto tiempo has invertido en diferentes tareas.
alu24	La corrección de errores
alu25	que te ayuda a organizarte mejor
alu26	me ayuda a administrar mi tiempo y a ser más productivo y organizado
alu27	Las pruebas que realizamos en el mismo

Figura 2. Sugerencias realizadas por los alumnos al ítem 3.

Teniendo en cuenta que la muestra proporcionada es pequeña (35 alumnos), se realizaron pruebas de normalidad, observando, en la **Tabla 1,** que no existe normalidad en la muestra, ya que el valor de Sig. es 0, tanto en la prueba de Kolmogorov-Smirnov como en la prueba e Shapiro-Wilk. Es por ello, por lo que se utilizarán pruebas No paramétricas en las siguientes pruebas que se realicen.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.304-316

Tabla 1. Pruebas de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Has mejorado con el proceso PSP?	,533	35	,000	,317	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para dar respuesta a la pregunta: ¿Crees que el haber realizado el aprendizaje del PSP te servirá de ayuda en tu mejora personal como Ingeniero? Se realizará la prueba No paramétrica binomial exacta. Los resultados obtenidos de forma descriptiva se pueden observar en la **Tabla 2.** Los resultados de significación de la prueba binomial exacta se pueden observar en la **Tabla 3**.

En esta última se observa que el valor la significación exacta (bilateral) es 0, lo que implica que la mayoría de los alumnos han respondido afirmativamente a esta pregunta, es decir, los alumnos opinan que el aprendizaje del curso de PSP les ha ayudado en su mejora personal como ingeniero informático.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos.

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
¿Has mejorado con el proceso PSP?	35	,086	,2840	,0	1,0

Tabla 3. Prueba estadística binomial exacta.

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
¿Has mejorado con el proceso PSP?	Grupo 1	,0	32	,91	,50	,000
	Grupo 2	1,0	3	,09		
	Total		35	1,00		

Como resultado del análisis cualitativo realizado, a todas las sugerencias de los alumnos para los ítem 3 (aspectos positivos del PSP) y 4 (aspectos negativos del PSP), se obtuvieron las siguientes categorías junto con el número de veces que han aparecido cada una de ellas, tal como se puede observar en las siguientes **Tabla 4 y Tabla 5**.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.304-316

Tabla 4. Nombres de las categorías de aspectos positivos con el número de veces que aparecen.

Nombre categoría	Núm. referencias
Aspectos positivos del proceso PSP	
Mejorar la planificación de los proyectos	3
Optimizar las tareas	11
Conocer y prever los defectos	7
Conocer, estimar y aprovechar el tiempo	13
Mejorar la calidad del proceso	12

La **Tabla 4** se corresponde con la distribución de las categorías obtenida en el análisis cualitativo para los aspectos positivos del PSP. Se han obtenido cinco categorías que procedemos a comentar a continuación:

- La primera categoría se refiere a que la realización de este proceso personal les ha supuesto a los alumnos una mejora para realizar la planificación de nuevos proyectos de software, en concreto nos hemos referido a ella como: “Mejorar la planificación de los proyectos”. El número de referencias obtenido para esta categoría han sido solo tres, y se corresponde a la que menor número de referencias ha obtenido por parte de los alumnos. Aunque este aspecto es uno de los que más énfasis hace el PSP, sin embargo, para los alumnos es al que menos importancia le dan. De hecho, las prácticas de programación se hacen comenzando con la planificación de un nuevo proyecto y se continúa con las anotaciones de los datos reales del mismo.
- La segunda categoría se refiere a que la realización de este proceso ha supuesto para los alumnos la optimización y mejora de las tareas que realizan en cada una de las fases del proceso de construcción de software, en concreto nos referimos a ella como: “Optimizar las tareas”. Se encuentra entre las tres categorías más referidas por los alumnos con once referencias. Está claro que los alumnos aprecian significativamente la realización práctica de proyectos informáticos, donde les quedan claramente establecido las taras que deben realizar antes, durante y después del desarrollo del mismo, aunque esto no sea lo fundamental del PSP.
- La tercera categoría se refiere al conocimiento y la previsión de los fallos que cometen los Ingenieros de Software, en este caso los alumnos, durante el proceso de construcción del mismo. En concreto nos referimos a ella como: “Conocer y

prever los defectos". En este caso, a esta categoría le dan una importancia relativa mínima ya que es la segunda menos referenciada con siete referencias. Es curioso, porque el PSP precisamente hace mucho énfasis en este aspecto como una de las formas de obtener la calidad en la construcción de software, ya que la misma viene a través de la minimización en la introducción de defectos en la construcción; incluso introduce la fase de revisión de código precisamente las detectar y corregir los defectos antes de la compilación y pruebas del software. Sin embargo, los alumnos no aprecian suficientemente este aspecto con la importancia que tiene.

- La cuarta categoría sirve para aglutinar en ella aquellas opiniones emitidas por los alumnos con respecto a lo positivo que les ha sido el conocer cómo invierten su tiempo en el proceso, cómo aprenden a estimar el tiempo que van a tardar en construir nuevo software y dónde invierten el tiempo en la construcción. En concreto nos referimos a ella como: "Conocer, estimar y aprovechar el tiempo". En efecto, esta es la categoría que más positivamente han estimado los alumnos con trece referencias. En esto coinciden con el PSP, es decir, una de las cuestiones más importantes que enseña el proceso es aprender a conocer cuánto tiempo invierten en la construcción de software y cada una de las fases de construcción, además, de aprender a estimar el tiempo que van a invertir en la construcción de nuevo software. Parece que los alumnos estiman muy positivamente este aspecto y coinciden con una de las cuestiones más importante del PSP.
- La quinta categoría se refiere a las opiniones que han realizado los alumnos en general con respecto a todo el proceso de construcción de software aprendido. En concreto, nos referimos a ella como: "Mejorar la calidad del proceso". Ellos aprecian muy positivamente la mejora de su proceso de construcción de software, siendo esta categoría la segunda más referenciada con doce referencias. En esto coinciden con lo que quiere enseñar el PSP, es decir, el PSP intenta enseñar un proceso de construcción de software con la calidad suficiente para que el mismo tenga el menor número de defectos y, parece que al realizar el curso de PSP nuestros alumnos también aprecian que su proceso de construcción personal de software ha mejorado de tal forma que lo realizan con la calidad suficiente conforme a las directrices aprendidas en el curso.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.304-316

Tabla 5. Nombres de las categorías de aspectos negativos con el número de veces que aparecen.

Nombre categoría	Núm. referencias
Aspectos negativos del proceso PSP	
El registro del tiempo u otra información	12
Estimar los defectos	3
No se cree en el proceso PSP	9
Dificultad de aplicar el proceso PSP	9
La utilidad y rigidez de algunas tablas	5
Nada es negativo	1

La **Tabla 5** corresponde a la distribución de las categorías obtenida en el análisis cualitativo para los aspectos negativos del PSP. Se han obtenido seis categorías que procedemos a comentar a continuación:

- La primera categoría se refiere a la toma de datos, en cuanto al registro del tiempo y de otra información, en las tablas utilizadas en este proceso personal. En concreto nos referimos a ella como: “El registro del tiempo u otra información”. El número de referencias obtenido para esta categoría han sido doce, que se corresponde a la que mayor número de referencias ha obtenido por parte de los alumnos. Sin lugar a dudas, lo que menos les gusta a los alumnos es registrar la información. No obstante, entendemos que pueden llevar su parte de razón ya que se pudiera automatizar mejor todo este proceso de toma de datos. Esta puede ser una cuestión a tener en cuenta como mejora en el futuro.
- La segunda categoría se refiere a forma que tiene este proceso de recoger la información para detectar y mejorar lo referente a los defectos. En concreto nos referimos a ella como: “Estimar los defectos”. Se encuentra entre las dos categorías que consideran, los alumnos, como menos negativo, con solo tres referencias. Esto iría en contra de una de las cuestiones que precisamente persigue este PSP, es decir, aprender a saber dónde y cómo cometemos errores para mejorar. Una cuestión interesante para incidir en ella en los próximos cursos.
- La tercera y la cuarta categoría se refieren a que el alumno, pese a llevar a cabo el proceso de PSP, no ve que le sirve de ayuda en su trabajo y, a que cuando lo realizan detectan alguna dificultad, respectivamente. En concreto nos referimos a ellas como: “No se cree en el proceso PSP” y “Dificultad de aplicar el proceso PSP”. En este caso, a estas dos categorías les dan una importancia relativa media-alta, ya que es la segunda más referenciada con nueve referencias. Considero que los

alumnos, cuando cursan esta asignatura, vienen con unas marcadas pautas de programación sin ninguna metodología concreta, por lo que reconfigurar sus malos hábitos adquiridos es complicado. Todo lo que esté fuera de lo estrictamente necesario para programar no lo tienen en cuenta suficientemente como que les es beneficioso. Creemos que están equivocados y precisamente queremos hacerles ver con este proceso sus creencias. Quizás sea necesario más tiempo para conseguirlo.

- La quinta categoría sirve para aglutinar en ella aquellas opiniones emitidas por los alumnos con respecto a lo negativo que le parece el hacer uso de determinadas tablas e incluso del contenido que tienen las mismas. En concreto nos referimos a ella como: “La utilidad y rigidez de algunas tablas”. Esta categoría la han estimado los alumnos con cinco referencias. Aunque el proceso es repetitivo con la anotación en tablas de los tiempos en los que realizan sus tareas para coger hábitos, es posible que, en algunos casos, y alguna tabla muy concreta se pudiera mejorar para que se centraran en las necesidades estrictamente necesarias.
- La sexta categoría se refiere a no hay nada negativo en este proceso. En concreto nos referimos a ella como: “Nada es negativo”. Algún alumno, ya que solo hay una referencia, cree que todo está correcto en el proceso.

5. CONCLUSIONES

Como conclusiones obtenidas después de realizar la investigación mixta, siendo todo lo cauto necesario en este tipo de investigación y teniendo en cuenta el tamaño muestral, hemos de indicar las siguientes cuestiones:

Estadísticamente de modo significativo, los alumnos consideran que la realización del curso que implementa el aprendizaje del Proceso de Software Personal (PSP) es positivo como enseñanza para su futuro como Ingeniero Informático. Esto es interesante teniendo en cuenta el trabajo invertido en la preparación y realización de este tipo de cursos, ya que su apreciación permite continuar organizando cursos, como este o similares, en el futuro.

A las sugerencias que nos aportan los alumnos consultados, tanto en los aspectos positivos como negativos, en algunos casos coinciden con estudios anteriores como los aportados por (Abrahamsson & Kautz, 2002; Carrington et al., 2001; Gómez et al., 2017), sin embargo, también introducen algún aspecto novedoso que estos estudios no contemplan.

Como coincidencias de nuestra investigación con respecto a los estudios anteriores tenemos que: el PSP permite mejorar las estimaciones de los alumnos en cuanto al tamaño del producto y al esfuerzo que van a realizar, también les permite mejorar la calidad con la que realizan la construcción de nuevo software, coinciden también en las quejas sobre el esfuerzo y tiempo requerido para recolectar la información y lo dificultoso y tedioso que es este proceso y, por último, coinciden también en la falta de motivación o falta de disciplina en la realización del proceso PSP, ya que este, les hace modificar su forma de trabajar habitual, como por ejemplo: tener que hacer las revisiones antes de la compilación o tener que terminar la codificación antes de realizar la depuración.

Como cuestiones novedosas que no son recogidas o comprobadas en los estudios citados anteriormente, nuestros alumnos coinciden ampliamente en que este proceso les ha permitido ser más productivos en la construcción de software ya que les ha permitido optimizar la realización de algunas de sus tareas habituales.

También aportan la necesidad de mejorar la utilización de algunas tablas, al menos el uso tan reiterativo que se hace de ellas. Por ejemplo, la realización de las tablas de Registro de tiempos y Registros semanal de actividades, tienen una función necesaria que es el habituar al alumno en la toma de tiempos, pero que se hacen menos necesarias cuando entra en juego el Plan de proyecto, ya que es este documento el que recogerá la información fundamental e imprescindible de todos los aspectos del proyecto.

Este último aspecto, permitirá mejorar del proceso de enseñanza-aprendizaje en aquellas cuestiones que realmente estimamos pertinentes a realizar en próximos cursos.

Agradecimentos

Unión Europea

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital

Fondo Europeo de Desarrollo Regional. Una manera de hacer Europa.

6. REFERENCIAS

Abrahamsson, P. & Kautz, K. (2002). Personal software process: Classroom experiences from Finland. In European conference on Software Quality (pp. 175-185). Springer, Berlin, Heidelberg.

Alaminos, A. & Castejón, J. L. (2006). Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión. Alicante. Universidad de Alicante.

Arias, J. (2008). Evaluación de la Calidad de Cursos Virtuales: Indicadores de Calidad y construcción de un cuestionario de medida. Aplicación al ámbito de asignaturas de Ingeniería Telemática. Memoria para el título de Doctor. Badajoz: Universidad de Extremadura.

Carrington, D., McEniery, B. & Johnston, D. (2001). PSP (sm) in the Large Class. Proceeding in 14th Conf. In Software Engineering Education and Training (págs. 81-88). Charlotte, North Carolina (EEUU): IEEE Computer Society.

Chavarria, A.E., Ore, S.B. & Pastor, C. (2016). Aseguramiento de la calidad en el proceso de desarrollo de software utilizando CMMI, TSP y PSP. RISTI [Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Información], (20), 62-77.

Costa, A., Linhares, R. & De Souza, F. (2012). Possibilidades de Análise Qualitativa no webQDA e colaboração entre pesquisadores em educação em comunicação. Conferencia: Infoinclusão e as possibilidades de ensinar e aprender (pág. 276-286). Aracaju: ANAIS.

Delgadillo, M.L.U., Abud-Figueroa, M.A., Peláez-Camarena, S.G., Alor-Hernández, G. & García, A. I. S. (2016). Propuesta de un modelo de integración de PSP y Scrum para mejorar la calidad del proceso de desarrollo en una MiPyME. Research in Computing Science, 120, 147-157.

Gómez, O.S., Aguileta, A.A., Gómez, G.E. & Aguilar, R. A. (2017). Estudio del Proceso Software Personal (PSP) en un entorno académico. ReCIBE, Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica, 3(2), 1-28.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Humphrey, W.S. (2001). Introducción al Proceso Software Personal. Madrid: Pearson Educación (Addison Wesley).

Martín-Marín, B., Ramos-Sánchez, J.L. & Cubo-Delgado, S. (2011). Métodos de Investigación y análisis de datos en ciencias sociales y de la salud. Piramide.

Molina-Fernández, M. (2010). Introducción a la inferencia estádística. Cáceres, Cáceres, España: Universidad de Extremadura.

Pressman, R.S. (2010). Ingeniería de Software: un enfoque práctico (7ª Edicion). Mexico: McGraw-Hill.

Souza, F.N., Costa, A.P.& Moreira, A. (2011). Análise de Dados Qualitativos Suportada pelo Software WebQDA. VII Conferência Internacional de TIC na Educação: Perspetivas de Inovação, (págs. 49-56). Braga (Portugal).

RELAÇÕES RACIAIS NO FACEBOOK: ANÁLISE DE COMENTÁRIOS ACERCA DE CONTEÚDOS RACIAIS DIGITAIS

Sheyla Fernandes[1], Marcikele Nascimento[2], Alanda Pereira[3], Erika Melo[4] e Kathleen Carlos[5]

[1,2,3,4 e 5] Universidade Federal de Alagoas, Brasil. [1]sheyla.fernandes@ip.com.br, [2]nascimentomarcikele@gmail.com [3]alanda-maria@outlook.com, [4]erikamanuellasm@gmail.com, [5]kathleenlimapsi@gmail.com

Resumo. Introdução: No Brasil, o racismo é visto como inexistente, tendo em vista que se nega qualquer manifestação desse comportamento ou é atrelado à conduta do outro. Contudo, essa negação não apaga sua incidência. Objetivos: Partindo dessa evidência, que pode ser reportada no desenvolvimento das relações físicas e virtuais, esta pesquisa tem por objetivo conhecer as crenças raciais no *Facebook*. Métodos: Os dados para realização deste estudo foram coletados a partir do descritor "Racismo", buscado em páginas e grupos abertos no site *Facebook* (http://facebook.com.br/). Tais comentários foram transformados em um *corpus* textual analisado a partir do *software* Iramuteq. Resultados: A Classificação Hierárquica Descendente - CHD estruturou os comentários em 4 classes: Classe 1 "ideologia de branqueamento", (38,07% das UCEs); Classe 2 "representatividade negra", (15,34% das UCEs); Classe 3 "o mito da democracia racial", (28,41% das UCEs) e Classe 4 "inferiorização social", (18,18 % das UCEs). Conclusões: Os resultados da análise mostram como as crenças raciais são expostas no *Facebook*, reproduzindo manifestações ofensivas, que corroboram com o racismo que acontece no contexto físico.

Palavras-chave: Racismo; Crenças; Facebook.

RACIAL RELATION ON FACEBOOK: ANALYSIS OF COMMENTS ABOUT DIGITAL RACIAL CONTENT

Abstract. Introduction In Brazil, racism is seen as non-existent, considering that any manifestation of this behavior is denied or linked to the conduct of another. However, this denial is not caused by its incidence. Goals Based on this evidence, which can be reported in the development of affective and virtual relationships, this research aims to understand racial beliefs on Facebook. Methods The data for carrying out this study were collected from the descriptor "Racism", searched on pages and groups open on the Facebook site (http://facebook.com.br/). Such comments were transformed into a corpus of textual analysis using the Iramuteq software. Results The Descending Hierarchical Classification - CHD structured the comments into 4 classes: Class 1 "whitening ideology" (38.07% of the ECUs); Class 2 "black representation", (15.34% of the ECUs); Class 3 "myth of racial democracy", (28.41% of UCEs) and Class 4 "social inferiority", (18.18% of UCEs). Conclusions The results of the analysis show how racial causes are exposed on Facebook, reproducing offensive manifestations, which corroborate the racism that happens in the physical context.

Keywords: Racism; Beliefs; Facebook.

1. INTRODUÇÃO - RACISMO: DEFINIÇÕES E FORMAS DE EXPRESSÃO

Em 2019, o jogo do Brasil contra a França na Copa do Mundo de Futebol Feminino virou notícia em todas as mídias, sobretudo, nas mídias digitais. Comentários racistas direcionados a uma jogadora francesa negra sobre seu cabelo não alisado impeliu as pessoas a debaterem sobre ela não estar utilizando seu salário "exorbitante" com

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.317-329

adequação. A reportagem publicada pelo portal de notícias uol acerca da atitude preconceituosa de telespectadores brasileiros, demonstra a presença de um racismo cordial à espreita de uma oportunidade para se apresentar (Silva, 2019). O racismo cordial é uma tipologia de racismo caracterizada por uma falsa cordialidade amparada na ocultação de atitudes e comportamentos discriminatórios contra indivíduos não brancos (mestiços e negros) (Pires, 2010).

Allport (1954) define o preconceito como uma atitude hostil direcionada a uma pessoa pertencente a um determinado grupo. Nesse sentido, a pessoa em questão, pelo simples fato de estar inserida no grupo alvo de preconceito, seria uma extensão das qualidades negativas atribuídas ao grupo.

O preconceito e suas múltiplas formas de expressão são apreendidos enquanto fenômenos sociais marcados pelas relações intergrupais e pelos respectivos processos políticos que as instauram. Sua exteriorização é moldada, portanto, pelo curso histórico e contexto social no qual o indivíduo está inserido. Os valores individuais e as atitudes internalizadas são provenientes do contato social, refletidos em nossas relações sociais (Fernandes, 2011; Myers, 2014). Assim, as formas de expressar o preconceito são elaboradas em virtude das normas sociais que limitam a expressão do preconceito com a finalidade de amparar uma certa perspectiva falsa de igualdade racial (Guimarães, 2004).

No entanto, a historicidade das relações raciais é demarcada pela condição de inferiorização dos negros desde o período de escravidão, o que revela com clareza a desigualdade social (Cruz, 2017). Um fenômeno que eclode paralelo ao racismo é o branqueamento das pessoas negras. Segundo Carone (2017), o branqueamento pode ser entendido de duas formas, como a miscigenação da população, gerando grupos menos enegrecidos, e como uma pressão cultural exercida pelas pessoas não negras para que os negros neguem a si mesmos no que se refere a traços, cultura e demais características.

Nesse contexto, investigar elementos das relações raciais no Brasil implica considerar a singularidade deste fenômeno no contexto brasileiro e suas formas específicas de expressão na contemporaneidade. Resulta, portanto, inserir na discussão as crenças que ancoram os discursos racistas em um povo cuja característica central é a miscigenação.

Um lócus que parece favorecer a expressão aberta de crenças vem tomando cada vez mais espaço na vidas das pessoas, trata-se das redes sociais. Portanto, o interesse dessa investigação toma como campo de coleta de informações o *Facebook*.

1.2 Facebook e relações raciais

Os sites de redes sociais constituem a crescente estratégia de comunicação da contemporaneidade. Todavia, a livre circulação de informações pode ser utilizada enquanto estratégia de humilhação, opressão e desvalorização da identidade de grupos minoritários (Martins, 2019). Assim, "a instantaneidade com que comentários positivos e negativos chegam até a plataforma desafia a quem administra as páginas do *Facebook* e de outras mídias sociais" (Stein, Nodari & Salvagni, 2018, p.44). A falta de controle do que é veiculado demonstra que este é um campo fértil para a exteriorização de atitudes preconceituosas.

Em relação aos sites de rede social, o *Facebook* domina o panorama social global, a plataforma atingiu quase 2,17 bilhões de usuários no início de 2018 (Kemp, 2018). Partindo do pressuposto de que o racismo ainda predomina na contemporaneidade, no desenvolvimento das relações, é de fundamental importância investigar como se comportam as pessoas diante do ambiente virtual, mediante o compartilhamento de ideias e discussões na rede social em questão. Nessa perspectiva, compreendendo a influência do construto na construção das relações raciais brasileiras, o presente estudo objetivou conhecer as crenças raciais no *Facebook*. A análise realizada ocorreu a partir de um diálogo com o modelo de racismo cordial apresentado por Turra e Venturi (1995).

Turra e Venturi (1995) apresentam o racismo cordial enquanto um modelo de racismo específico da sociedade brasileira onde as atitudes preconceituosas são sustentadas pela demonstração de uma falsa cordialidade. A partir do estudo realizado, os autores demonstraram a existência de uma situação enigmática referente ao racismo no país: falta de distinção entre povos de etnias diferentes, a presença comprovada do preconceito de cor, a negação de atitudes preconceituosas, e a indiferença a experiências relacionadas com a discriminação racial.

A temática do racismo apresenta diferentes faces e, apesar dos notórios avanços acerca das discussões referentes ao preconceito étnico e racial, ainda existe uma série de aspectos provenientes deste que limitam as relações contemporâneas. As inúmeras formas de exteriorização de opiniões preconceituosas demonstram que o branqueamento e a

idealização de uma igualdade racial brasileira vêm sendo discutidas desde o século XX, e ainda são predominantes na atualidade. Além disso, são estratégias de manutenção do processo de inclusão-exclusiva do negro na sociedade brasileira (Silva, 2017).

2. METODOLOGIA

Os dados utilizados na análise foram coletados pelas autoras durante o processo de investigação. Inicialmente realizou-se uma busca no site *Facebook* (http://facebook.com.br/), buscando selecionar grupos e páginas com discussões referentes ao preconceito, racismo e a negritude. Para tanto, utilizou-se na barra de pesquisa da rede social o descritor "Racismo". As páginas e os grupos foram selecionados considerando-se os seguintes critérios: (1) trabalhar assuntos relativos ao tópico; (2) serem abertos; (3) apresentarem um número mínimo de um mil seguidores/membros.

Posteriormente, selecionou-se os comentários das 5 postagens mais visualizadas e ou curtidas no período de busca que foi entre 1° de outubro a 31 de dezembro de 2017. Após essa etapa os comentários foram colhidos e gerou-se um *corpus* textual para ser analisado com auxílio do software Iramuteq. Na elaboração do *corpus* foi mantido o anonimato de todos os indivíduos que comentaram as publicações.

Tendo os dados em mãos, estes foram transcritos com auxílio do *OpenOffice Writer*. O *OpenOffice Writer* é um aplicativo livre e gratuito que apresenta uma variabilidade de instrumentos de programação e é originalmente voltado para a edição de textos, sendo uma importante ferramenta para a realização de tarefas simples ou mais complexas (Afonso, 2010).

Em seguida, os dados foram revisados, eliminando todos aqueles que não envolviam a temática Racismo. Com o *corpus* devidamente elaborado, pode-se realizar o processamento com o Iramuteq (Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires; Ratinaud, 2009), o programa se encontra na plataforma R (R Core Team, 2012) na linguagem de programação *python* (www.python.org) e possui diversas formas de análise. Nesta pesquisa, considerou-se a análise de Classificação Hierárquica Descendente (CHD). O *corpus* apresentou, 221 segmentos de texto (ST), 7 967 palavras (número de ocorrências), onde 1 606 aparecem somente uma vez. Após a organização do *corpus*, foi salvo no bloco de notas na função UTF-8 para poder ser analisado pelo Iramuteq (Ratinaud, 2009).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.317-329

Foi realizada uma Classificação Hierárquica Descendente (CHD), que possibilita a classificação a partir dos segmentos de textos (ST) que são divididos de acordo com a apresentação da frequência das formas reduzidas. Em decorrência do cruzamento dos ST, o método de CHD possibilita apresentação de uma classificação estável e definitiva. Tais segmentos possuem semelhanças entre si e diferenças entre as ST das outras classes (Salviati, 2017). Além disso, para que haja a classificação são consideradas as frequências das palavras e o qui-quadrado (X^2). Com intuito de tornar a análise dos dados mais ampla e completa, considerou-se todo o conteúdo do modo automático (*default*) do *software*.

O dendograma da CHD demonstra as relações existentes entre as classes, permitindo, assim a descrição de cada classe a partir de seu vocabulário característico e pelas suas palavras correspondentes, possibilitando a criação de classes de unidades de contexto elementares (UCEs) que são construídas a partir dos elementos prevalentes nos *corpus* textuais . Também existe a possibilidade de uma apresentação dos resultados através de uma análise fatorial de correspondência realizada por meio da CHD. Após a seleção das classes, o programa calcula e apresenta os ST mais importantes de cada classe possibilitando a interpretação do vocabulário específico de cada classe (Camargo & Justo, 2013).

3. RESULTADOS

A CHD apresentou a divisão do conteúdo em 4 classes, tendo aproveitado 176 ST dos 221 (79,64%) (Figura 1). As análises do tipo CHD demandam uma retenção mínima de 75% dos segmentos de texto para serem consideradas úteis à classificação do conteúdo textual. Caso a retenção obtida seja inferior a esse valor, a classificação é considerada parcial e a análise torna-se inadequada aos dados coletados (Camargo & Justo, 2016).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.317-329

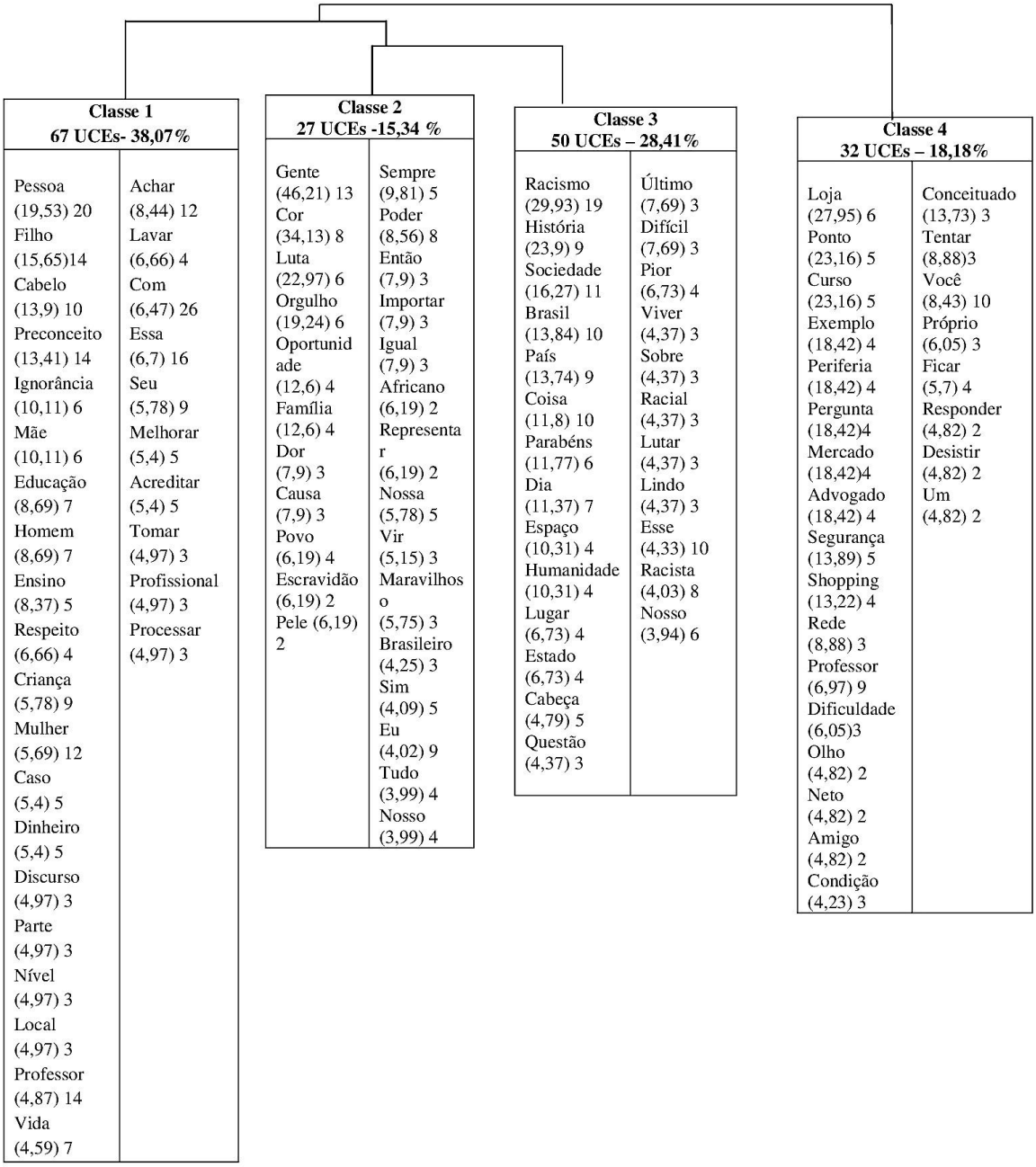


Figura 1. Dendograma do *corpus* sobre racismo.

O dendograma do *corpus* apresenta as palavras que emergiram em cada uma das classes junto ao qui-quadrado (x^2) e sua frequência. A classe 1, nomeada “ideologia do branqueamento”, apresentou um aproveitamento de 38,07% das UCEs. Esta classe retrata comentários relacionados a forma como os indivíduos apresentam o sentimento de pertença frente a uma outra raça, a partir de uma demanda de branquitude da pele negra. Observam-

se aspectos relacionados ao reconhecimento da inferioridade de características provenientes da população negra e uma expressiva demonstração dessa atitude de hostilidade. São constantes os relatos de indivíduos que convivem com o racismo por estarem afetivamente próximos a pessoas negras. Esta classe pode ser ilustrada através de comentários como “a criança chegou... chorando porque ouviu que seu cabelo não foi lavado por ser duro”, “convivo com preconceito desde sempre porque me casei com homem negro”.

A segunda classe foi nomeada “representatividade negra” e abarcou 15,34% das UCEs. Esta classe explicita a importância das conquistas dos atores sociais enquanto ferramenta de coibição do preconceito contra negros. Tal elemento de valorização sugere um contraponto à lógica da inclusão-exclusão sustentada pela ideologia do branqueamento demonstrada na classe 1. Ressalta, portanto, uma crescente reconfiguração na demarcação do lugar do negro na sociedade, uma vez que a sua inserção em espaços que outrora eram predominantemente brancos e o reconhecimento das conquistas historicamente alcançadas encaminham para o possível surgimento do sentimento de pertencimento e representatividade. Assim, torna-se possível apreender a influência direta do reconhecimento de avanços individuais e coletivos para o sentimento de pertença grupal. É possível perceber a importância da representatividade em trechos como: “vai ter quilombola na universidade e formado sim”, “sinto tanto orgulho das mulheres pretas guerreiras que me precederam e abriram caminho para que eu pudesse me construir”, “gente que continua lutando e gente que luta e lutou apoiando de todas as maneiras possíveis a causa negra”.

A classe 3 foi nomeada como “desigualdade racial” e apresentou um aproveitamento de 28,41% das UCEs. Esta classe retrata comentários relacionados com a falta de harmonia nas relações raciais existentes no país. É possível reconhecer aspectos constituintes de uma relação eminentemente desigual que subsidiada pela perspectiva presente no imaginário social se perpetua sem um movimento de reflexão. São recorrentes os comentários acerca de comportamentos racistas que resultam em consequências devastadoras na vida de indivíduos vítimas de tais comentários. A classe em questão demonstra que o brasileiro circunscrito na negação da existência do racismo, diante da possibilidade de sua existência atribuí o comportamento racista a um outro, a fim de se defender da imagem de opressor, o sujeito quase sempre se afasta da auto-classificação de preconceituoso.

Seu discurso demonstra um movimento de falseamento de uma harmonia inter-racial, falsificação esta que oprime a vítima que não pode reclamar de um fenômeno “inexistente”. Esta classe pode ser exemplificada a partir de comentários como, “racismo é um dos assuntos que menos importa para mim”, “aquela velha história de não sou racista, mas sim somos, em diversos momentos, sem xingar, sem ofender, mas com pequenos gestos”, “o racismo continua impregnado em almas e mentes pequenas”, “a sociedade igualitária não existe...o negro sempre foi o cidadão de segunda classe”.

Por fim, a classe 4, nomeada “inferiorização dos negros” (18,8 % das UCEs), uma vez que evidencia na atualidade uma expressão do racismo culturalmente sustentada através do discurso da diminuição do outro. Através deste discurso legitima-se, portanto, a exclusão social em detrimento da negação da inclusão, em que frequentemente reduz-se oportunidades de inserção social para a população negra. Esta classe apresenta a falta de oportunidades que os negros enfrentam cotidianamente. Dificuldades enfrentadas ao ingressar no ensino superior, no mercado de trabalho e até mesmo na construção de relacionamentos, exemplificam algumas problemáticas sociais atreladas ao racismo. Podemos visualizar exemplos de trechos que descrevem esta classe, “Na maioria das lojas não há nem um negro atendendo e isso não é falta de capacidade, posso te garantir, é falta de oportunidade, posso te garantir”, “Para você pontuar que ele é advogado conceituado talvez seja porque ele ainda é exceção...se fosse regra não teria porque mencionar isso”.

4. DISCUSSÃO

Diante dos resultados apresentados, é possível reconhecer na atualidade a demonstração de uma explicitação de aspectos constituintes do racismo cordial apresentado por Turra e Venturi (1995). De acordo com os autores, o fenômeno é característico do Brasil e demonstra elementos constituintes das relações raciais brasileiras. O termo cordial foi escolhido “em virtude da cordialidade com que se nega ser racista neste país” (Fernandes, 2011, p.75). Em relação a esta cordialidade e a caracterização brasileira do racismo, os resultados das análises textuais do atual estudo possibilitaram elencar 4 considerações principais: a) há uma ideologia de branqueamento que visa atenuar a negritude; b) é notável uma representatividade negra crescente que milita em prol de seus direitos; c) não se nega a existência da desigualdade racial e d) a inferiorização dos negros aparece como característica das relações raciais brasileiras.

A partir da análise do *software,* as classes são apresentadas separadamente, contudo, na prática, tais atitudes racistas possuem uma ligação e uma continuidade que permitem o estudo do comportamento racista na sociedade brasileira, a partir de sua reprodução em uma rede social, tal como ocorre nos contextos das relações sociais cotidianas. Como apresentado pelo conteúdo textual da classe 3, a discussão sobre Racismo na atualidade é, muitas vezes, desqualificada em virtude de discursos sustentados por um ideal de que o problema do racismo é sempre do outro. Poucos admitem ser racistas em um país que possui uma população miscigenada (Bernardino, 2002).

As atitudes racistas perpassam o campo físico se proliferando nas redes sociais, que possuem um maior alcance na propagação de ideias e discussões, como o *Facebook*. A violência "discreta" que limita o acesso a oportunidades, constrange a vítima e posiciona o opressor enquanto alienado às consequências de suas práticas, viraliza nos *sites* de redes sociais e é tomada pelos internautas enquanto uma simples brincadeira.

No Brasil, as atitudes preconceituosas ou racistas contra as pessoas negras ocorrem praticamente todos os dias, fato demonstrado pelos comentários de cunho racista direcionados à jogadora francesa que participou da copa feminina de futebol (Silva, 2019). Nesse sentido, a classe 1 aponta para a permanência da idealização do branqueamento no imaginário social brasileiro, esta idealização é normativa na medida em que seleciona as características padrão do indivíduo branco em oposição à desqualificação de características provenientes da população negra (Lima & Vala, 2004). Por ser normativa, abre caminho portanto, para a valorização da negação da historicidade negra no país.

Além disso, vale lembrar que a tentativa de negação do racismo no Brasil também conduz a um processo de tentativa de apagamento das características negras. Como uma estratégia de defesa, as pessoas negras tentam ocultar ou disfarçar alguns traços da sua africanidade, visto que a identidade nacional foi forjada pelo ideário socialmente construído do branqueamento social (Santana & Santos, 2016; Silva, 2017). Dessa forma, como fora demonstrado a partir da composição da classe 2, a representatividade negra funciona como um expoente positivo no combate ao racismo cordial.

Assumir a identidade negra no Brasil pode ser um processo muito doloroso, dado que se tem como padrão positivo a cor branca. A construção desse padrão foi realizada a partir de um discurso impreciso da mestiçagem, onde inicialmente tentou-se atestar uma inferioridade aos negros e posteriormente a miscigenação foi exaltada a partir de características

europeias (Malafaia, 2018). Essa construção fez com que diversos termos fossem criados para se referir a uma pessoa negra, como moreno, marrom bombom, moreno cor de canela ou termos parecidos, dando a impressão de que chamar alguém de negro indicasse ofensa (Malafaia, 2018).

O processo de identificação é de suma importância para a constituição e transformação do sujeito. Sendo assim, é necessário que haja um modelo inspirador para provocar reconhecimento por parte dos indivíduos e um movimento de subversão da negatividade da identidade negra (Souza, 1983). Para que isso ocorra se faz necessário a elaboração da identidade negra de forma positiva, a partir da afirmação de suas características e do reconhecimento da luta e da historicidade negra no país (Gomes, 2012).

Na atualidade impera um discurso onde o brasileiro se reconhece enquanto desprovido de qualquer tipo de preconceito ou racismo, essa lógica vem do mito da democracia racial. Esse mito constituiu-se a partir de uma crença de que após a abolição da escravidão no Brasil o negro passaria a desfrutar de todos os direitos disponíveis, entraria em vigor uma democracia racial. Entretanto, o que ocorreu e, infelizmente se perpetua na atualidade, é uma desigualdade nas relações raciais (Domingues, 2006). Essas relações desiguais podem ser apreendidas a partir da observação da constituição da classe 3, em que se percebe a desigualdade, mas nada é de responsabilidade do próprio sujeito.

Assim, na medida em que a valorização de aspectos constituintes da identidade de uma população é instaurada a partir da presença ativa de determinados atores sociais, observou-se uma relação mais direta entre a classe 2 e a classe 4. A representatividade negra pode funcionar como um dispositivo de anulação da dinâmica de inferiorização social da população negra. Em decorrência da inferiorização do negro historicamente constituída e socialmente sustentada pela sociedade brasileira, a restrição de acesso a novas oportunidades desse grupo social específico tornou-se rotineira.

Nessa perspectiva Turra e Venturi (1995) apontam a classe social como um dos pressupostos do racismo no Brasil, o racismo explícito nos comentários da classe 4 inferioriza o negro como aquele que não é capaz de se inserir no mercado de trabalho ou ensino superior. O posicionamento desta crença é vivenciado nas práticas sociais, onde o negro ainda é frequentemente tomado como aquele que deve realizar trabalhos braçais (Pacheco, 2011).

5. CONCLUSÕES

Considerando os aspectos destacados nos resultados, fica evidente que a intolerância racial no país é constantemente expressa por meio de comentários em redes sociais, mais especificamente através do *Facebook* e de sua popularização. Dessa forma, a análise realizada demonstrou que assim como apresentado por Turra e Venturi (1995), o racismo no Brasil é marcado pelo paradigma da cordialidade. A trajetória histórica da sociedade brasileira referente aos negros foi construída pelo viés da dominação e subordinação, aspectos que repercutem nas relações sociais da sociedade contemporânea.

No Brasil, a sociedade impõe o branqueamento como paradigma de formas de subjetivação. Desta forma, a partir da negação de sua historicidade, encontra-se a anulação de características próprias da cultura negra. A tentativa de inferiorizar esta população a partir de atitudes permeadas por um racismo velado, disfarçado na utopia da democracia racial funciona enquanto um mecanismo de regulação. São essas ideias que sustentam a manutenção da discriminação racial, visto que essa crença é oriunda de uma cultura que inferioriza o negro, na qual há uma constante opressão do diferente, atitude congruente com o comportamento intolerante explicitado no *Facebook*.

Com relação aos resultados do presente estudo, é possível observar a presença de crenças racistas no *Facebook*, cujos elementos constituintes estão apoiados em atitudes algumas vezes polidas, mas sempre caracterizadas por atitudes preconceituosas. Estes dados confirmam que o racismo ainda permanece no ideário nacional, em decorrência não somente dos comentários expostos nas redes sociais, como também, a partir do posicionamento agressivo que perdura no cotidiano, observa-se como o racismo é um construto multifacetado e, portanto, precisa ser alvo de múltiplas reflexões. No entanto, vale destacar que essa não é uma problemática exclusiva do Brasil.

É preciso elaborar as discussões acerca do racismo a partir de uma esfera política, psicossocial e cultural, que considere sua complexidade e variabilidade. Por fim, embora os objetivos tenham sido alcançados, é importante salientar que há algumas limitações. Vale ressaltar a especificidade do *corpus* textual utilizado neste estudo, fato que demonstra a impossibilidade da realização de generalizações para todo o espaço virtual nacional. Nessa perspectiva, uma vez que estudos dessa natureza são essenciais para preencher lacunas na literatura da área, espera-se que estudos posteriores sejam elaborados a partir dos resultados obtidos nesta oportunidade. Por isso, seria fundamental anexar outros estudos

cujos *corpus* textuais sejam mais diversificados, contemplando outras redes sociais que estão presentes no cotidiano dos internautas brasileiros, como por exemplo o Instagram e o Twitter.

6. REFERÊNCIAS

Afonso, A. (2010). *Manual de Tecnologias da Informação e Comunicação e OpenOffice.org*. Disponível em http://www.adrianoafonso.net/files/manuais/manual_tic_2ed_nivelbase_anjaf.pdf

Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge: Addison-Wesley.

Bernardino, J. (2002). Ação afirmativa e a rediscussão do mito da democracia racial no Brasil. *Estudos Afro-Asiáticos*, 24(2), 247–273.

Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: Um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21, 513-518.

Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2016). Tutorial para uso do software IRAMUTEQ. Disponível em http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/Tutorial%20IRaMuTeQ%20em%20portugues_17.03.2016.pdf

Cruz, A. M. (2017). *História e cultura afro-brasileira: uma análise da implementação da Lei 10.639/03 no Colégio Cataratas do Iguaçu*. UNILA.

Domingues, P. (2005). O mito da democracia racial e a mestiçagem no Brasil (1889-1930). *Diálogos Latinoamericanos*, 5(10), 117–131.

Fernandes, S. C. S. (2011). *Crenças Raciais e Infra-humanização: uma análise psicossocial do preconceito contra negros*. Universidade Federal da Bahia.

Folha de São Paulo (2013). Brasil chega a 76 milhões de usuários no Facebook; mais da metade acessa do celular. F5- Humanos. Disponivel em http://www1.folha.uol.com.br/fsp/mercado/124085-usuarios-do-facebook-sao-76-mi-no-pais.shtml

França, D. X., & Monteiro, M. B. (2015). Identidade racial e preferência em crianças brasileiras de cinco a dez anos. *Psicologia*, 16(2), 293-323.

Gomes, N. L. (2012). Movimento negro e educação: ressignificando e politizando a raça. *Educação & Sociedade*, 33(120), 727–744.

Guimarães, A. S. A. (2004). Preconceito de cor e racismo no Brasil. *Revista de Antropologia*, São Paulo, 47(1), 9-43.

Kemp, S. *Special Reports Digital In 2018: world's internet users pass the 4 billion mark*. [S. l.]. Disponível em https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018.

Kleina, M. C. N. (2016). Curtir, Comentar ou Compartilhar? As Potencialidades do Facebook Como Ferramenta de Mobilização Digital. *Em Debate*, Belo Horizonte, 8(4), 33-40.

Malafaia, E. D. S. (2018). A importância da representatividade negra na construção de identificação em crianças negras a partir de literatura infanto-juvenil negra. *X COPENE*: Congresso Brasileiro de Pesquisadores Negros. Uberlândia - MG.

Martins, A. C. L.(2019). Discurso de ódio em redes sociais e reconhecimento do outro: o caso M. *Revista Direito GV*, São Paulo, 15(1), 1-30.

Myers, D. G. (2014). *Psicologia Social*: AMGH Editora.

Pacheco, L. C. (2011). Racismo cordial: manifestação da descriminalização racial à brasileira - o domínio público e privado. *Revista de Psicologia*, Fortaleza, 2(1), 137-144.

Pires, A. M. L. T. (2010). El prejuicio racial en Brasil: medidas comparativas. *Psicologia Social,* Florianópolis, 22(1), 32-42.

Ratinaud, P. (2009). *IRAMUTEQ: Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires [Computer software]*. Disponível em http://www.iramuteq.org

Salviati, E. M. (2017). *Manual do Aplicativo Iramuteq*. Planaltina, DF.

Santana, N. M. C.; Santos, R. A. (2016). Projetos de modernidade: autoritarismo, eugenia e racismo no Brasil do século XX. *Revista de Estudios Sociales*, (58), 28-38.

Silva, T. M. G. S. (2017). O colorismo e suas bases históricas discriminatórias. *Direito UNIFACS–Debate Virtual*, (201), 1-19.

Silva, A. C. (2019). *Vítima de racismo de brasileiros, jogadora francesa superou "fim do mundo". Paris*, 25 jun. 2019. Disponível em https://esporte.uol.com.br/futebol/ultimas-noticias/2019/06/25/vitima-de-racismo-de-brasileiros-atleta-francesa-ja-venceu-fim-do-mundo.htm.

Silva, M. L. (2017) População-sacer e democracia racial no Brasil. *Sociedade e Estado*, 32(3), 593-620.

Souza, N. S. (1983). *Tornar-se Negro: as vicissitudes da identidade do negro brasileiro em ascensão social*. 2ª edição. Rio de Janeiro. Editora graal.

Stein, M., Nodari, C. H. & Salvagni, J. (2018). Disseminação do ódio nas mídias sociais: análise da atuação do social media. *Interações*, Campo Grande, 19(1), 43-59.

Turra, C. & Venturi, G. (1995). *Racismo cordial: a mais completa análise de preconceito de cor no Brasil*. São Paulo: Ática.

HÁBITOS DE CONSUMO E AGENDA DE INOVAÇÃO: CONTRIBUIÇÕES PARA A INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA POR MEIO DA APLICAÇÃO DE UM MARCO PRELIMINAR A UM CASO DE ESTUDO

Dioclecio Camelo[1], Carolina Daros[2] e André de Souza Lucca[3]

[1]Universidade Estadual de Maringá, Brasil. dino@dioclecio.com

[2e 3]Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil. carolinadaros@gmail.com, alucca@utfpr.edu.br

Resumo. Conhecer os hábitos de consumo de um determinado público é fundamental para orientar qualquer desenvolvimento de novo produto no design. Propor mudanças nesses hábitos orientando-os para a inovação é um desafio para novos projetos. Este estudo apresenta a experiência adquirida com a aplicação de um marco preliminar de pesquisa orientado para designers. Por meio desta experiência foi possível identificar os hábitos de consumo de famílias de baixa renda, residentes em Habitações de Interesse Social. Esse levantamento ajudou a estabelecer uma proposta de agenda de inovação apoiada em mudanças nos hábitos de consumo de água e energia visando a otimização das atividades domésticas. Essa experiência permitiu conhecer a importância dos métodos de pesquisa, sobretudo da etnografia, como ferramenta de apoio ao desenvolvimento de novos produtos e de políticas públicas orientadas a promover um consumo sustentável. Após a aplicação, foram identificadas melhorias no marco e a possibilidade incluir novos instrumentos para evoluir o marco proposto em um modelo teórico de pesquisa pautado nos métodos mistos. Com esse aprimoramento, espera-se orientar os designers na elaboração de requisitos amplos, porém próximos das demandas dos consumidores, direcionando o desenvolvimento de soluções na indústria e em ações do poder público.

Palavras-chave: Pesquisa Qualitativa; Design de Produtos; Políticas Públicas; Métodos de Pesquisa; Hábitos de Consumo.

IDENTIFICATION OF HABITS OF CONSUMPTION: APPLICATION OF A FRAMEWORK TO A CASE STUDY

Abstract. Knowing the consumption habits of a certain public is fundamental to lead any design development. Proposing changes to achieve these habits is a challenge for new design projects. This study reports the experience learned with the application of a preliminary research framework oriented towards designers. From this study it was possible to identify the consumption habits of low-income families living in Social Housing. This research assisted in establishing a proposal for an innovation agenda to promote changes in consumption habits regarding the optimized use of water and energy in domestic activities. This experience allowed us to learn about the importance of research methods, especially ethnographic instruments, as tools to support the development of new products and public policies. After the results were applied, improvements were identified in the framework and the possibility of including new instruments to evolve in a theoretical research model based on qualitative methods and ethnography. With this refinement, it is expected to guide designers in the elaboration of broader requirements, but closer to consumer demands, directing the development of solutions in industry and in actions of public administration.

Keywords: Design Research; Product Design; Public Policy; Research Methods; Habits of Consumption.

1. INTRODUÇÃO

O processo de desenvolvimento de produtos com uma proposta sustentável pode considerar inicialmente a compreensão dos hábitos de consumo de seus usuários dentro de seu contexto e cotidiano.

Estima-se que seja possível conhecer esses hábitos a partir da aplicação de determinadas estratégias, buscando com isso propor alternativas para que os consumidores consigam mudar hábitos e comportamentos para ações sustentáveis (Bocken, Mugge, Bom, & Lemstra, 2018; Lilley, 2009).

Alguns estudos combinaram instrumentos de pesquisa para coletar, tratar e aplicar estratégias de análise para aprofundar o entendimento sobre os hábitos de consumo de determinado grupo de pessoas, localidades ou comunidades (Bocken et al., 2018; Chu, Glad, & Wever, 2019; Chu, Steenstra, Wever, & Glad, 2018).

Entretanto, raros são os estudos que propõem diretrizes projetuais, amplas e de longo prazo, com orientações para os atores envolvidos no desenvolvimento de novos produtos e políticas públicas.

A presente pesquisa foi orientada pela seguinte questão: quais são os recursos necessários para promover mudanças nos hábitos de consumo de água e energia a partir de contribuições feitas sob a ótica do design? Tomou-se como pressuposto que as pessoas realizam suas atividades domésticas e de higiene de forma automática. Tal pressuposto também considera que essas atividades são mediadas por produtos e serviços que apresentam limitações relacionadas ao consumo de água e energia.

Outro pressuposto desse estudo é que existem diretrizes metaprojetuais para implementar os princípios do design para a sustentabilidade orientada a otimização do consumo de água e energia nas Habitações de Interesse Social (HIS), assim como o estabelecimento de diretrizes metaprojetuais que foram os objetivos da presente pesquisa.

Nesse contexto, os autores oferecem um marco preliminar para o desenvolvimento de pesquisas que envolvem a compreensão dos hábitos de consumo até a proposição de uma agenda de inovação.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.330-342

Essa agenda deverá corresponder no agrupamento de diretrizes metaprojetuais que orientem o desenvolvimento de produtos e a elaboração de políticas públicas buscando modificar hábitos de consumo.

O público-alvo da agenda de inovação são os designers, a indústria e gestores do poder público. Como forma de conhecer sua efetividade, este marco foi aplicado na Comunidade Mirante do Iguaçu, no município de Balsa Nova, Região metropolitana de Curitiba, Paraná, Brasil (Daros, 2013).

Por meio dessa aplicação, buscou-se compreender os hábitos de consumo de água e energia de famílias de baixa renda residentes em Habitações de Interesse Social em suas atividades domésticas e de higiene.

Para atender esses aspectos, o presente artigo descreve o marco preliminar de forma breve. Em seguida, apresenta o resultado obtido na sua aplicação.

Depois, as discussões sobre o aprendizado são realizadas indicando sugestões de aprimoramento da proposta de marco preliminar. Por fim, algumas conclusões são traçadas destacando as contribuições do estudo de caso e sugerindo alguns trabalhos futuros.

1.1 Marco preliminar de pesquisa

O marco preliminar foi composto de duas partes. A primeira destaca as ações (1 a 4) destinadas a explorar e compreender os hábitos de consumo e o contexto em que o consumidor utiliza os recursos. E a segunda (5 a 7) visa dar suporte ao desenvolvimento de diretrizes metaprojetuais baseadas em cenários futuros sustentáveis.

O Quadro 1 indica uma síntese das atividades consideradas na proposta deste marco.

O marco preliminar foi composto por 7 atividades, cada qual com o seu objetivo, indicação de instrumentos para coleta de dados, tratamento e estratégia para análise dos dados.

Após a estruturação do marco preliminar, o mesmo foi aplicado em um estudo de caso, conforme descrição dos tópicos a seguir.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.330-342

2. MATERIAIS E MÉTODOS

O marco preliminar foi proposto para atender ao Projeto E-Wise, desenvolvido pelo Núcleo de Design e Sustentabilidade (NDS), da Universidade Federal do Paraná (UFPR), como parte do projeto Rede 22 – Uso racional de água e eficiência energética em habitação de interesse social, aprovado na Chamada Pública Saneamento Ambiental e Habitação 07/2009, e recebeu financiamento da FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos) (Daros, 2013; Daros, Camelo, Silvério, & Santos, 2014). A elaboração do marco preliminar iniciou com uma revisão da literatura destacando aspectos sobre o design sustentável onde foram especificadas as características que podem ser indicadas em produtos e serviços (Lilley, 2007; Tang & Bhamra, 2008; Vezzoli & Manzini, 2008), aspectos que conduzem a inovação (Celaschi & Deserti, 2007; Marinova, 2009; Tamborrini, 2014), prospecção de cenários e produtos (Godet, 2001; Porter et al., 2004). Além disso, foram analisados trabalhos que exploram e aprofundam os hábitos de consumo, como Chu (2019, 2018) que trata sobre a retenção do comportamento sustentável, Bocken (2018) que estuda sobre o impacto do sistema *pay-per-use* no comportamento, Lockton (2010, 2016) que trata sobre a influência de cartões inspiracionais, Elizondo (2011) que estuda as influências culturais nos hábitos de consumo, Barr (2011) que aborda sobre a influência do marketing social sobre o consumo e Lucero (2007), que estudou o consumo da iluminação doméstica. Nessa análise, foram identificados e comparados os instrumentos e procedimentos adotados na coleta e tratamento dos dados dos consumidores, além disso foram identificadas as estratégias consideradas na interpretação dos comportamentos de consumo de determinado público. Após a elaboração, o marco preliminar foi aplicado em uma comunidade de baixa renda. A equipe composta para a execução desta pesquisa foi formada pelo coordenador geral (PhD.), um pesquisador (PhD.), uma mestranda, um aluno de iniciação científica. E os resultados dessa aplicação foram analisados para indicar melhorias nos instrumentos estabelecidos e nas formas para obter informações relevantes para a pesquisa.

3. RESULTADOS

Os próximos tópicos abordam os resultados obtidos na aplicação do marco referencial de pesquisa, assim como apontam as melhorias. Parte expressiva da presente seção mostra uma análise da aplicação do marco preliminar a partir das práticas registradas nos trabalhos de Daros e Santos (2013; 2014).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.330-342

Quadro 1: Resumo do marco preliminar. Fonte: (Os autores).

Etapa/Nome da etapa	Objetivo	Coleta de dados	Tratamento de dados e estratégia de análise (passo a passo)
1. Definição do público	Definir o perfil do grupo a ser pesquisado.	Elaborar os critérios de seleção da amostra com base em requisitos geográficos e demográficos. Levantar as comunidades compatíveis.	1. Averiguar se a comunidade é compatível com os critérios pré-estabelecidos: localização geográfica, tipo e características da residência, tipo de moradia, renda familiar, número de residentes, famílias com ou sem crianças, pessoa responsável pelas atividades domésticas.
2. Exploração de contextos	Traçar um panorama geral sobre o perfil do entrevistado e o contexto que está inserido.	*Survey*: elaborar o questionário com a partcipação de especialistas, sugere-se o método Delphi. A estrutura do questionário proposto: perfil do entrevistado e da família, características da habitação, consumo de água e energia, interesses (opiniões, necessidades, desejos atuais e futuros).	1. Tabulação em planilha eletrônica por frequência, percentuais, médias de respostas e análise descritiva. 2. Análise AIO (Atividades, Interesses e Opiniões) (Vyncke, 2002): cruzar os dados com o objetivo de identificar os perfis dos entrevistados a partir do estilo de vida. 3. Definir e selecionar pequenos grupos para o aprofundamento da compreensão dos hábitos de consumo. 4. Definir a linguagem textual e visual a ser adotada nos instrumentos de coleta de dados e sob quais condições poderão ser realizados.
3. Pesquisa etnográfica	Compreensão aprofundada dos hábitos, costumes, usos do objeto investigado por um determinado público ou comunidade.	Sondas culturais: O desenvolvimento do kit atendeu a abordagem Attrakdiff (Ramos, 2002). O kit das sondas culturais foi composto por agenda de tarefas e adesivos, câmera fotográfica descartável, cartões de avaliação de atividades	1. Análise dos dados em workshops com equipe multidisciplinar, de preferência que tenham alguma relação com a comunidade observada ou com as áreas de pesquisa da investigação. 2. Agenda de tarefas e adesivos: tabulação em planilha eletrônica e análise de frequência de cada atividade doméstica e de higiene, e média semanal. 3. Fotografias: sequenciar as atividades em etapas. Observa-las a partir de critérios previamente estabelecidos. 4. Avaliação de atividades: tabulação em planilha eletrônica, locação das reações (sentimentos) do usuário na etapa da atividade desenvolvida.
4. Entrevista	Explorar as questões dos hábitos a partir de perguntas do tipo como, por que, qual a frequência, critérios de compra e descarte.	Entrevista semiestruturada: aspectos da moradia, estilo de vida, consumo dos eletrodomésticos em relação a água e energia, limpeza e higiene, lavar roupa, passar roupa, lavar louça, aspectos de higiene	1. Transcrição das informações relevantes, assim como as situações enfatizadas, recorrência e pertinência aos hábitos de consumo. 2. Sistematizar os dados, buscando agrupá-los por padrões de recorrência. 3. Elaboração de infográficos, storyboard, jornada do usuário, blueprint em relação a cada atividade. Sugere-se que a etapa de análise dos dados seja feita por equipes multidisciplinares
5. Banco de inovação (roadmap)	Oferecer um banco de imagens e informações orientado a consulta rápida de soluções já propostas e que permite explorar características específicas dos artefatos investigados.	Banco de inovação: foi utilizada a plataforma Tiddlywiki (Ruston, 2015) permitindo alimentar e compartilhar informações em rede privada usando navegadores web.	1. Identificar e selecionar imagens e informações sobre eletrodomésticos. 2. Classificar e organizar do banco de dados de inovações a partir de critérios, como por exemplo: recursos utilizados, materiais, tecnologias. 3. Visualizar e analisar a evolução tecnológica, de forma, funcionalidades dos produtos (eletrodomésticos), entre outras questões que impactam as atividades domésticas.
6. Cenários futuros	Idealizar e propor situações para um contexto específico. A partir disso, identificar soluções para produtos e	Cenários futuros: workshops para a construção de cenários futuros por meio da colaboração de especialistas de diversas áreas do conhecimento (tecnologias, água, energia e sustentabilidade). Idealização a partir de três hipóteses de cenários: cenário de crise, cenário mediano e cenário sustentável para as atividades domésticas e de higiene.	1. Descrição textual dos cenários idealizados. 2. Organizar e agrupar as soluções para produtos e serviços para a atividade de domésticas e de higiene por meio da "recorrência" e "semelhança" de proposições. 3. Identificar e interpretar as oportunidades de inovação representadas pelas soluções, opiniões e ideias dos participantes do workshop de cenários futuros. 4. Classificar as ideias a partir de critérios e/ou estratégias previamente estabelecidas. No caso da presente pesquisa, tem-se critérios para água e energia (economia, eficiência, suficiência, substituição, reaproveitamento), hábitos de consumo (orientar a mudança, manter a mudança, assegurar a mudança), sustentabilidade (redesign, novos produtos sustentáveis, sistema produto-serviço, estilo de vida sustentável), inovação (incremental, radical, mudança tecnológica, revolução tecnológica, inovação de significado, inovação social).
7. Elaboração de diretrizes metaprojetuais	Elaborar diretrizes orientadas a sustentabilidade que atendem tanto gestores públicos, para a criação de políticas públicas, como designers e indústrias, a partir de diretrizes metaprojetuais, a serem consideradas no processo de desenvolvimento de novos produtos, ou ao setor de serviços, visando a mudança dos hábitos de consumo.	Utilizar os resultados do banco de inovação e/ou cenários futuros para elaboração das diretrizes metaprojetuais	1. Elaborar as diretrizes a partir dos resultados do banco de inovação e/ou cenários futuros. 2. Agrupar as diretrizes metaprojetuais por categorias: artefatos, serviços, sistema produto-serviço. E subcategorias: materiais, tecnologias, dentre outros. 3. Organizar as diretrizes em uma agenda de inovação de acordo com critérios sociais, ambientais, tecnológicos, por exemplo.

3.1 Aplicação do marco preliminar

A aplicação do marco preliminar iniciou com uma delimitação do universo pesquisado. Essa etapa seguiu a orientação dos técnicos da Companhia de Habitação do Paraná (COHAPAR) que indicaram quais seriam as comunidades que atendiam o perfil explorado pela pesquisa. Com esse contato, optou-se por estudar a comunidade Mirante do Iguaçú, por estarem instalados a mais de 6 meses. Essa comunidade foi formada para atender especificamente a população de baixa renda e possui 81 HIS com 32m^2 voltadas à população de baixa renda.

A coleta dos dados iniciou com a aplicação de uma *survey* onde as famílias foram previamente contactadas e a proposta de estudo apresentada. Todos os participantes assinaram um termo de consentimento aceitando participar das atividades indicadas pela pesquisa. Das residências existentes, somente 60 famílias foram abordadas e 32 atendiam os requisitos de baixa renda indicados para o mínimo de três residentes por moradia. A análise da *survey* traçou um panorama geral sobre os entrevistados, sobre as condições das habitações, o consumo de água e energia, e os seus interesses. Nessa pesquisa, predominaram as famílias onde as mulheres eram responsáveis pelos afazeres domésticos (97%), o grau de escolaridade fundamental incompleto era predominante (54%) e a renda mensal girava entre R$ 400 a R$ 800 (34%), valores entre 125,00 e 250,00 euros na época. Verificou-se que as características das habitações, assim como as fontes de abastecimento de água e fornecimento de energia determinam e influenciam diretamente o consumo de água e energia nas residências. Na pesquisa também foram identificados os artefatos que estiveram presentes nas HIS, aqueles que consomem água e energia, as medidas de economia tomadas, as percepções sobre o consumo de água e energia, a baixa adesão a tarifa social e as despesas com esses recursos. Mesmo com os dados coletados houve necessidades de explorar particularidades sobre os hábitos e rotinas dentro das residências (Daros, 2013; Daros et al., 2014).

As sondas culturais foram aplicadas em 9 famílias selecionadas a partir de similaridades identificadas na frequência dos banhos e na higienização (lavagem e passagem) das roupas (figura 1). Com os dados das sondas analisados, constatou-se que os hábitos de consumo eram semelhantes em contextos análogos pois tinham como principal característica a rede pública para o fornecimento de água e energia. Como forma de economia, constatou-se que muitas famílias reaproveitavam a água dos tanques, tanquinhos ou lavadores para outros

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.330-342

fins, dentro e fora das residências. Os dados coletados foram agrupados e contrastados com a análise das *surveys*. Em relação ao fornecimento de energia elétrica, não foram identificados meios alternativos de fornecimento ou geração de energia para alimentar os eletrodomésticos.



Figura 1 - Kit de sondas culturais (à esquerda), tanquinho utilizado para lavar as roupas (ao centro), Roupas penduradas no varal (à direita). Fonte: (Os Autores).

Posteriormente, foram realizadas as entrevistas semiestruturadas com as 7 famílias (Daros, 2013). Nessa etapa foram aprofundados diversos aspectos sobre os hábitos de higiene, as atividades domésticas, o consumo de água, energia e produtos de limpeza e higiene, percepções, tecnologias, informação, dentre outros. A partir das sondas culturais e das entrevistas, foram desenvolvidos esquemas visuais representando os procedimentos adotados nas atividades domésticas e de higiene. Desse modo, foi possível constatar as semelhanças e as divergências entre as famílias. Para auxiliar no processo de análise, os dados coletados pelas entrevistas foram transcritos e codificados destacando aspectos como as atitudes, os interesses e opiniões dos entrevistados (Vyncke, 2002). Parte dos diálogos foi separado para reforçar as impressões durante as práticas para construção dos cenários de futuro por grupos multidisciplinares de especialistas.

A análise das sondas possibilitou entender que as práticas que formam o hábito de consumo de água e energia estão relacionadas aos aspectos culturais (ensinamentos adquiridos formalmente e pela família, o papel da mulher e da dona de casa, e do resultado direto do processo de limpeza), ao contexto (habitação e comunidade), à rotina doméstica, aos artefatos utilizados e à concepção de limpeza e higiene. Ressalta-se, principalmente, os conceitos de limpeza e a higiene, pois estes estão diretamente relacionados com o consumo de água e energia. Além disso, todos esses fatores apontam possibilidades de inovação a serem explorados em produtos e serviços (Daros, 2013).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.330-342

Um banco de dados com inovações foi montado considerando informações sobre o tipo de produto ou serviço, sua descrição detalhada, as tecnologias aplicadas em seu funcionamento, as estratégias adotadas para reduzir o impacto ambiental, o país de origem e algumas palavras-chaves para agrupar as soluções. Após o levantamento, foi possível reunir um número expressivo de soluções e tecnologias considerando desde os primeiros produtos na história até as propostas conceituais de futuro ou o uso de tecnologias alternativas, como novos processos químicos, mecânicos ou elétricos.

A partir dos dados analisados, *workshops* colaborativos e multidisciplinares foram promovidos para a criação de cenários de futuro. Essas práticas contaram com a participação de arquitetos, assistentes sociais, engenheiros químicos, civis e eletricistas, designers, representantes da indústria da linha branca e representantes da COHAPAR. Para a sua realização, os *workshops* tomaram como referência relatórios globais desenvolvidos pelo International Food Policy Research Institute (Rosegrant, Cai, & Cline, 2002), pelo World Energy Council (2007) e pela UNESCO (Gallopín, 2012). Os macro cenários criados foram agrupados em visões de futuro que retratassem uma "crise hídrica e energética", um "consumo sustentável de água e energia" e uma visão intermediária de "transição do consumo de água e energia". As informações selecionadas para a contextualização e descrição dos cenários correspondiam a sociedade, a tecnologia, a economia, a ecologia e as políticas, conforme Augsten (2011).

Como resultado dessa etapa, o cenário de "crise hídrica e energética" nas HIS foi caracterizado pelo fomento de soluções criativas, sendo este cenário o mais propício para as inovações e o empreendedorismo. Pela escassez apontada no cenário, seriam desenvolvidos produtos e serviços que realizariam as tarefas domésticas e de higiene com o mínimo de consumo de água e energia, e o desperdício seria praticamente eliminado. Nesse cenário, o consumo seria contido. A "transição do consumo de água e energia" considerava a continuidade dos hábitos atuais oferecendo melhorias incrementais relacionadas a ecoeficiência. E, no cenário de "consumo sustentável", haveria o incentivo ao desenvolvimento de novos produtos e serviços, bem como, a adoção de hábitos racionais de consumo de água e energia. Esse cenário seria viável em função da educação ambiental e das tecnologias sustentáveis aplicadas aos produtos e serviços.

A construção dos cenários e as discussões contribuíram para a definição de resultados mais elaborados. A participação de especialistas foi considerada fundamental para a

reelaboração consolidada sobre o entendimento dos conceitos de limpeza, as proposições de soluções focadas em produtos sustentáveis partindo do uso de tecnologias, dos espaços compartilhados e de convivência social. Todos esses aspectos foram considerados importantes para a concepção de um novo sistema econômico e de políticas públicas para promover novos padrões de consumo e mudanças nas cadeias produtivas.

As diretrizes metaprojetuais buscaram inovar instrumentalizando o desenvolvimento de novos produtos e serviços. Essas diretrizes atenderam um ou mais critérios ou estratégias relacionadas ao consumo de água e energia, hábitos de consumo, sustentabilidade e inovação. No caso do presente estudo de caso, as diretrizes metaprojetuais contemplaram proposições relacionadas ao abastecimento de água e no fornecimento de energia para as HIS e a comunidade, os artefatos envolvidos nas atividades de lavar roupas, o hábito de consumo de água e energia nas atividades investigadas e no uso da lavanderia.

4. DISCUSSÕES

A partir da aplicação do marco preliminar num estudo de caso, foi possível analisar os instrumentos, a aplicação das ferramentas, verificar a qualidade e pertinência dos resultados obtidos e, por fim, identificar as melhorias nos instrumentos e procedimentos. Para cada etapa, os instrumentos de coleta de dados foram testados em atividades piloto considerando a coleta, o tratamento e a análise dos dados. Esse procedimento permitiu corrigir falhas, evitar coletas de dados redundantes e ampliar informações relevantes à pesquisa. Destaca-se que os processos adotados para a elaboração e organização seguiram esse padrão para as questões e estrutura da *survey*, da seleção e elaboração dos materiais que compuseram os kits das sondas culturais, as perguntas e estrutura da entrevista semiestruturada, e as orientações das atividades dos *workshops* para construção dos cenários futuros. A organização consistiu em priorizar aspectos e reunir aqueles que destacassem as experiências, as percepções, as opiniões e as necessidades dos consumidores sobre cada atividade observada. Para cada etapa do marco teórico foi estabelecido um protocolo detalhado sobre as ações necessárias para a coleta de dados, o tratamento dos dados e a estratégia adotada para as análises.

Após a observação dos procedimentos e resultados, foram identificadas 3 melhorias. A primeira refere-se ao mapeamento das atividades domésticas nas fases preliminares da pesquisa. Entende-se que esse mapeamento poderia ajudar na identificação de critérios

objetivos de consumo, permitindo comparar as percepções das famílias sobre seu consumo e os dados de consumo nacionais e internacionais publicados em órgãos oficiais. Caso o mapeamento seja realizado em fases posteriores, considerando a percepção dos sujeitos investigados, o componente subjetivo pode modificar os aspectos considerados importantes para descrever o real impacto sobre o consumo na renda familiar. A segunda sugestão diz respeito ao banco de inovações que poderia incluir além dos critérios ambientais, contribuições sociais, culturais, econômicas, questões legais e normativas que se relacionam com as políticas públicas. A inclusão desses aspectos poderia conferir maior equilíbrio na análise e discussão das propostas atendendo aos três pilares da sustentabilidade. Além disso, inserir informações relacionadas a prospecção das tecnologias, orientada por métodos inventivos como o TRIZ (Lovel, Seastrunk, & Clapp, 2006; Savransky, 2005) e orientada para a criação de cenários futuros. Nesse contexto, considera-se importante a automação da trajetória do produto e serviço para o banco de inovações.

A terceira sugestão poderia ampliar o desenvolvimento de sistemas de produtos e serviços sustentáveis por meio de *workshops*. A intenção seria aprofundar as discussões sobre a viabilidade e implementação como alternativa às demandas de futuro da comunidade. Essa melhoria ajudaria a ampliar o leque de soluções e criar novos modelos de negócios para atender a comunidade observada. Com a implantação dessas melhorias, acredita-se que seja possível aprimorar o marco preliminar, visando o estabelecimento de um modelo teórico orientado para designer e contribuindo para a elaboração de diretrizes metaprojetuais sustentáveis.

Constata-se que, para a aplicação do marco preliminar num estudo de caso, a estrutura composta por duas partes e sete atividades possibilitou o atendimento das expectativas iniciais do projeto de propor uma agenda de inovação a partir da identificação de oportunidades de inovação, considerando os hábitos de consumo. Essas partes foram caracterizadas como descritivas. Nesse sentido, explicita-se que a etapa de coleta e análise dos dados foi composta pela definição do público, a aplicação de uma *survey*, das sondas culturais e de entrevistas semiestruturadas para identificar os hábitos de consumo de água e energia no contexto atual. A segunda etapa do marco correspondeu a elaboração de um banco de inovações, dos cenários de futuros e das diretrizes metaprojetuais orientadas para mudar o comportamento sustentável por meio dos resultados da primeira etapa. O estudo de caso contribuiu para entender as particularidades e contribuições dos métodos mistos de

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.330-342

pesquisa. Cada instrumento adotado forneceu contribuições importantes para a pesquisa e os pesquisadores participantes do grupo.

5. CONCLUSÕES

O presente trabalho apresentou a experiência adquirida na aplicação de um marco preliminar de pesquisa em design para elaborar uma agenda de inovação. O marco preliminar que combinou métodos qualitativos, foi dividido em compreender os hábitos de consumo no contexto atual, construir cenários de futuro e elaborar diretrizes para promover mudanças de comportamento de consumo, inovação e sustentabilidade. Através da aplicação do marco foi possível confirmar a hipótese de que é possível estabelecer um conjunto de diretrizes amplas que possam orientar os atores de projeto tomando como referência o conhecimento sobre os hábitos atuais e os contextos em que os usuários estão inseridos. A aplicação do marco preliminar proporcionou verificar pontos de melhoria na estrutura, dos instrumentos, os protocolos de coleta de dados, os protocolos de tratamento de dados e estratégias de análise.

Como contribuição, o presente estudo mostrou que é possível conhecer os hábitos de consumo e, a partir desse conhecimento, propor diretrizes metaprojetuais para orientar o setor público na elaboração de políticas públicas e os designers nos processos de desenvolvimento de novos produtos e serviços. A aplicação contou com a participação de equipes multidisciplinares e especialistas para construir instrumentos de coleta de dados, realizar *workshops* e analisar dados. Além disso, destaca-se a participação dos consumidores e usuários como atores ativos no processo de pesquisa favorecendo sua contribuição e permitindo expressar suas experiências, opiniões, expectativas e necessidades durante a primeira parte da investigação. O trabalho ajudou a reconhecer as potencialidades sobre o uso dos métodos mistos no campo do design. Para a continuidade do presente estudo, três propostas são apresentadas:

(a) Considerar a participação de outros instrumentos para compreender o comportamento de compra do consumidor que seria importante para explorar as razões que levam a tomada de decisões.

(b) Aplicar o marco preliminar em outros contextos de hábitos de consumo e perfil do público, utilizando instrumentos como o *videotour* e o *shadowing*, a fim de identificar falhas no uso dos produtos, problemas não percebidos de forma consciente pelos consumidores em certas tarefas domésticas, as falhas de interpretação durante o uso dos produtos e as adaptações

implementadas para aperfeiçoar as funções dos produtos. Nesse contexto, poderia ser estudada a integração de tecnologias digitais conectadas ou o uso de dispositivos móveis para acompanhar e registrar em tempo real as rotinas e permitir outras interações com o público observado.

(c) E, propor um modelo que permita identificar e avaliar mudanças nos hábitos de consumo a partir das soluções que foram desenvolvidas com base nas diretrizes metaprojetuais ou das mudanças causadas pelas políticas públicas. Essa avaliação poderia ajudar a identificar quais aspectos foram afetados nas rotinas, quais os impactos na economia familiar e nas atividades do cotidiano dos consumidores, quais as diretrizes que precisam ser revisadas e quais aspectos não foram contemplados na agenda de inovação.

6. REFERÊNCIAS

Augsten, A., Böttger, M., Carsten, S., & Engel, L. (2011). *Urban Futures 2050 - Szenarium - Szenarien für die Zukunft der Städte Europas*. Berlin, Germany.

Barr, S., Gilg, A., & Shaw, G. (2011). 'Helping People Make Better Choices': Exploring the behaviour change agenda for environmental sustainability. *Applied Geography*, 31(2), 712–720.

Bocken, N. M. P., Mugge, R., Bom, C. A., & Lemstra, H.-J. (2018). Pay-per-use business models as a driver for sustainable consumption: Evidence from the case of HOMIE. *Journal of Cleaner Production*, 198, 498–510.

Celaschi, F., & Deserti, A. (2007). *Design e innovazione: strumenti e pratiche per la ricerca applicata*. Carocci Roma.

Chu, W., Glad, W., & Wever, R. (2019). Embracing Change While Retaining the Existing: Sustainable Behaviour Design Insights from Astronaut Food Consumption Transitions. *IASDR Conference 2019*.

Chu, W., Steenstra, P., Wever, R., & Glad, W. (2018). Understanding context change: An activity theoretical analysis of exchange students' food consumption. In *Proceedings of NordDesign: Design in the Era of Digitalization, NordDesign 2018*.

Daros, C. (2013). *Design para a sustentabilidade: oportunidades de inovação a partir dos hábitos de consumo na habitação de interesse social. 2013. 183 f* (Dissertação de mestrado). Programa de Pósgraduação em Design - PPGDesign/UFPR, Curitiba, Paraná.

Daros, C., Camelo, D. M., Silvério, D., & Santos, A. dos. (2014). Avaliação qualitativa de hábitos de consumo: resultados preliminares a partir do método das Sondas Culturais. In *Anais do 4o Encontro de Coordenadores da Rede de Pesquisa sobre o uso racional de água e eficiência energética em Habitações de Interesse Social* (pp. 35–76). São Cristóvão, Sergipe, Brasil: Editora UFS.

Elizondo, G. M., & Lofthouse, V. (2011). Patterns of conservation and domestic water use in different cultures: a comparison between Mexico and the UK.

Gallopín, G. C. (2012). Five stylized scenarios. *Global Water Futures*, 2050.

Godet, M. (2001). *Creating futures: scenario planning as a strategic management tool*. Paris, France: Economica.

Lilley, D. (2007). *Designing for behavioural change: reducing the social impacts of product use through design* (PhD Thesis).

Lilley, D. (2009). Design for sustainable behaviour: strategies and perceptions. *Design Studies*, 30(6), 704–720.

Lockton, D., Harrison, D., & Stanton, N. A. (2010). The Design with Intent Method: A design tool for influencing user behaviour. *Applied Ergonomics*, 41(3), 382–392.

Lockton, D., Harrison, D., & Stanton, N. A. (2016). Design for Sustainable Behaviour: investigating design methods for influencing user behaviour. *Annual Review of Policy Design*, 4(1), 1–10.

Lovel, K., Seastrunk, C., & Clapp, T. (2006). The application of TRIZ to technology forecasting a case study: Brassiere strap technology. *TRIZ Journal, www. Triz-Journal. Com*.

Lucero, A., Lashina, T., Diederiks, E., & Mattelmäki, T. (2007). How probes inform and influence the design process. In *Proceedings of the 2007 conference on Designing pleasurable products and interfaces - DPPI '07* (p. 377). Helsinki, Finland: ACM Press.

Marinova, D. (2009). Global Green System of Innovation: Technological Wave or Policy? In *Proceedings of MODSIM 2009 International Congress on Modelling and Simulation* (pp. 1168–1174). The Modelling and Simulation Society of Australia and New Zealand.

Porter, A. L., Ashton, W. B., Cuenter, C., Joseph, F. C., Kerstin, C., Scott, W. C., & Ken, D. (2004). Technology futures analysis: Toward integration of the field and new methods. *Technological Forecasting and Social Change*, 71(3), 287–303.

Rosegrant, M. W., Cai, X., & Cline, S. A. (2002). *World water and food to 2025: dealing with scarcity*. Washington, D.C: International Food Policy Research Institute.

Santos, A. dos, & Daros, C. (2014). *O hábito de lavar roupas* (1a ed.). Editora Insight.

Savransky, S. D. (2005). *Engineering of creativity: introduction to TRIZ methodology of inventive problem solving*. Boca Raton, Fla: CRC Press.

Tamborrini, P. (2014). Innovation Design. In A. C. Michalos (Ed.), *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (pp. 3272–3278). Dordrecht: Springer Netherlands.

Tang, T., & Bhamra, T. (2008). Changing energy consumption behaviour through sustainable product design. In *DS 48: Proceedings DESIGN 2008, the 10th International Design Conference, Dubrovnik, Croatia*.

Vezzoli, C., & Manzini, E. (2008). *Design for environmental sustainability*. [Berlin] ; London: Springer.

Vyncke, P. (2002). Lifestyle Segmentation: From Attitudes, Interests and Opinions, to Values, Aesthetic Styles, Life Visions and Media Preferences. *European Journal of Communication*, 17(4), 445–463.

World Energy Council. (2007). *Deciding the future energy policy scenarios to 2050.* London: World Energy Council.

METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL – UNA REVISIÓN TEÓRICA DE LITERATURA

María Gómez-Carrillo de Castro

Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa, Portugal
mariagomez-carrillo@edu.ulisboa.pt

Resumen. Esta revisión teórica de literatura recoge las distintas metodologías identificadas como participativas con personas con discapacidad. La participación de personas con discapacidad ha sido reclamada por académicos, personas con discapacidad e incluso por textos legales como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El objetivo de esta revisión teórica de literatura es recopilar los distintos enfoques metodológicos e identificar las barreras, críticas y nuevas experiencias de investigación con personas con discapacidad intelectual. Se identifican los principios comunes de las metodologías participativas, las estrategias para superar dificultades y se encuentran ejemplos concretos de investigaciones con resultados positivos en los que se ha involucrado a personas con discapacidad intelectual de manera significativa.

Palabras clave: Participación; Discapacidad Intelectual; Metodología Participativa; Emancipadora.

PARTICIPATORY METHODOLOGIES WITH PERSONS WITH INTELLECTUAL DISABILITIES – A THEORETICAL LITERATURE REVIEW

Abstract: This theoretical literature review includes the different methodologies identified as participatory with persons with disabilities. The participation of persons with disabilities has been demanded by academics, persons with disabilities and even by legal texts such as the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. The objective of this theoretical literature review is to compile the different methodological approaches and to identify barriers, criticisms and new experiences of research with persons with intellectual disabilities. It identifies common principles of participatory methodologies, strategies to overcome difficulties and finds concrete examples of research with positive results in which persons with intellectual disabilities have been involved in a significant way.

Keywords: Participation; Intellectual Disabilities; Participative Methodology; Emancipatory.

1. INTRODUCCIÓN

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad introduce un modelo de derechos humanos y social de la discapacidad y pone especial énfasis en la participación de personas con discapacidad en todas las esferas de la vida, incluida la investigación social. Sin embargo, las personas con discapacidad intelectual han sido tradicionalmente excluidas de la participación en la investigación. Esta revisión teórica de literatura resume las diferentes metodologías existentes y cómo casan con distintos modelos de discapacidad propuestos. En el peor de los casos, se trata de una participación simbólica, en el mejor, de una experiencia enriquecedora para todas las personas implicadas y resultados que contribuyen al avance de la agenda colectiva de las personas con discapacidad. Este trabajo

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.343-361

forma parte de un proyecto de doctorado (DARE Research[1]), financiado por la Unión Europea a través del programa de investigación e innovación Horizon 2020. Se explorará cómo hacer investigación participativa basada en derechos humanos con personas con discapacidad intelectual a partir de dos experiencias participativas en España e Irlanda.

Esta revisión teórica de literatura se centra en las metodologías participativas con personas con discapacidad, con especial énfasis en las personas con discapacidad intelectual. Se describen las distintas modalidades de investigación participativa seguido de una descripción de las barreras, dificultades y críticas reconocidas por la comunidad académica. Las metodologías participativas pueden distinguirse por área de conocimiento, por intensidad de la participación, por el resultado deseado o por el grupo incluido. Las metodologías participativas pretenden atajar respuestas políticas o diseños de programas que no tienen en cuenta las preferencias de las personas o que se fundamentan en investigaciones que no han conseguido reflejar de manera precisa la información sobre el contexto y las personas en el que van a actuar (Cornwall y Jenkes, 1995; Wolff, 2011). No obstante, las personas con discapacidad intelectual rara vez son consultadas (Mietola et al., 2017; Pallisera Díaz et al., 2015) u oídas en la investigación. Entre los retos identificados, se hallan barreras, actitudinales y sociales, además de falta de experiencias con personas con discapacidad intelectual que hayan producido el suficiente material para facilitar la adopción de estrategias y metodologías tendentes a promover la participación de este grupo.

2. METODOLOGÍA

Esta revisión teórica ha sido realizada por una única investigadora con el fin de explorar qué se entiende por investigación participativa y cómo se ha formulado en proyectos anteriores con adultos con discapacidad intelectual. No pretende ser una revisión de literatura exhaustiva ni una valoración de los estudios participativos previos, si no más bien atiende a la discusión metodológica que surge de la teoría y práctica.

Esta revisión sistematiza los distintos estudios y metodologías en función de distintos criterios con el fin de establecer una base para el proyecto de doctorado. Se identifican puntos en común y discrepancias y las implicaciones epistemológicas de cada propuesta. Se trata de un proyecto interdisciplinar (ciencias jurídicas y política social), por lo que el foco está en qué metodologías pueden contribuir al conocimiento en estas dos ramas científicas.

[1] Dareresearch.eu

Las bases de datos consultadas a través de b.on incluyen: Academic Search Complete, JSTOR, ERIC, Sociological Abstracts, PsycInfo, Elsevier, Springer, Taylor & Francis, Wiley. Además, se realizó una búsqueda en google scholar para identificar artículos que no se hallaran en las bases de datos específicadas. La búsqueda se realizó en inglés con los términos de búsqueda "*Participatory research" "Inclusive research" "Persons with intellectual disabilities" "developmenta*l" o "*CRPD*". Se incluyeron todos aquellos artículos específicos sobre metodologías participativas con personas con discapacidad intelectual, aquellos que se enmarcaran como análisis teóricos de metodologías participativas con personas con discapacidad, con un fuerte componente metodológico o que incluyeran una discusión entorno a estas metodologías.

Se excluyó la investigación realizada con menores, la investigación participativa en el ámbito de las ciencias de la salud y la educación dado que no siempre está garantizado que partan de un concepto social de la discapacidad. Además, se buscó específicamente aquellos artículos referidos discutieran la metodología participativa con personas con discapacidad. Durante la selección de artículos, se atendió a las siguientes preguntas:

1. *¿Discute la metodología participativa con personas con discapacidad (intelectual) en alguna de sus modalidades?*
2. *¿Cumple con la definición de participativa (más allá de ser entrevistados) y con un intento de compartir el proceso de toma de decisión sobre la investigación?*
3. *¿Parte de un modelo social de discapacidad?*

La búsqueda se realizó entre noviembre 2019 – febrero 2020.

Los artículos fueron clasificados a través de una tabla *excel* en la que se desagregaba la información para facilitar su análisis, destacándose las definiciones y criterios propuestos por los autores.

2.1 Clasificación de las metodologías participativas

2.1.1 Por grupo incluido

En la investigación participativa basada en la comunidad se parte de la comunidad como unidad, como indica el primer principio orientador (Israel et al., 1998; Minkler y Wallerstein, 2008). Las personas con discapacidad y, en especial las personas con discapacidad intelectual, han sido invisibilizadas y excluidas de los espacios comunitarios (Mietola et al.,

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.343-361

2017). Se reclamó, por tanto, una investigación participativa liderada por las personas con discapacidad en lugar de realizar investigación *sobre* las personas (Oliver, 1992). Mike Oliver, autor del modelo social de la discapacidad, reclamó que los estudios realizados sobre discapacidad fueran liderados por personas con discapacidad como auténticos expertos en discapacidad. La propia disciplina de *disability studies* nace de una necesidad de formas alternativas de conocimiento en relación con la discapacidad y las personas con discapacidad (Mietola et al., 2017). Esta disciplina parte de un fuerte modelo de derecho de la discapacidad y un compromiso político para erradicar la discriminación e desigualdad social.

Las metodologías participativas buscan dar voz a los que rara vez son oídos e involucrar a las personas para invertir los procesos de aprendizaje y obtención de datos sobre las personas con discapacidad. Como se explicará más adelante, dentro de las metodologías participativas con personas con discapacidad se ha diferenciado entre metodologías participativas, emancipadoras e inclusivas. La última hace referencia a la inclusión de personas con discapacidad intelectual, que raramente habían sido consultados o incluidos en la investigación tradicional ni la investigación participativa o emancipadora (Milner y Kelly, 2009; Mietola et al., 2017).

Ha recibido una metodología propia por esa falta de inclusión en la investigación emancipadora defendida por otros investigadores con discapacidad y porque, el modelo social, entendido en su sentido estricto y por los autores anglosajones, negaba la propia experiencia de la deficiencia (Morris, 1991) y no refleja bien las experiencias de las personas con discapacidad intelectual. Como respuesta a esta interpretación del modelo social, existe también el modelo nórdico (Gustavsson et al., 2005) con una idea más relacional de autonomía y el modelo de la discapacidad de derechos humanos (Degener, 2015), que también ha desarrollado su propuesta de metodología participativa, como se verá más abajo.

2.1.2 Por intensidad

Las formas de participación varían en función de en qué fase de la investigación se incluye a las personas con discapacidad y con qué intensidad. Varios autores han propuesto distintos grados o clasificaciones (Bigby et al., 2014; Zarb, 1992). Biggs (1989) propone cuatro modalidades: contractual, en la que las personas son contratadas por el equipo investigador para participar en su proyecto; consultativa, en la que las personas opinan antes de que el

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.343-361

investigador actúe; colaborativa, en la que el investigador y las personas participantes trabajan conjuntamente en un proyecto diseñado, iniciado y gestionado por el investigador; y colegiada, en la que el investigador y las personas participantes trabajan como iguales con diferentes habilidades que ofrecer, en un proceso de aprendizaje mutuo en el que los participantes tienen el control sobre el proceso.

La participación frecuentemente se articula mediante los grupos consultivos. Las personas son consultadas para opinar sobre distintos aspectos de la propuesta y sobre la propia investigación, los investigadores pueden disponer que la temática y pregunta de investigación sea determinada por las personas con discapacidad y sus organizaciones.

Existen investigaciones en las que se incluye a las personas con discapacidad o sus organizaciones como parte de un consejo de investigación, a la que se consulta en diferentes tramos de la investigación. Depende del poder de decisión e impacto que tenga este consejo, la investigación puede considerarse más o menos al servicio de las personas con discapacidad.

Bigby et al. (2014) distinguieron entre la incorporación como grupo de asesoramiento (*advising*), dirección y control (*directing and leading*) y colaboración (*collaborative group*). Otra modalidad es si las organizaciones o grupos de personas con discapacidad establecen las prioridades de investigación o son involucradas en la difusión de los resultados (Pallisera Díaz et al., 2015).

El siguiente grado de participación consiste en investigaciones realizadas por las personas con discapacidad dentro de sus organizaciones (Ward y Simons, 1998). El tercer grado, identificado como tal por Pallisera Díaz et al. (2015), es la co-investigación con personas con discapacidad. En este tipo de investigaciones, las personas con y sin discapacidad trabajan conjuntamente en la elaboración de la investigación, y se respeta al máximo la voz de las personas con discapacidad, que retienen el control sobre sus experiencias, cómo son representadas e interpretadas.

2.1.3 Por resultado

La investigación de acción participativa, originalmente ideada para el trabajo de campo en proyectos de cooperación al desarrollo o investigación indígena y la investigación emancipadora. En el caso de las personas con discapacidad, en los años 80, hubo personas con discapacidad que reclamaron contra las investigaciones en las que participaban, pues

sentían que únicamente beneficiaban al investigador, o que los investigadores estaban de parte de las instituciones que oprimen a las persona con discapacidad. Un ejemplo de esto es la investigación sobre la vida en instituciones en la que los residentes tenían puestas la esperanza de que la investigación arrojara luz sobre la situación que vivían y les apoyara en sus reivindicaciones. Sin embargo, resultaron decepcionados y vieron en los investigadores posturas tibias y alineadas con quienes consideraban sus opresores (Mercer, 2002). No obstante, son varios los autores que reconocen que la emancipación no se puede prever a través de la investigación, puesto que depende del propio sujeto. La investigación puede, en todo caso, contribuir y facilitar a dicho proceso iniciado por el individuo (Stone y Priestley, 1996; Oliver, 1992).

3. LA INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA

La diferencia clave entre la investigación participativa y la investigación tradicional radica en la localización del poder durante el proceso de investigación (Cornwall y Jenkes, 1995). Se destaca, además, la proximidad al 'mundo real', en lugar de permanecer en espacios teóricos y académicos (Hohmann y Shear, 2002). En el ámbito de la intervención social, de la salud y de las acciones al desarrollo, se conoce también la investigación de acción participativa, cuyo objetivo es involucrar a determinados colectivos sobre los que actuarán proyectos y políticas participen en su diseño y en las accione de implementación. La investigación participativa basada en la comunidad (CBPR por sus siglas en inglés) se fundamenta también en movimientos de liberación y empoderamiento (Freire, 1973; Fals Borda, 1998) y ha influido la investigación participativa en los estudios de discapacidad.

Los modelos de discapacidad existentes (médico, social anglosajón y social nórdico relacional o la teoría de la normalización) también tienen un impacto sobre la modalidad de metodología participativa. El modelo social tal y como es entendido por autores anglosajones, que con frecuencia no aplica a personas con discapacidad intelectual y corre el riesgo de marginar a este grupo en la investigación (Walmsley, 2001).

Como alternativa, existe la teoría de la normalización, con un fuerte enfoque en derechos humanos en su concepción nórdica, o con influencia de la teoría de la desviación norteamericana. Esta teoría defiende la adaptación de todos los recursos para que las vidas de las personas con discapacidad se asemejen al máximo a una vida ordinaria y el uso de recursos culturales para facilitar, establecer y mantener roles sociales valiosos para las personas con discapacidad (Walmsley, 2001).

La investigación emancipadora da respuesta al mismo reclamo de pasar a una investigación participativa, a dar voz y control a las personas con discapacidad, pero se distingue en su objetivo: emancipar o empoderar a las personas con discapacidad como colectivo e individualmente a través de la investigación. Se busca dejar de ser objeto o incluso víctima, según algunos autores, de estudios, para pasar a controlar el objeto, la metodología, el análisis y los resultados de las investigaciones, a fin de ajustarlos a las necesidades del colectivo. Zarb (1992) señala que una de las diferencias esenciales entre las metodologías participativas y la emancipadora radica en los principios de empoderamiento y reciprocidad. Reconoce que, el empoderamiento de las personas con discapacidad no va a llegar únicamente a través de la investigación. En línea con la argumentación de Oliver (1992), el empoderamiento no es algo que se pueda dar, si no que depende de la propia persona. Cuando una persona decide embarcarse en un proceso, debe facilitarse por parte de los investigadores. Eso implica, según Oliver, que las relaciones sociales de la investigación deben modificarse, para poner el conocimiento y las habilidades de los investigadores a disposición de las personas con discapacidad.

Para evaluar las investigaciones, Zarb (1992) propone una serie de preguntas (traducción de la autora):

(1) *¿Quién controla sobre qué versará la investigación y cómo se realizará?*
(2) *¿Cómo de lejos hemos llegado involucrando a personas con discapacidad en el proceso de investigación?*
(3) *¿Qué oportunidades existen para que las personas con discapacidad puedan criticar la investigación e influir sobre direcciones futuras?*
(4) *¿Qué ocurrirá con los productos de esta investigación?*

El autor coincide con otros autores como Stone y Priestley (1996) en la necesidad de ceder el control a las personas con discapacidad y la necesidad de transparencia y fácil acceso a las investigaciones, además de la necesaria sumisión a posibles críticas. Estos autores también proponen una serie de principios orientadores (traducción de la autora):

- *"La adopción del modelo social de la discapacidad como base epistemológica de la investigación;*

- *La renuncia a las reivindicaciones de objetividad a través de un compromiso político abierto con la lucha de las personas con discapacidad por su emancipación;*

- *la voluntad de realizar investigaciones sólo cuando sean de beneficio práctico para el empoderamiento de las personas con discapacidad y/o la eliminación de las barreras que las incapacitan;*

- *la evolución del control sobre la producción de la investigación para asegurar la plena responsabilidad ante las personas con discapacidad y sus organizaciones;*

- *dar voz a lo personal como político, y, al a vez, tratar de crear una voz común en lo político de las experiencias individuales;*

- *la voluntad de adoptar una pluralidad de métodos para la reunión y el análisis de datos en respuesta a las necesidades cambiantes de las personas con discapacidad".*

La propuesta de Stone y Priestley (1996) lleva el compromiso político un poco más lejos y exige, por un lado, la adopción del concepto social de discapacidad y la renuncia a la objetividad tan reclamada por el positivismo, que en materia de discapacidad con frecuencia utiliza el modelo médico de discapacidad.

4. LA INVESTIGACIÓN INCLUSIVA

La investigación inclusiva se refiere a la inclusión de personas con discapacidad intelectual[2] como co-investigadores. No es un término cuyo uso esté muy extendido (Seale et al, 2015) y se suele asociar con un modelo de normalización de la discapacidad (Pallisera Díaz et al., 2015). Fue acuñado por Jan Walmsley (2001). Se optó por otro término diferente para señalar que se trata de personas con discapacidad intelectual las que participan. Se fundamenta en la teoría de la normalización y en el modelo social, aceptando las críticas al mismo, y en algunos casos, entendiendo la participación inclusiva como un modo de contribuir a la discusión y construcción de estos conceptos (Boxall, 2007). Walmsley (2001) define la participación inclusiva como más amplia que los conceptos de investigación participativa y emancipadora, en el que las personas con discapacidad intelectual participan más allá de ser entrevistados, y pudiéndose enmarcar en el enfoque participativo o emancipador.

[2] En el Reino Unido, se diferencia entre personas con dificultades de aprendizaje y discapacidad intelectual. En la comunidad internacional, es más común referirse a este colectivo con el término “discapacidad intelectual”. En España, es el término común más empleado, por lo que en este artículo se emplea esta expresión.

Walmsley sostiene que, para ser considerado investigación inclusiva (sea participativa o emancipadora), se deben cumplir los siguientes requisitos (traducción de la autora):

- *El problema de investigación debe ser de las personas con discapacidad intelectual. La iniciativa no tiene que salir necesariamente de las personas con discapacidad intelectual, pero sí debe responder a sus intereses y necesidades.*
- *El proyecto debe contribuir a promover los intereses de las personas con discapacidad intelectual, con investigadores sin discapacidad trabajando para y con personas con discapacidad intelectual.*
- *Debe ser colaborativo e implicar a las personas con discapacidad intelectual a lo largo de todo el proceso.*
- *La pregunta de investigación, el proceso y los informes resultantes deben ser accesibles para personas con discapacidad intelectual.*

No es muy frecuente que existan plataformas u organizaciones únicamente de personas con discapacidad, salvo en el contexto anglosajón (*People First organisations* como por ejemplo Change People UK). Los grupos de autogestores (*selfadvocacy*) suelen ser un paso previo y son espacios en los que las personas con discapacidad intelectual hablan con voz propia y defienden sus intereses.

Las formas más comunes de involucrar a personas con discapacidad son como grupos asesores de personas con discapacidad, que son consultados con relativa frecuencia (Durell, 2016) durante la total duración de la investigación. En estos casos, es importante que estos grupos asesores retengan control sobre la investigación, en lugar de convertirse en consultas simbólicas sin impacto alguno. En España, Pallisera Díaz et al. (2015) identificaron varios estudios realizados con metodología participativa y destacaron su escasa aplicación, a pesar de la demanda existente. Este mismo equipo realizó un estudio sobre el proceso de transición a la vida adulta, en el que se incluyó a personas con discapacidad como consejo asesor.

Estas investigadoras destacan, además, que a pesar de ser una de las barreras más descritas, existe muy poca literatura sobre las estrategias para ofrecer apoyos a los investigadores con discapacidad intelectual. En este proyecto se realizaron grupos focales, siguiendo el ejemplo de otras investigaciones con personas con discapacidad intelectual. Las autoras destacan que, para constituir grupos focales con personas con discapacidad

intelectual, las personas deben tener capacidad reflexiva y capacidad para mantener conversaciones, los temas de discusión deben ser de interés para las personas, el espacio debe ser agradable y conocido, el encuentro debe estar bien planificado con suficiente antelación, establecer normas de funcionamiento de grupo conjuntamente al comenzar la reunión y destinar suficiente tiempo y material para la elaboración de los materiales de apoyo y la preparación.

Existen también investigaciones de historias de vida (Johnson y Traustadóttir, 2005) o experiencias junto con personas con discapacidad intelectual, en el que las personas con discapacidad intelectual fueron involucradas como co-autoras, respetándose su interpretación de la misma a través de parejas (una persona con discapacidad y una persona sin discapacidad que ayuda a enmarcar y responder a la experiencia de la persona con discapacidad en el marco de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).[3] En este proyecto, el requisito inicial era aceptar el marco teórico de la Convención y tener una historia propia de una vulneración de uno de los derechos recogidos en la Convención y querer contarla.

La relación entre el investigador sin discapacidad y el investigador con discapacidad es controvertida. Algunos autores asumen una desigualdad inherente en esta relación, mientras que otros aceptan que puede ser modulada en función de cómo se establezca la relación y se desarrolle la investigación. El apoyo de otras personas sin discapacidad es considerado un riesgo por si toman las riendas de la investigación. Sin embargo, ha habido experiencias variadas (Durell, 2016). Se diferencia entre un enfoque de "la persona primero", en el que las personas de apoyo están en un segundo plano y sólo intervienen si fuera necesario, o se las entiende como parte del grupo investigador (Durell, 2016). Las publicaciones entorno a estrategias para crear un grupo de trabajo también son escasas (Pallisera Díaz et al., 2015).

El grupo irlandés de investigación inclusiva (Irish Inclusive Research Network) define la investigación inclusiva[4] como (traducción de la autora):

- "*Un espacio en el que las personas con discapacidad intelectual reciben el apoyo para llevar a cabo su propia investigación.*
- *Se comparte el poder: las personas con discapacidad participan en todas las tomas de decisiones en todas las fases del proyecto.*
- *Se construye una comunidad de investigación (…).*"

[3] Ercvoices.com, Proyecto liderado por Eilionóir Flynn, Centre for Disability Law and Policy, NUI Galway.
[4] http://www.fedvol.ie/Inclusive_Research_Network_IRN/Default.241.html

Se destaca de esta definición la idea de construir una comunidad de investigadores. Coincide con otros autores en el especial valor a las relaciones personales con los investigadores (Seale et al., 2015).

5. METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS BASADAS EN DERECHOS HUMANOS

Las metodologías participativas basadas en derechos humanos proponen aunar todos los principios de las demás metodologías y utilizar el marco teórico de los derechos humanos, con el reconocimiento inherente de la dignidad de la persona.

Se distinguen de las metodologías anteriores en cuanto asumen la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad como marco teórico. Coinciden en la necesidad de dejar a un lado la exigencia de objetividad y ven un compromiso personal, político y profesional con las personas con discapacidad. La Red de Investigación de Discapacidad y Derechos Humanos (Disability Human Rights Research Network, DHRRN) fue creada por la Universidad de Melbourne[5], Australia, y establece una plataforma para fomentar la investigación académica entre investigadores de derechos humanos y discapacidad y entidades defensoras de derechos humanos, personas con discapacidad y sus organizaciones. Esta red (DHRRN) articula además una serie de protocolos y guías para informar la investigación, como por ejemplo una guía sobre cómo garantizar la accesibilidad (virtual y en papel) de los resultados de las investigaciones[6]. Los principios informadores de esta propuesta metodológica incluyen:

- Una investigación iniciada y liderada por la comunidad de la discapacidad
- Una investigación que responda a una preocupación jurídica de la comunidad de la discapacidad
- Una investigación cuyos resultados (*outputs*) respondan a esa preocupación jurídica y sean devueltos a la comunidad de la discapacidad en un formato accesible.

La iniciativa puede darse a través de políticas, documentos de organizaciones de personas con discapacidad (*DPOs- disabled people's organisation)*, a partir del diálogo formal entre investigadores y las organizaciones de personas con discapacidad, los resultados de otras

[5] Disability Human Rights Research Network (DHRRN). Protocol for Rights-based Disability Research in all Fields. February 2018

[6] Working paper: Guidelines for producing accessible research outputs. Prepared by Alex Holland, Yvette Maker and Anna Arstein-Kerslake. Disability Research Initiative, University of Melbourne

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.343-361

investigaciones basadas en derechos humanos de cualquier lado del mundo o conclusiones del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La ejecución de la investigación se concibe bajo el principio de cesión de poder y control a la comunidad de la discapacidad. La participación se articula a través de formas e intensidades similares a las descritas en las secciones anteriores, como por ejemplo a través de grupos consultivos o colaboraciones a través de '*fellowships*'. Se busca que ambas partes tengan un reconocimiento igual como contribuidores, además de una contribución económica independiente de la cobertura de gastos ocasionados por la participación en la investigación.

La respuesta a una preocupación jurídica exige que se parta de un modelo de discapacidad basado en derechos humanos (Degener, 2014), que trate de una cuestión relacionada con el ejercicio y disfrute de los derechos reconocidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que responda directamente a vulneraciones (real o potencial) actuales o pasadas de alguno de los derechos reconocidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad e inste al cambio social para poner fin a dicho riesgo o vulneración y que empodere a personas con discapacidad y a sus organizaciones para liderar ese disfrute de los derechos de las personas con discapacidad. Al tratarse de una iniciativa formalizada relativamente reciente, no existen muchos ejemplos. Se destaca uno relativo a la capacidad de ser juzgado como imputado (*fitness to plead*) en relación con el artículo 12 y 13 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Arstein-Kerslake et al., 2019).

6. BARRERAS, DIFICULTADES Y CRÍTICAS

Las metodologías participativas no son de fácil implementación ni están exentas de críticas. Prácticamente todos los autores reconocen que el desarrollo de las investigaciones participativas no es linear, está lleno de complicaciones e imprevistos (Cornwall y Jenkes, 1995) o abre espacios desordenados con los que lidiar sin preaviso (Seale et al., 2015). Además, reconocen que el poder y control es raramente totalmente transferido a la comunidad o a las personas con discapacidad, sea por las obligaciones formales impuestas por las instituciones académicas, por la financiación o por las dificultades que encuentran los investigadores. Por otra parte, los investigadores pueden mostrarse reticentes a renunciar al control sobre la investigación, convencidos de la 'neutralidad' de su formación y superioridad del conocimiento técnico (Cornwall y Jenkes, 1995). Para los participantes, puede ser difícil contradecir o proponer alguna alternativa frente a los expertos.

La participación es costosa, requiere tiempo y no todo el mundo está interesado (Cornwall y Jenkes, 1995). Vic Finkelstein (1980) recuerda, además, que la experiencia del individuo con discapacidad no tiene por qué representar al colectivo siempre, por lo que es recomendable buscar herramientas metodológicas como la triangulación, la transparencia y permitir la participación de otras voces. Además, hay que tener en cuenta que hay personas con mayores necesidades de apoyo que no están en los grupos de autogestores o quizás nunca son invitados a participar en investigaciones (Nind, 2014; Beresford et al., 2004), por lo que es necesario reconocer esa limitación y seguir buscando la manera de oír y representar sus voces.

Otro de los retos reconocidos en la literatura es la necesidad de contar con más tiempo para realizar investigaciones participativas (Durell, 2016; Nind, 2014; Pallisera Díaz et al., 2015). Se requiere más tiempo de preparación y adaptación de los materiales y más tiempo de reacción para las personas (por ejemplo para leer y comprender la información) y para establecer una relación de confianza. En cualquiera de las modalidades de las metodologías participativas es imprescindible que los investigadores profesionales apliquen una metodología reflexiva, examinando cómo van a establecer la relación con los participantes o co-investigadores y cómo garantizar la participación y posibilidad de ser contradichos.

En caso de las personas con discapacidad intelectual, puede ser necesario ofrecer opciones concretas en lugar de preguntas abiertas. Para algunos es una limitación, mientras otros autores lo consideran un detalle menor, que no perjudica sino más bien favorece la participación de las personas con discapacidad. Conviene en este punto recordar que el objetivo no es reproducir la forma de investigación con investigadores autónomos e independientes, sino habilitar la participación de personas posiblemente sin conocimientos expertos ni experiencias previas.

El acceso a las personas con discapacidad puede ser difícil para investigadores que no tengan apenas relación con las personas con discapacidad y sus entidades sociales. Las entidades sociales pueden constituirse como filtros (*gatekeepers*) en la experiencia de algunos investigadores, sin embargo, otros han tenido experiencias positivas (Nind, 2014). A medida que aumente el diálogo entre las entidades y las instituciones académicas, esta dificultad se irá reduciendo, siempre y cuando los investigadores actúen de manera ética y no dejen un impacto negativo sobre los participantes.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.343-361

Las propias instituciones a través de sus comités éticos o científicos pueden imponer trabas a la participación de personas con discapacidad intelectual, por considerarles 'vulnerables' o incapaces de dar consentimiento. Sin embargo, hay autores (Tuffrey-Wijne et al., 2008; Mietola et al., 2017) que sostienen que no es ético excluir a las personas con discapacidad intelectual de las investigaciones que puedan aportar revelaciones desde su conocimiento subjetivo sobre su realidad y cómo mejor su bienestar. Mietola et al. (2017) proponen un modelo para realizar investigación junto con personas con discapacidad intelectual sin por ello descuidar la ética y responsabilidad del investigador. La red DHRRN también ha establecido unos criterios guía para informar las cuestiones éticas, que incluye la provisión de las políticas de los comités éticos en formatos accesibles y la incorporación de los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad a los mismos.

Se ha criticado la falta de calidad, rigor metodológico y coherencia interna de las metodologías participativas (Danieli y Woodhams, 2005). Si bien es cierto que las metodologías participativas son relativamente recientes y la disciplina de *disability studies* todavía es joven, los autores reconocen la complejidad de este tipo de metodologías y se han enumerado ejemplos de investigaciones rigurosas (Pallisera Díaz et al., 2015), en las que se reconocen las limitaciones y los compromisos adoptados.

Otra crítica metodológica se centra en la falta de transparencia sobre la participación efectiva y autoría en artículos científicos sujetos a revisión de pares, en los que en ocasiones no se explica en detalle cómo y en qué partes de la redacción del texto han efectivamente intervenido los investigadores con discapacidad intelectual (Strnadová y Walmsley, 2018). Estos autores señalan que dicha falta de transparencia puede plantear cuestiones de validez y apuntar a un uso simbólico de las personas con discapacidad. La complejidad de las metodologías participativas, en combinación con la dificultad de establecer voces colectivas y representativas, además de tratar de estudiar y resolver problemas de justicia social, hacen la investigación en esta área especialmente compleja. Por ello, es especialmente importante tener una planificación ética adecuada al tratarse de vidas de personas en riesgo de ser vulnerables, una conciencia de diálogo constante con las personas con discapacidad y la comunidad académica y una actitud reflexiva.

Danieli y Woodhams (2005) critican también la imposición del modelo social, la exigencia de una metodología emancipadora o de una epistemología constructivista, sobretodo por el uso

del modelo social como marco teórico. No obstante, la elección de una u otra epistemología queda a criterio del investigador y los métodos cuantitativos o cualitativos que emplee. La mayor parte de las propuestas revisadas adopta el compromiso con las personas con discapacidad tratando de hacer accesible su investigación y con intención de involucrar en el diálogo.

Los autores reconocen múltiples formas de involucrar a las personas con discapacidad y reconocen que no toda investigación se presta a un formato participativo. Las metodologías de acción participativa o investigación participativa basada en la comunidad suelen ser fundamentalmente pragmáticas, aunque deben ser sensibles (y reflexivas) a las construcciones de barreras a comunidades históricamente discriminadas, para no repetir patrones opresivos. Los principios que orientan estas metodologías tratan de atajar este riesgo, por ejemplo, mediante la permanente consulta y diálogo. En el caso de las personas con discapacidad intelectual, se ha señalado por diversos autores la falta de literatura sobre estrategias y metodologías experiencias para ofrecer apoyo a los investigadores (Pallisera Díaz et al., 2015; Bigby y Frawley, 2010).

Por otra parte, el modelo social ha permeado gran parte de las definiciones de discapacidad manejadas por la legislación de los países que han ratificado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y hay autores que incluso interpretan un derecho a la participación en investigación (Ollerton y Horsfall, 2013). Hay, por tanto, una obligación de accesibilidad que traspasa la elección metodológica a una obligación legal.

Los debates reflejan, en ocasiones, aspectos *capacitistas* de la construcción de investigación y autoría, por ejemplo, a través de la exigencia de que cada participante aporte en todas las fases o tenga que comprender y manejar las metodologías (Mercer, 2002). Cuando se establece una propuesta participativa, los investigadores profesionales deben tener claro cuál es su rollo y qué conocimiento técnico pueden aportar. Estas críticas olvidan que, en muchas ocasiones, las personas con discapacidad no tienen oportunidad para acceder a espacios de formación y conocimiento como lo hacen las personas sin discapacidad.

Un punto en el que coinciden todas las metodologías participativas relativas a la inclusión de personas con discapacidad es en la necesidad de ubicar el poder y el control en las personas con discapacidad (Strnadová et al., 2014).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.343-361

Cornwall y Jenkes argumentan que la clave en estas metodologías (no únicamente en el área de discapacidad) está en la actitud de los investigadores y en la localización del poder. De esto depende, en buena medida, que la participación sea real y efectiva, y no se convierta en un concepto vacío o una participación simbólica. El esfuerzo personal y profesional es grande, dado que hay que manejar incertidumbre y flexibilidad. En varias etapas, la figura del investigador también se convierte en facilitador. Ambas partes enseñan y aprenden, y deben acompañarse en el proceso de ganar confianza en su capacidad de aportar conocimiento a la investigación (Cornwall y Jenkes, 1995), pues, con frecuencia, los participantes pertenecen a colectivos que tradicionalmente no son oídos ni considerados expertos (población rural o indígena, infancia, personas con discapacidad). Investigaciones realizadas por personas con discapacidad psicosocial (*survivor research* o *mad studies*) bajo un paradigma epistemológico interpretativo reconocido, encuentran muchas dificultades para ser reconocido como conocimiento válido (Sweeney y Beresford, 2019).

El valor de la investigación participativa radica en el proceso más que en el resultado (Cornwall y Jenkes, 1995), a pesar de que el objetivo de la participación es el cambio social (Strnadová et al., 2014).

La elección de metodologías participativas tiene, sin lugar a dudas, un fuerte componente político y personal (Cornwall y Jenkes, 1995), y, aunque se puedan desarrollar investigaciones sobre las deficiencias, éstas, siguiendo la lógica establecida por el DHRRN, siempre deben estar enmarcadas dentro del avance del disfrute de los derechos de las personas con discapacidad, como puede ser el derecho a la salud, por ejemplo. Las exigencias de rigor metodológico y garantizar la participación y accesibilidad del proyecto también constituye un reto considerable (Strnadová et al., 2014).

Para hacer frente a estos retos, se han explorado otro tipo de metodologías como fotovoz (Ollerton y Horsfall, 2013; Pallisera Díaz et al., 2015), con éxito en la promoción del cambio social.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.343-361

7. CONCLUSIÓN

Esta revisión teórica de literatura ha recogido distintos enfoques de metodologías participativas con especial foco en las experiencias y las implicaciones para personas con discapacidad intelectual. A pesar de las dificultades reconocidas, la participación de las personas con discapacidad intelectual aporta nuevos conocimientos y ayuda a poner en evidencia barreras y actitudes *capacitistas* dentro de las instituciones académicas. El reto reside, en muchas ocasiones, en entender que, por una parte, la motivación de los participantes no tiene por qué coincidir con la del investigador, y que desarrollarán funciones distintas dentro de la propia investigación.

El investigador debe ser consciente del modelo de discapacidad del que parte y ser explícito de las asunciones que hace, tanto con la comunidad académica como con sus co-investigadores.

Cada parte aporta un conocimiento distinto que enriquece el conocimiento del otro. La clave está, además, en compartir el conocimiento, alimentar la conversación y facilitar la toma de decisiones sobre el proceso de investigación y el uso de sus resultados en beneficio de las personas con discapacidad intelectual.

Las fuertes críticas a la participación más baja en decisiones entorno a metodologías puede deberse a justamente a esta división de tareas entre los investigadores y los participantes, que también ocurre, por otra parte, cuando distintos investigadores asumen tareas diferentes, o aceptamos la interpretación de datos por parte de otro investigador.

La mayoría de los artículos revisados concluyen con una visión positiva e identifican un cambio a lo largo del proceso de investigación y textos como el de Wolff (2011) sobre políticas públicas, animan a escuchar más a las personas en primera persona y ajustar así las políticas a sus realidades, necesidades y preferencias.

Así, el papel del investigador muda y el reto está en saber articular y asumir las nuevas tareas, manteniendo los principios de rigor metodológico que permita a otros entender cómo se ha llegado a determinadas conclusiones y que, en definitiva, constituye una exigencia científica, sin perder la ética de investigación y el respeto a los derechos humanos de las personas con discapacidad.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.343-361

8. REFERENCIAS

Arstein-Kerslake, A., Gooding, P., Mercer, S., Raymond, M. & McSherry, B. (2019). Implementing a Participatory Human Rights-Based Research Methodology: The Unfitness to Plead Project. *Journal of Human Rights Practice*, *11*(3), 589. doi: 10.1093/jhuman/huz034.

Beresford, B., Tozer, R., Rabiee, P., Sloper, P. (2004) .Developing an approach to involving children with autistic spectrum disorder in a social care research project. *British Journal of Learning Disabilities, 32*,180-85.

Biggs, S. (1989). Resource-poor farmer participation in research: a synthesis of experiences from nine national agricultural research systems. OFCOR *Comparative Study Paper 3. International Service for National Agricultural Research.* The Hague.

Bigby, C. y Frawley, C. (2010). Reflections on doing inclusive research in the “Making Life Good in the Community” study. *Journal of Intellectual Developmental Disability, 35*(2), 53-61.

Cornwall, A., Jenkes, R. (1995). What is participatory research? *Social Science & Medicine, 41*(12), 1667-1676.

Danieli, A. y Woodhams, C. (2005). Emancipatory Research Methodology and Disability: A Critique. *International Journal of Social Research Methodology, 8*(4), 281-296, DOI: 10.1080/1364557042000232853.

Degener, T. (2014). A human rights model of disability. *Routledge Handbook of Disability Law and Human Rights.*

Durell, S. (2016). “Welcome to the Real World” Inclusive Research with People with Learning Disabilities: A Doctoral Journey. *The Qualitative Report 21*(12), 2308-2330.

Fals Borda, O. (1998). Future Action: Reflections on the Participatory Research World Congress. *International Sociology 13*(3), 399–402.

Finkelstein, V. (1980). *Attitudes and Disabled People*. New York: World Rehabilitation Fund.

Freire, P. (1973). Education for critical consciousness.

Gustavsson, A., Sandvin, J., Traustadóttir, R., Tossebro, J. (2005). *Resistance, Reflection and Cnange: Nordic disability Researc*h. Lund, Sweden: Studentlitteratur.

Hohmann, A., Shear, K. (2002). Community-Based Intervention Research: Coping With the “Noise” of Real Life in Study Design. *The American Journal of Psychiatry 159*, 201-7.

Israel, B., Schulz, A., Parker, E., Becker,A. (1998). “review of community-based research: assessing Partnership approaches to improve Public health.” *Annual Review of Public Health 19*. 173-202.

Johnson, K., Traustadóttir, R. (2005*). Deinstitutionalization and People with Intellectual Disabilities: In and Out of Institutions.* Jessica Kingsley Publishers*.*

Mercer, G. (2002). ‘Emancipatory Disability Research’ in Barnes, C., Oliver, M. and Barton L. (eds) “*Disability Studies Today*”. Polity.

Mietola,R., Miettinen, S., Vehmas, S. (2017). Voiceless subjects? Research ethics and persons with profound intellectual disabilities. *International Journal of Social Research Methodology, 20*(3), 263-274.

Milner, P., Kelly, B. (2009). Community participation and inclusion: people with disabilities defining their place. *Disability & Society, 24*(1), 47–62.

Minkler, M., Wallerstein, N. eds. (2008). *Community-Based Participatory Research for Health: From Process to Outcomes (2nd edition)*. San francisco, CA: Jossey-bass.

Morris, J.(1992). *Pride against Prejudice*. London: BPCC Hazell Books.

Oliver, M. (1992). Changing the social relations of research production. Disability, Handicap & Society, 7(2), 101-14.

Ollerton, J., Horsfall, D. (2013). Rights to research: utilising the Convention on the Rights of Persons with Disabilities as an inclusive participatory action research tool. *Disability & Society 28*(5), 616-630, DOI: 10.1080/09687599.2012.717881.

Pallisera Díaz, M., Puyaltó Rovira, C., Fullana Noell, J., Vilà Suñé M., Martin Pazos, R. (2015). Una experiencia de investigación inclusiva. Personas con discapacidad intelectual como asesoras en una investigación sobre transición a la edad adulta. *Revista Iberoamericana de Educación 69,* 2.

Seale, J., Nind, M., Tilley, L., Chapman, R. (2015) Negotiating a third space for participatory research with people with learning disabilities: an examination of boundaries and spatial practices. *Innovation: The European Journal of Social Science Research, 28*(4), 483–497, http://dx.doi.org/10.1080/13511610.2015.1081558

Stone, E., Priestley, M. (1996). Parasites, pawns and partners: disability research and the role of non-disabled researchers. *British Journal of Sociology 47* (4), 699-716.

Strnadová, I., Walmsley, J., Johnson, K., Cumming, T.M. (2014). Diverse faces of inclusive research: reflecting on three research studies. *Scandinavian Journal of Disability Research,* DOI: 10.1080/15017419.2014.964766.

Strnadová, I., & Walmsley, J. (2018). Peer-reviewed articles on inclusive research: Do co-researchers with intellectual disabilities have a voice? Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 31(1). https://doi.org/10.1111/jar.12378

Sweeney, A., Beresford, P. (2019). Who gets to study whom: survivor research and peer review processes. *Disability & Society* DOI: 10.1080/09687599.2019.1664062.

Tuffrey-Wijne, I., Bernal, J., Hollins, S. (2008). Doing research on people with learning disabilities, cancer & dying: Ethics, possibilities and pitfalls. *British Journal of Learning Disabilities, 36*, 185–190.

Walmsley, J. (2001). Normalisation, Emancipatory Research and Inclusive Research in Learning Disability. *Disability & Society 16* (2): 187–205.

Ward, L., Simons, K. (1998). Practising Partnership: Involving People with Learning Difficulties in Research. *British Journal of Learning Disabilities 26*, 128-131.

Wolff, J. (2011). *Ethics and Public Policy: A Philosophical Inquiry*. London: Routledge.

Zarb, G., (1992). On the road to Damascus: First steps towards changing the relations of disability research production. *Disability, Handicap and Society 7* (2), 125-138.

AS MAIS VALIAS DA ABORDAGEM METODOLÓGICA MISTA: O CASO DO ESTUDO DO EFEITO DA PARTICIPAÇÃO NO FESTIVAL SUDOESTE NA CONSTRUÇÃO DA(S) IMAGEM(NS) SOBRE O DESTINO ALENTEJO LITORAL E NA INTENÇÃO DE REVISITA[1]

Sandra Saúde[1 2] e Ana Isabel Rodrigues[1]

[1]Instituto Politécnico de Beja, Portugal. ssaude@ipbeja.pt; ana.rodigues@ipbeja.pt;

[2]CICS.NOVA - Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais

Resumo. Esta comunicação pretende caracterizar as mais valias do desenvolvimento de uma abordagem metodológica exploratória do tipo misto tendo por base o estudo do efeito que a participação no festival de música (MEO)Sudoeste, realizado em 2017, que teve/tem na(s) imagem(ns) construídas sobre a região Alentejo Litoral/Sudoeste e na(s) respetiva(s) intenção(ões) de revisita. A investigação permitiu: 1) identificar os perfis de imagem de destino (ID) construídos pelos festivaleiros pós festival; 2) aferir a opinião sobre o efeito induzido pela participação no festival sobre essa(s) ID e 3) tipificar as intenções de revisita e de recomendação de visita à região. A recolha e a análise combinada de dados de natureza quantitativa e qualitativa permitiu enriquecer a identificação e a caracterização dos perfis de imagem tidos pelos festivaleiros. Se os dados de natureza quantitativa situam os perfis tipo e a expressividade das respetivas dimensões, são os dados de natureza qualitativa que permitem apreender a sua verdadeira amplitude e significância. Os resultados evidenciam que por via da colheita e interpretação combinada de dados quantitativos e dados qualitativos, o método misto de pesquisa é o que assegura maior potencial e riqueza na triangulação e interpretação dos dados, sendo o mais adequado para objetos de estudo multidimensionais.

Palavras-chave: Método Misto de Pesquisa; Técnicas de Análise Qualitativa; Técnicas de Análise Quantitativa; Imagem de Destino; Festival (MEO)Sudoeste.

THE ADVANTAGES OF THE MIXED METHODS APPROACH: THE CASE STUDY OF THE PARTICIPATION EFFECT IN THE SUDOESTE FESTIVAL IN THE FORMATION OF THE DESTINATION IMAGE(S) ABOUT ALENTEJO LITORAL AND IN THE REVISITING INTENTION

Abstract. This paper intends to characterize the advantages of the development of an exploratory methodological approach of the mixed type based on the study of the effect that the participation in the music festival (MEO) Sudoeste, carried out in 2017, had/has in the image(s) formed over the Alentejo Litoral/Sudoeste region and in the respective intention(s) to revisit. The research allowed: 1) to identify the destination image (ID) profiles built by festivalgoers post-festival; 2) assess the opinion on the effect induced by participation in the festival on their ID and 3) typify the intentions of revisiting and of recommending visits to the region. The combined collection and analysis of data of a quantitative and qualitative nature made it possible to enrich the identification and characterization of ID profiles developed by festivalgoers. If the data of a quantitative nature situates the type profiles and the expressiveness of the respective dimensions, it is the data of a qualitative nature that allows to apprehend its true amplitude and significance. The results show that, through the combined collection and interpretation of quantitative and qualitative data, the mixed research method is the one that ensures greater potential and richness in triangulation and interpretation of the data, being the most suitable for multidimensional study objects.

Keywords: Mixed Methods Approach; Qualitative Analysis Techniques; Quantitative Analysis Techniques; Destination Image; (MEO) Sudoeste Festival.

[1]Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto «UIDB/04647/2020» do CICS.NOVA – Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa.

1. INTRODUÇÃO

O ponto de partida do estudo efetuado e que a seguir se apresenta foi o estudo do impacte económico e sociocultural do festival de música (MEO)Sudoeste na região, em 2017, quando da comemoração do seu 20º aniversário.

Entre os resultados apurados, destacou-se o efeito positivo do evento na divulgação e consolidação da imagem do território. Tendo por base esta conclusão, interessou, numa segunda fase do estudo, centrar a análise na caracterização e compreensão do significado desse efeito junto dos festivaleiros, visitantes da região pela primeira vez quando da participação no festival. Em concreto, interessou-nos:

- caracterizar o impacte que a participação no festival, em 2017, teve/tem na(s) imagem(ns) construídas sobre a região: Alentejo Litoral/Sudoeste e na(s) respetiva(s) intenção(ões) de revisita.

Assumiram-se como dimensões chave da recolha de dados:

1. os atributos/as características que os festivaleiros associam à região, fruto da experiência tida resultante da participação no festival;
2. a intenção e a probabilidade de voltar a visita a região;
3. a recomendação de visita à região, dada, ou não, a amigos/familiares;
4. a opinião sobre se a ida ao (MEO)Sudoeste influenciou a imagem que passou a ter sobre a região e de que forma caracteriza a imagem que tem agora.

Dada a natureza multidimensional do objeto de estudo, optou-se pelo desenvolvimento de uma abordagem metodológica exploratória do tipo misto.

A abordagem metodológica seguida é plenamente justificada pelas questões base de investigação, bem como, pela necessidade de complementar dados de caracterização, de perfil mais quantitativo, e de interpretação/justificação contextualizada, de perfil qualitativo.

Tendo por base o estudo desenvolvido, pretende-se com esta comunicação refletir sobre as mais-valias do uso do método misto de pesquisa para o enriquecimento e a compreensão sustentada dos resultados de um processo de investigação social.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

2. A MULTIDIMENSIONALIDADE DO CONCEITO IMAGEM DE DESTINO (ID)

2.1 ID e a intenção de revisita

A imagem de um destino, na perspetiva da oferta ou procura, assume-se como com conceito valioso quer na estratégia de posicionamento de destino (Pike & Ryan, 2004), quer no processo de seleção de destinos e, por essa razão, tem recebido atenção substancial dos investigadores desde a década de 1970 (e.g. Gallarza, Saura & Garcia, 2002). Ao examinar algumas das definições de DI, torna-se evidente que se trata de um conceito amplo, eclético e abrangente. Crompton (1979) propôs uma das definições mais citadas, enfatizando o fato de que a imagem é uma soma de múltiplos elementos, como crenças, ideias e impressões sobre um destino. O pensamento de Crompton (1979) foi estendido por Phelps (1986), que também a definiu com base em impressões e percepções; Gartner (1989) para quem a imagem de destino é uma "combinação complexa". Esses breves exemplos mostram a multimensionalidade e imprecisão deste construto. As imagens são consideradas, ao mesmo tempo, percepções, impressões ou sensações sobre diferentes atributos de um destino. Por esta razão, Rodrigues, Correia & Kozak (2012) advogam que DI assume-se como um "constructo chapéu" [umbrella construct], uma vez que: (i) são conceitos baseados numa combinação de elementos que ajudam a organizar um corpo de conhecimentos em torno de um tópico; (ii) o progresso do conceito assenta na dialética entre relevância e rigor, abertura e disciplina, conceptualização e operacionalização; (iii) são conceitos unificadores entre os investigadores, a fim de organizar um campo de conhecimento.

É esta riqueza multidimensional que faz com que a ID seja uma variável fundamental na definição de estratégias de marketing de destinos, sobretudo porque têm consequências diretas em variáveis como a satisfação sentida pelo turista ou a lealdade ao destino turístico, como vários estudos já o demonstraram (e.g. Bigné, Sanchez & Sanchez, 2001). Informação prévia sobre o destino ou o facto de alguém já o ter visitado antes são factores que deverão ser tidos em consideração em estudos de ID, uma vez que podem causar diferentes opiniões. A par disso, sendo a ID um conceito multidimensional requere desta forma abordagens multidisciplinares (Rodrigues et al., 2012) que, por sua vez, necessita de formas de medição complementares (quanti_quali ou quali_quanti) como defendem alguns autores (Jenkins, 1999; entre outros).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

3. AS MAIS VALIAS DAS ABORDAGENS METODOLÓGICAS MISTAS NA INVESTIGAÇÃO SOCIAL

Produzir ciência e conhecimento científico no domínio das ciências sociais implica umbilicalmente a assunção de que somos produtores e produto da realidade que estudamos. Implica saber gerir essa dupla e simultânea condição de ser sujeito-investigador e de objeto-investigado; implica assumir uma postura de produtor de conhecimento e de, simultaneamente, beneficiário do processo de produção. A investigação em ciências sociais tende, pois, a ser sempre um trabalho de reelaboração, de reinterpretação de um conjunto de fenómenos que todos nós experienciamos. No domínio da relação sujeito-objeto de investigação, e do ponto de vista ontológico, epistemológico e metodológico é possível identificar um conjunto de paradigmas estruturantes que dominaram, nos últimos tempos, a forma de observar e de interpretar a realidade envolvente, isto é, a forma de fazer ciência.

Na linha do tempo, distingue-se, em primeiro lugar, a influência dominante da perspetiva positivista (e, depois, pós-positivista) que advoga a importância da procura da objetividade e das conclusões sustentadas em evidências factuais e mensuráveis. Numa segunda fase, evolui-se para a assunção da realidade como um objeto multidimensional, histórica e socialmente construído em que a sua compreensão implica interpretação e contextualização, sendo estes os pressupostos de base do construtivismo ou da perspetiva interpretativista. Para os defensores do paradigma emancipatório/ transformativo, a compreensão da realidade e das suas múltiplas características implica a análise contextualizada e crítica das suas causas societais e individuais (Mertens, 2005).

Cada um destes paradigmas constituem “sistemas de crenças e práticas que influenciam a forma como os investigadores selecionam tanto as questões que estudam como os métodos que usam para as estudar” (Morgan, 2007, p.51). Se a abordagem metodológica quantitativa é a que domina na perspetiva positivista (séc XIX/inícios séc XX) e pós-positivista (último terço do séc XX), na matriz construtivista (a partir da primeira metade do século XX) é dado o primado ao método qualitativo de pesquisa e de análise.

A aposta na abordagem mista, isto é, o uso complementar de métodos e técnicas quanti/qualitativas e/ou quali/quantitativas só se consolida no final do século XX tendo por base, um “novo” modelo de referência teórico: o pragmático. “O paradigma pragmático "coloca" no centro o problema de investigação e faz recurso de todas as abordagens para o entender.” (Creswell, 2003, p.11). “Colocando a questão de pesquisa como 'central', os

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

métodos de recolha e análise de dados são escolhidos tendo em conta a maior probabilidade de fornecerem insights sobre a questão, não respeitando qualquer tipo de lealdade filosófica a qualquer paradigma alternativo" (Mackenzie & Knipe, 2006, p. 5).

A defesa da necessidade de uma abordagem metodológica sustentada pela combinação coerente e holística dos procedimentos de pesquisa e de análise qualitativa e quantitativa (ou vice-versa) é justificada pela natureza multidimensional e interdependente dos problemas e objetivos de investigação. Creswell et al. (2003) definem o método misto (mixed method) como um procedimento metodológico de recolha e de análise de dados que combina técnicas quantitativas e qualitativas num mesmo desenho de pesquisa, enriquecendo, por via da triangulação e da interação, as possibilidades analíticas e as conclusões a obter.

Os métodos mistos sustentam-se na assunção de que, por um lado, não existe uma única e objetivável realidade e que, por outro lado, a sua interpretação e compreensão implicam contextualização e capacidade de triangulação de pontos de vista; implica intersubjectividade e abdução (Morgan, 2007), isto é, "a dialética complementar e constante entre o desenvolvimento teórico indutivo e dedutivo, e não a confiança absoluta num ou noutro."(Pearce, 2012, pp. 832-833).

O método misto difere da abordagem multimétodos (multimethods), na medida em que não se sobrepõem múltiplas formas quantitativas e qualitativas de recolha de dados. O método misto legitima-se e diferencia-se na assunção da natureza multidimensional do problema inicial em investigação que justifica ontológica, epistemológica e metodologicamente uma abordagem que garanta a recolha (sequencial ou simultânea), a análise e a integração interpretativa de dados qualitativos e quantitativos (ou vice-versa) (Creswell, 2015).

Face à natureza multidimensional do conceito de imagem de destino (ID), a opção pela abordagem metodológica a seguir, para o estudo do efeito da participação no festival (MEO)Sudoeste nas imagens construídas sobre a região Alentejo Litoral/Sudoeste, teria que necessariamente recair pelo método misto. Esta escolha também se fundamenta na evolução registada, particularmente nas últimas décadas, nos procedimentos seguidos para avaliação de ID em que são aplicadas e combinadas formas de medição mais holísticas e qualitativas, assentes em questionamentos de natureza aberta (usando técnicas como a "Elicitação Livre de Palavras" (Coshall, 2000, entre outras), e escalas de medição de natureza quantitativa e fechada, como a proposta por Beerli e Martin (2004).

4. METODOLOGIA

4.1 Objetivo e questões orientadoras do estudo

O objetivo central do estudo desenvolvido foi o de caracterizar o impacte que a participação no festival (MEO)Sudoeste, em 2017, teve/tem na(s) imagem(ns) construídas e na(s) intenção(ões) de revisita partilhadas pelos festivaleiros acerca do destino turístico: Alentejo Litoral/Sudoeste.

Assumiram-se como questões orientadoras do estudo (Qo), as seguintes:

- *Qo1: Quais os atributos que os festivaleiros associam à região Sudoeste/Alentejo Litoral?*
- *Qo2: Qual a intenção e a probabilidade de voltar a visita a região manifestadas pelos festivaleiros?*
- *Qo3: Será que os festivaleiros já recomendaram a visita à região a amigos e/ou familiares, após a sua estadia na região?*
- *Qo4: Será que a participação no festival influenciou a imagem que os festivaleiros passaram a ter sobre a região? Qo4.1: Se Sim, qual a imagem que passaram a ter?*
- *Qo5: Para os festivaleiros, quais são as três características que tornam a região única e diferente de todos os outros locais que visitaram até ao momento em Portugal?*

As cinco dimensões de análise do estudo foram operacionalizadas através de indicadores que estruturam e fazem parte do inquérito por questionário aplicado via *online*. No total, o instrumento de recolha de dados tem oito perguntas sendo as seis primeiras de natureza fechada, de resposta única, em escala do tipo Likert ou de opção: Sim/Não e as duas últimas, de natureza aberta. O questionário foi previamente validado por um painel de especialistas. A fiabilidade das duas escalas de Likert utilizadas foi comprovada via *alfa de Cronbach (0,856 e 0,839, respetivamente).*

O questionário aplicado, tem ao início uma pergunta de seleção, a fim de identificar se o respondente já tinha, ou não, estado na região antes da ida ao (MEO)Sudoeste, em 2017. Apenas avançaram para as questões seguintes, os que assumiram ter estado pela primeira vez no território aquando da edição de 2017 do festival; assegurou-se por esta via que as

suas impressões, opiniões e imagens foram apenas influenciadas por essa experiência (Saúde & Rodrigues, 2020).

4.2 Técnica de recolha de dados e participantes no estudo

O questionário foi enviado, entre 15 e 30 de junho de 2018, por email, a 231 festivaleiros, correspondente aos que tinham dado prévia autorização para serem contactados após a sua estadia no festival em 2017. Garantiu-se uma taxa de retorno de 53%, equivalente a 122 respondentes: 100 de nacionalidade portuguesa e 22 estrangeiros A representatividade desta amostra *a posteriori* foi comprovada estatisticamente tendo por base as características do conjunto de festivaleiros inquiridos em 2017 (Saúde & Rodrigues, 2020).

4.3 Técnicas de análise de dados: procedimentos de análise quantitativa e qualitativa

Os dados recolhidos através das seis questões de natureza quantitativa foram analisados através de estatística descritiva com apoio do software *SPSS*, versão 25. Através da análise estatística determinou-se o perfil tipo sobre: 1) atributos associados à região Alentejo Litoral/Sudoeste; 2) intenção e probabilidade de revisita futura à região; 3) recomendação já dada a familiares/amigos para visitar o território e 4) opinião sobre se a imagem que passou a ter sobre a região foi influenciada pela ida ao festival.

As respostas dadas às duas perguntas abertas foram analisadas através da utilização combinada e complementar de dois CAQDAS (Computer Assisted/Aided Qualitative Data Analysis Software), a saber:

> - 1º momento: Utilização do CAQDAS T-LAB com o objetivo de realizar uma análise exploratória do *corpus,* extraindo as primeiras ideias, procurando perceber a relação entre palavras e palavras-chave.
>
> - 2º momento: Utilização do webQDA com o objetivo de organizar e sistematizar o pensamento resultante da fase anterior, tendo por base uma análise dedutiva, baseada em dimensões de perceção e imagem (…) proveniente da fase de revisão de literatura. Foi feita a fase de codificação e interpretação, seguindo o método dedutivo. (…) Ao total, e para cada pergunta aberta, foram recolhidas 122 respostas ou unidades sintáticas, correspondentes cada uma à resposta dada à pergunta por cada inquirido (Saúde & Rodrigues, 2020, p.244).

A análise qualitativa permitiu caracterizar melhor as dimensões estruturantes das imagens partilhadas e construídas pelos festivaleiros sobre o território.

Em suma, desenvolveu-se uma abordagem metodológica mista, de natureza exploratória, que combinou a recolha e análise simultânea de dados quantitativos e qualitativos.

5. O EFEITO DA PARTICIPAÇÃO NO FESTIVAL (MEO) SUDOESTE NA CONSTRUÇÃO DA(S) IMAGEM(NS) SOBRE O DESTINO ALENTEJO LITORAL/SUDOESTE E NA INTENÇÃO DE REVISITA

5.1 As imagens tidas sobre a região

Entre os atributos que mais caracterizam a região (**Figura1**), os festivaleiros destacam:

1) ter boas praias (64,8% concorda totalmente e 31,1% concorda);
2) transmitir uma sensação de fuga à rotina (57,4% concorda totalmente e 42,6% concorda);
3) predominar um sentimento de autenticidade e genuinidade (55,7% concorda totalmente e 44,3% concorda) e
4) ter uma paisagem bonita e atrativa (59,0% concorda totalmente e 36,9% concorda).

Por oposição, discordam, particularmente, que o território:

1) esteja bem sinalizado (32,0% discorda totalmente e 41,8% discorda);
2) tenha boas acessibilidades (32,0% discorda totalmente e 34,4% discorda);
3) tenha uma boa rede de supermercados/minimercados de vizinhança (16,4% discorda totalmente e 38,5% discorda) e
4) disponha de bons snack-bares/restaurantes (17,2% discorda totalmente e 31,1% discorda).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

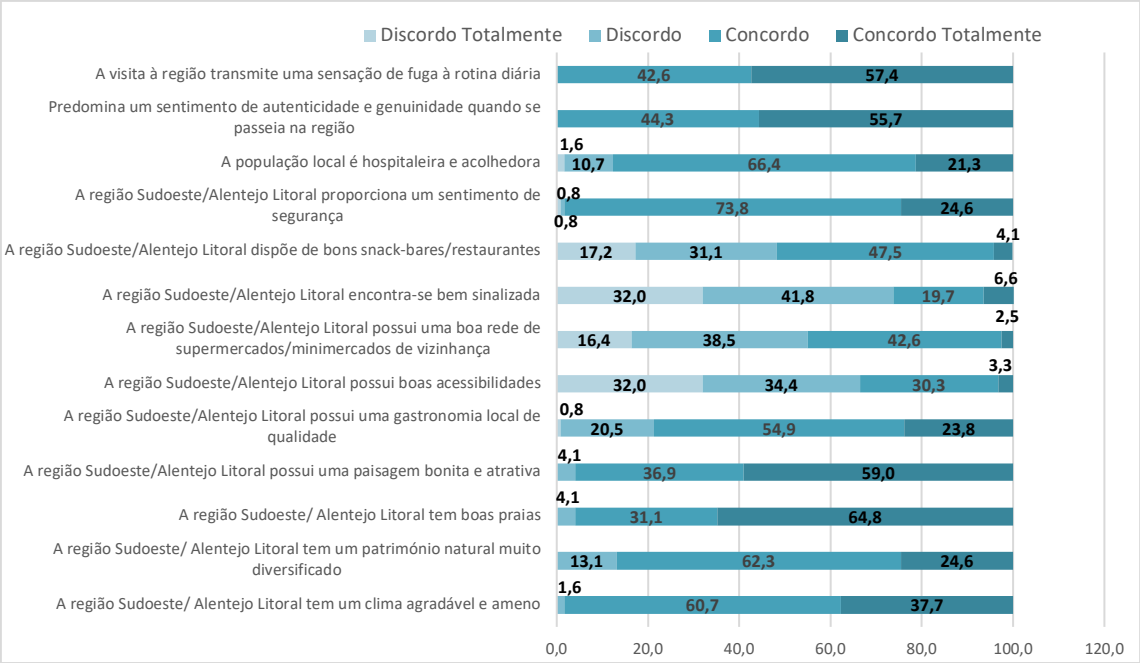


Figura 1. Atributos de imagem associados pelos festivaleiros à região (em %)
Fonte: SPSS, questionário aplicado em julho 2018.

Em síntese, são os atributos naturais e da atmosfera do lugar os mais valorizados.

Para a identificação destes atributos muito contribuiu a experiência de participação no (MEO)SUDOESTE, em 2017; 85,2% dos festivaleiros assume que passou a ter uma imagem diferente e mais positiva da região após essa experiência. Dessa "nova" imagem fazem parte palavras-chave como: "praias"; "gostar"; "ótimo/ótima/ótimas"; "bonito/bonita/bonitas"; "animação/diversão"; "bom/boas" e "meosudoeste"; são estes os lemas[2] que mais se repetem nas unidades de texto analisadas. Entre as palavras-chave mais frequentes é evidente a "centralidade" de "praias" em torno da qual os lemas se associam de forma mais expressiva, tal como visível na **Figura 2**.

[2]Rótulos atribuídos a grupos de unidades lexicais classificadas de acordo com critérios linguísticos (lematização) (Manual T-LAB PLUS, 2019, disponível em: https://tlab.it/en/allegati/help_en_online).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

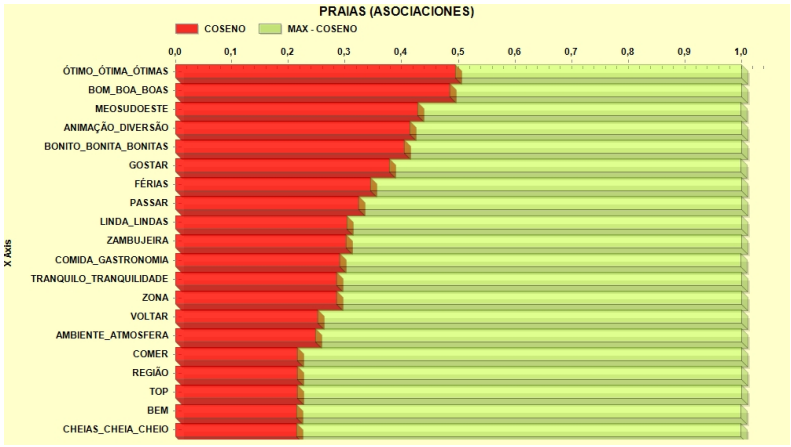


Figura 2. Associação dos lemas com a palavra-chave: praias

Legenda: COEF: Coeficiente de Associação entre o Lema "Praias" e os outros lemas. O índice de associação varia entre 0 e 1.
Fonte: T-LAB 2019, questionário aplicado em julho 2018 (Saúde & Rodrigues, 2020, p. 245)

São também os elementos naturais (praias, natureza, pôr do sol, sol) e a atmosfera do lugar (associada a animação, diversão, meosudoeste) os atributos de imagem mais referenciados para justificar o carácter único e diferente da região face a outros locais visitados em Portugal (Tabela 1).

Tabela 1. *Lemas/palavras-chave mais identificadas na elicitação livre sobre as 3 características que distinguem a região*

LEMAS	Nº de ocorrências	LEMAS	Nº de ocorrências
PRAIA_PRAIAS	105	BONITA_BONITAS	7
NATUREZA	34	ZAMBUJEIRA	7
PORDOSOL	30	DIFERENTE	5
ANIMAÇÃO	27	FÉRIAS	5
BOA_BOAS_BOM	24	ALGARVE	4
SOL	19	CANAL	4
COMIDA_GASTRONOMIA	16	CLIMA	4
MEOSUDOESTE	14	LINDA_LINDÍSSIMAS_LINDO	4
DIVERSÃO	13	MAR	4
AMBIENTE	10	MÚSICA	4
ÓTIMA_ÓTIMO_ÓTIMAS	10	PAISAGEM	4

Fonte: T-LAB 2019, questionário aplicado em julho 2018 (Saúde & Rodrigues, 2020, p.249)

Ao explorar e analisar de forma mais detalhada, com recurso ao webQDA, as respostas dadas pelos festivaleiros, foi possível ainda concluir que entre os aspetos que os festivaleiros menos gostaram da experiência na região destacam-se:

- as experiências vivenciadas em certos cafés e espaços de restauração: Ref25 "*nos cafés não se conseguia comer, rejeitavam a nossa presença e não nos ligavam nenhuma";*
- a confusão e o excesso de pessoas em determinados locais de apoio: Ref2 "*cafés sempre muito cheios, difícil de arranjar um lugar para comer*";
- a necessidade de mais oferta de alojamento: Ref7 "poderia ter mais oferta de alojamentos para jovens";
- a dificuldade em chegar ao local, por falta de transportes públicos e sinalética: Ref2 "*Não foi tudo bom, chegar ao sudoeste foi difícil, não há transportes*" (Saúde & Rodrigues, 2020).

Tendo por base as palavras-chave identificadas com o T-LAB cruzada com a análise categorial efetuada com o webQDA foi possível identificar que as imagens identificadas pelos festivaleiros do (MEO)Sudoeste são muito centradas no "recurso natural" predominante de que existem boas, bonitas e/ou ótimas praias. Há elementos distintivos associados à identidade turística e sociocultural do território que os jovens não destacam sendo por isso de classificar as imagens contruídas como incompletas e muito influenciadas/condicionadas pela relação muito específica e esporádica que o evento "permite" que os festivaleiros tenham com o território fora do recinto do festival (Saúde & Rodrigues, 2020). A maior parte do tempo os festivaleiros estão no recinto do festival, com saídas quase exclusivas à localidade próxima de Zambujeira do Mar. O efeito positivo da participação no festival sobre as imagens construídas sobre a região é comprovado, no entanto, a análise mais detalhada sobre as características dessas imagens leva-nos a concluir que as mesmas incluem uma visão incompleta do território.

5.2 A intenção e a probabilidade de revisitar a região

Sobre a intenção de revisitar o Alentejo Litoral/Sudoeste, a grande maioria dos inquiridos assume que:

1) gostaria de voltar para visitar e/ou passar férias (88,5% concorda e 9,0% concorda totalmente) e/ou
2) continuará a visitar e/ou passar férias, se tiver oportunidade (77,0% concorda e 6,6% concorda totalmente).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

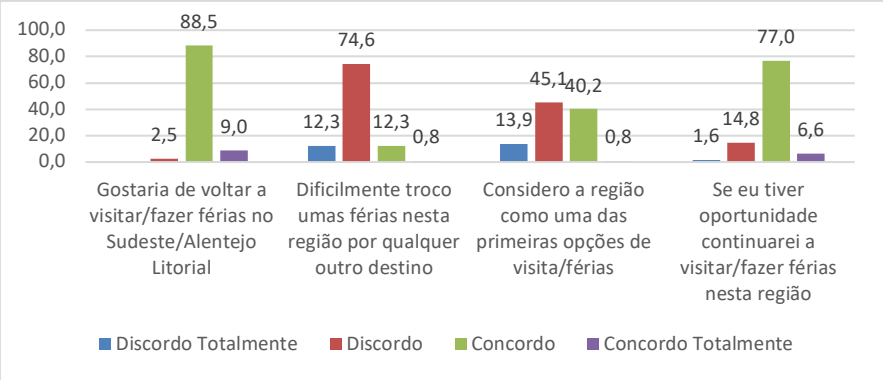


Figura 3. *Intenção de voltar a visitar a região (em %)*

Fonte: SPSS, questionário aplicado em julho 2018.

41% (40,8% + 0,2%) assume que considera a região como uma das primeiras opções de visita e/ou de férias no futuro, embora a grande maioria 88,9% (74,6% + 12,3%) discorde da dificuldade em trocar umas férias neste destino por outro (Figura 3).

Em termos de probabilidade de retorno ao destino, o valor médio é de 4,08 numa escala de 1: nada provável a 5: muito provável. Entre os inquiridos constata-se, adicionalmente, que 30,3% já voltou a visitar a região após a participação no festival (Fonte: SPSS, questionário aplicado em julho 2018).

Em síntese, verifica-se que a intenção e a probabilidade de revisita é bastante expressivo entre os festivaleiros que conheceram a região pela primeira vez aquando da edição de 2017 do festival.

5.3 A recomendação de visita à região

No que respeita à recomendação de visita dada a familiares e/ou amigos (Figura 4), 95,9% assume concordar (90,2% concorda e 5,7% concorda totalmente) com a hipótese de o fazer e 97,5% (78,7% concorda e 18,9% concorda totalmente) com a ideia de transmitir opiniões/sentimentos positivos sobre a região (Figura 5). Desde que esteve no festival em 2017, e no espaço de um ano, 44,3% dos festivaleiros afirma que familiares e/ou amigos seus já visitaram a região fruto da sua recomendação (Fonte: SPSS, questionário aplicado em julho 2018).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

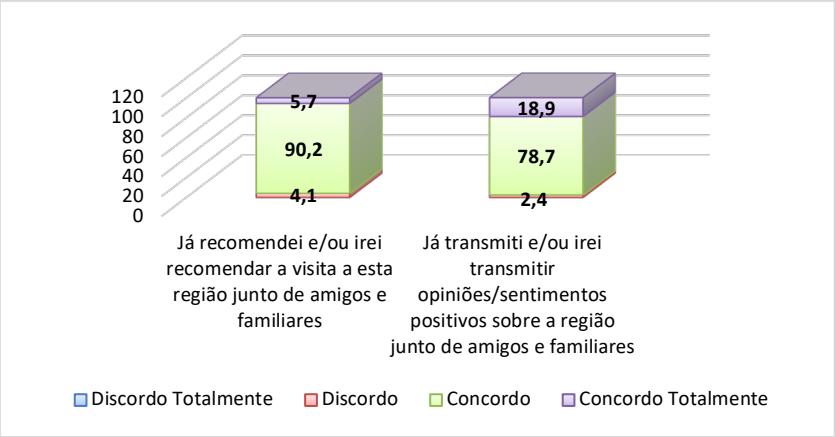


Figura 4. *Recomendação de visita à região (em %)*

Fonte: SPSS, questionário aplicado em julho 2018.

6. CONCLUSÕES

O estudo efetuado permitiu identificar quais as dimensões estruturantes das imagens tidas pelos festivaleiros sobre a região Alentejo Litoral/Sudoeste, após um ano da sua primeira visita ao território em resultado da participação no festival de música (MEO)Sudoeste. Em termos globais, é uma imagem bastante positiva e diferente para melhor da partilhada antes do festival. Para os festivaleiros, os principais atributos da região são as suas ótimas praias, lindo por-do-sol, natureza e paisagem bonita e genuína. Também é destacada a atmosfera do lugar sendo valorizada a animação e o ambiente de diversão vivido por inerência da realização do próprio festival. Relativamente à possibilidade de revisita, a maioria dos inquiridos revela que tenciona voltar para visitar e/ou para passar férias, sendo que um terço já concretizou essa intenção. Fruto da imagem positiva tida, é também maioritário o grupo de festivaleiros que assume que já recomendou e/ou irá recomendar a amigos/familiares a visita ao Alentejo Litoral.

A recolha e a análise combinada de dados de natureza quantitativa e qualitativa permitiu enriquecer a identificação e a caracterização dos perfis de imagem tidos pelos festivaleiros. Se os dados de natureza quantitativa situam os perfis tipo e a expressividade das respetivas dimensões estruturantes (de acordo com a classificação utilizada de Beerli e Martin, 2004), são os dados de natureza qualitativa que permitem apreender a sua verdadeira amplitude e significância. Se ficássemos apenas com a análise da expressividade quantitativa dos atributos de imagem iriamos concluir que se destacam particularmente três: os recursos naturais, a atmosfera do lugar e o ambiente natural, concordantes com a imagem de marca da região, mas não conseguiríamos deduzir o carácter incompleto e condicionado das

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

imagens tidas. Na realidade, ao explorar as narrativas dos festivaleiros sobre as características principais das imagens tidas sobre o território conclui-se que se centram e afunilam excessivamente nos elementos praia, por-do-sol, natureza e animação/meosudoeste. São imagens das quais emanam sensações positivas e que influem na intenção de revisita partilhada pela maioria, mas que, também, traduzem uma visão incompleta da região e excessivamente alinhada com as imagens exploradas pelo marketing do evento.

Quer por via de procedimento concomitante ou sequencial de recolha e análise de dados, quer por via da colheita e interpretação de dados quantitativos em primeiro lugar seguida dos qualitativos, ou vice-versa, o método misto de pesquisa é o que assegura maior potencial de triangulação e de enriquecimento mútuo de dados e perspetivas sendo o mais adequado para objetos de estudo multidimensionais.

7. REFERÊNCIAS

Beerli A. & Martín J. D. (2004). Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research,* 31 (3), 657-681.

Bigné, E., Sanchez, M. I. & Sanchez, J. (2001). Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: Inter-relationship. *Tourism Management*, 22, 607–616.

Creswell, J.W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.* (2nd ed.) Thousand Oaks: Sage.

Creswell, J.W., Plano Clark, V.L., Gutmann, M.L. & Hanson, W.E. (2003). Advanced mixed methods research designs (209–240). In: Tashakkori, A., Teddie, C. (eds.) *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research.* Sage, Thousand Oaks.

Creswell, J. W. (2015). *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*. Thousand Oaks: Sage.

Coshall, J. T. (2000). Measurement of tourists' images: The repertory grid approach. *Journal of Travel Research, 39,* 85-89.

Crompton, J. L. (1979). An assessment of the image of Mexico as a vacation and the influence of geographical location upon that image*. Journal of Travel Research,* 17 (4), 18-23.

Gallarza, G., Saura G. & Garcia, H. (2002). Destination image: towards a conceptual framework. *Annals of Tourism Research,* 29 (1), 56-78.

Jenkins, O. H. (1999). Understanding and measuring tourist destination images. *International Journal of Tourism Research*, 1, 1-15.

Mackenzie, N. & Knipe, S. (2006). Research dilemmas: Paradigms, methods and methodology. *Issues in Educational Research,* 16(2), 1-13.

Mertens, D.M. (2005). *Research methods in education and psychology: Integrating diversity with quantitative and qualitative approaches* (2nd Edition). Thousand Oaks: Sage.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.362-376

Morgan, D. (2007). Paradigms Lost and Pragmatism Regained. Methodological Implications of Combining Qualitative and Quantitative Methods. *Journal of Mixed Methods Research*, 1 (1), 48-76.

Pearce, L.D. (2012). Mixed Methods Inquiry in Sociology. *American Behavioral Scientist*, 56(6), 829-848

Pike, S. & Ryan, C. (2004). Destination positioning analysis through a comparison of cognitive, affective, and conative perceptions. *Journal of Travel Research,* 42 (May), 333-342.

Rodrigues, A., Correia, A. & Kozak, M. (2012). Exploring the life-cycle model applied to 'umbrella constructs': destination image as an example. *Tourism Recreation Research*, 37 (2), 133-143.

Saúde, S. & Rodrigues, A. I. (2020). Destination image(s) formed of the Alentejo Litoral/Southwest region from the experience of participating in the MEOSUDOESTE music festival (239-252). *In: Costa, A.P., Reis, L. P., Moreira, A. (Ed.). Computer Supported Qualitative Research. Springer: Book series: Advances in Intelligent Systems and Computing*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-31787-4

Sedas Nunes, A. (1984). *Questões Preliminares Sobre as Ciências Sociais*. Vila da Feira: Editorial Presença, Lda.

MÍDIA E MEIO AMBIENTE: A REPRESENTAÇÃO DE ATORES SOCIAIS EM NOTÍCIAS SOBRE AS TRAGÉDIAS DE MARIANA E BRUMADINHO

Matheus Batista da Silva[1], Carolina Lopes Araújo[2] e Janaína Siqueira Silva[3]

[1,2 e 3]Universidade de Brasília, Brasil. [1]mathewsb.silva@gmail.com [2] carolinaaraujo@unb.br
[3]siqueira.janaina6@gmail.com

Resumo. Em menos de quatro anos da tragédia de Mariana (2015), a Vale protagonizou mais um episódio, em Brumadinho (2019), consolidado como o maior desastre ambiental em termos de perda de vidas humanas. Para dar voz aos afetados pelas tragédias, a mídia assume papel central com seu poder de influenciar a opinião pública. Baseado no relatório Media Ownership Monitor Brasil (2017), o presente trabalho buscou analisar notícias publicadas em portais jornalísticos online brasileiros G1 e Folha de São Paulo, e nos portais internacionais BBC e The New York Times sobre as tragédias. Recorreu-se à análise de discurso crítica (ADC), utilizando-se o software webQDA no tratamento e codificação de dados, para analisar quais os atores mais acionados para falar sobre as tragédias de Mariana e Brumadinho e como a voz autoral representa os principais atores sociais e institucionais nas notícias. Os veículos reconhecem a responsabilidade do poder público e das empresas. Mas a exclusão das vozes militantes e o não reconhecimento da comunidade local como vítima das tragédias, faz-se questionar se a mídia tem usado sua influência para a mudança de estruturas sociais. Leniência e irresponsabilidade dos atores, especialmente, pelos governos e grandes empresas, têm gerado graves custos ambientais, políticos e sociais para o Brasil.

Palavras-chave: Análise de Discurso Crítica; webQDA; Mídia e Meio Ambiente; Brumadinho; Mariana.

MEDIA AND ENVIRONMENT: THE REPRESENTATION OF SOCIAL ACTORS IN DIGITAL PRESS ABOUT THE TRAGEDIES OF MARIANA AND BRUMADINHO

Abstract. Almost four years later the tragedy in Mariana (Minas Gerais, Brazil) at 2015, the mining company Vale was, once again, the protagonist at a tragic episode occurred in Brumadinho (Minas Gerais, Brazil), at 2019. Such event has been reported as the major environmental disaster in terms of loss of human life. The press has a central role in giving voice to those affected by the tragedies due its power to influence public opinion. Bearing this in mind, the present paper aims to reveal which actors have space on the news to talk about the tragedies of Mariana and Brumadinho and how the authorial voice represents its' main social and institutional actors. In order to frame the analysis corpus, news articles published at the date, one week later and one year later each of those tragic events were collected from the most important journalism websites in Brazil, chosen on basis the Media Ownership Monitor Brasil report (2017). The press website considered were, in national scope, the websites of Portal G1 and Folha de São Paulo, and in the international scale, BBC and The New York Times websites. The data analysis process applied the sociodiscoursive categories from Critical discourse analysis assisted, in the treatment and coding data, by webQDA. The analysis has showed that the media recognizes the government and companies as responsible for the tragedies. But it questionable if the media's influence can be used to change social structures that could have crucial importance in a context in which the leniency and irresponsibility of the actors, especially governments and large companies, have been generating serious environmental, political and social costs for Brazil.

Keywords: Critical Discourse Analyses; webQDA; Media and Environment; Brumadinho; Mariana.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.377-390

1. INTRODUÇÃO

O Brasil possui um histórico significativo de tragédias envolvendo grandes empresas e a destruição do meio ambiente. Os atores institucionais brasileiros parecem não ter aprendido com a tragédia de Mariana, em 2015, envolvendo a empresa Samarco, controlada pela joint-ventura formada entre a Vale e a BHP Billiton. Em menos de quatro anos do rompimento da barragem de Fundão, a Vale e empresas associadas protagonizaram mais um episódio, em Brumadinho (2019), que se consolidou como o maior desastre ambiental em termos de perda de vidas humanas. Novamente o país se viu diante de uma comoção que ultrapassou as fronteiras nacionais e questionou a efetividade do poder público na proteção da vida humana e do meio ambiente. Para dar voz aos atores sociais afetados pelas duas tragédias, a mídia assume papel central com seu poder de influenciar a opinião pública. Portais de notícias do Brasil e de diversos países retrataram os casos, contribuindo, assim, com a cobrança social por respostas e adoção de medidas para se fazer justiça às milhares de vítimas fatais e sobreviventes. O presente trabalho pretende analisar, pela perspectiva da metodologia qualitativa, notícias publicadas em portais jornalísticos online brasileiros G1 (Globo), UOL (Folha de São Paulo), e nos portais internacionais BBC (British Broadcasting Corporation) e The New York Times sobre as duas tragédias. Recorreu-se à análise de discurso crítica, utilizando-se o software webQDA no processo de tratamento e codificação de dados, para analisar quais são os atores mais acionados para falar sobre as tragédias de Mariana e Brumadinho e identificar como a voz autoral os representa.

2. METODOLOGIA

Os passos do percurso metodológico, adaptado com base nas etapas de planejamento de pesquisa proposta por Ramalho e Resende (2011) estão sintetizados no **Quadro 1**:

Quadro 1. Passos da análise da representação de atores e discursos presentes em notícias de portais de mídia online

1º passo	Formulação das questões de pesquisa	Identificar e analisar “quais são as vozes e discursos predominantes nas notícias midiáticas nacionais e estrangeiras sobre os casos de Mariana e Brumadinho”
2º passo	Definição de critérios para coleta dos dados	Explorar e selecionar portais de notícias nacionais e internacionais mais visitados no Brasil que noticiaram as tragédias de Mariana e Brumadinho
3º passo	Leitura dos dados de análise	Identificar quais lentes da Análise de Discurso Crítica podem ser aplicadas no corpus
4º passo	Análise qualitativa do corpus de análise	Gerar categorias de codificação das notícias e classificá-las com a ajuda do software webQDA de análise qualitativa
5º passo	Análise interpretativa da representação de atores sociais e intertextualidade	Analisar os dados pelas lentes da Análise de Discurso Crítica (ADC), especificamente pelas categorias de interdiscursividade e representação de atores sociais.

Fonte: Elaboração dos autores.

Com base na perspectiva da ADC, que busca entender a relação linguagem-sociedade, foi definido o paradigma interpretativo crítico que permitiu problematizar a influência da mídia na formação de opinião pública acerca de tragédias de caráter político-socioambiental, que envolve, diretamente, o uso da linguagem. O percurso metodológico proposto para este trabalho buscou aportar métodos que contribuíssem para desvelar a produção discursiva midiática e a representação (e protagonismo) de atores diversos perante situações de conflitos socioambientais. Para isto foram formuladas questões de pesquisa capazes de nortear as possibilidades metodológicas em termos analíticos, focalizando na interpretação dos aspectos discursivos:

1. Quais são os atores mais acionados, com legitimidade para contar os fatos ocorridos em Mariana e Brumadinho?

2. Como a voz autoral representa os principais atores sociais e institucionais presentes nos textos?

Nas próximas seções são detalhadas as estratégias usadas para gerar e analisar os dados, a fim de responder aos objetivos pretendidos e às questões de pesquisa.

2.1 Coleta de Dados

A pesquisa demandou uma abordagem predominantemente documental, tendo como material empírico documentos de mídia online, elaborados por portais de notícias nacionais e internacionais.

A escolha dos dados baseou-se no relatório de Monitoramento da Propriedade da Mídia (*Media Ownership Monitor*), criado pela ONG internacional de Direitos Humanos Repórteres Sem Fronteiras (RSF), que resultou na criação de um banco de dados sobre os maiores veículos e grupos de mídia, além de seus interesses políticos e econômicos. No Brasil, a pesquisa foi feita pela ONG Intervozes – Coletivo Brasil de Comunicação Social e indicou grande concentração no meio digital pelos portais de notícias Globo.com e UOL, do Grupo Globo e do Grupo Folha, conforme ilustra a Figura 1:

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.377-390

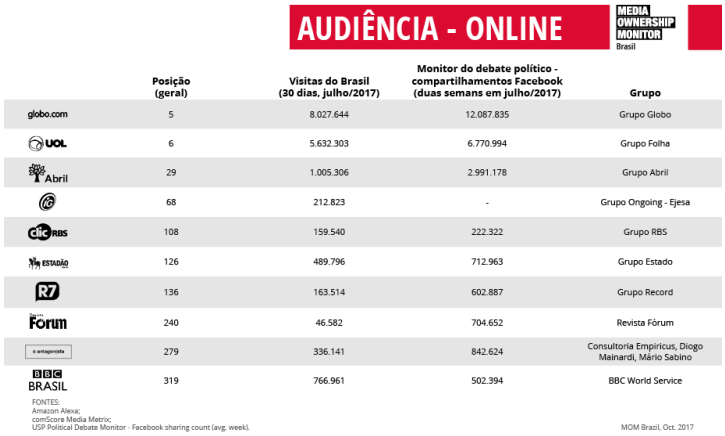


Figura 1. Ranking de audiência de mídia online no Brasil
Fonte: Relatório do Media Ownership Monitor Brasil - MOM (2017).

Para definir a lista dos principais veículos na categoria “mídia digital”, os veículos foram selecionados com base na audiência e em “seu potencial de influenciar a opinião pública” (Reporters Without Borders & Intervozes, 2017, p. 16). Segundo o relatório, ainda, há um único portal estrangeiro – BBC – na lista dos mais acessados no Brasil. Como este trabalho objetiva analisar notícias midiáticas de portais nacionais e estrangeiros, julgou-se necessário incluir mais um portal estrangeiro com notícias relacionadas às tragédias. A pesquisa retornou uma reportagem especial do portal The New York Times sobre o caso de Brumadinho (2019), que resgata a memória sobre o caso de Mariana (2015).

A comunicação midiática tem, entre outros, o objetivo de difundir temas significativos para a sociedade, podendo influenciar a opinião pública. Sobre o poder da mídia, Mendonça (2020), discute o trabalho de Vieira e Resende (2016), e aponta que a mídia dissemina modos de mundo aptos a contribuir para a manutenção de estruturas sociais. A mídia exerce, também, um poder mediador ao “selecionar fontes de informação e assuntos para as histórias, ao seguir rotinas jornalísticas consagradas, ao decidir atores representados na arena pública, o que será dito a respeito deles e, em especial como será dito” (van Dijk, 2015, p. 73). Ressalta-se que, apesar desse papel mediador, os leitores ou ouvintes avaliam, interpretam e representam notícias jornalísticas de maneiras distintas, conforme os contextos socioeconômicos, políticos e socioculturais ao qual estão inseridos.

Considerando o alcance das notícias publicadas em mídias online, entendeu-se que a análise de discurso crítica seria fundamental para comparar a representação discursiva desses dois momentos trágicos da história político-socioambiental brasileira. Optou-se por analisar apenas notícias em português, mesmo dos portais estrangeiros, para favorecer a

análise de categorias semânticas presentes no corpus de pesquisa. Foi definido um recorte temporal de um ano, sendo escolhidas notícias do dia das tragédias, de uma semana depois e, por fim, de um ano dos acontecimentos. Apenas o portal The New York Times não seguiu esta definição. Pautada nesses critérios, a busca retornou um total de 19 textos que compuseram o corpus de análise do trabalho. Para tratamento dos dados, fez-se proveitoso o auxílio do software webQDA (Sousa, Costa & Moreira, 2019).

2.2 Codificação e Análise Qualitativa com o software webQDA

Os textos das matérias selecionadas foram importados para o software. O programa foi útil para filtrar informações relevantes em macro análise, que, em um segundo momento, estiveram no foco da interpretação e análise discursiva. Na plataforma do WebQDA foi criado um projeto para trabalhar os dados, no qual foram criadas pastas separando as notícias de Mariana e Brumadinho. Com a ferramenta "Descritores", as fontes foram codificadas em Mídias Nacionais e Internacionais, separando também os jornais objetos de análise conforme o Mapa de Códigos a seguir:

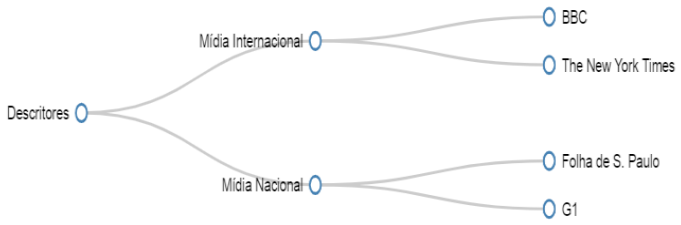


Figura 2 Mapa de Códigos Descritores realizados na aba Questionamentos do webQDA
Fonte: Elaborado pelos autores com o software webQDA.

Essa divisão facilitou a identificação das mídias e, posteriormente, permitiu analisar os resultados da pesquisa com base em cada mídia, podendo filtrar os resultados para comparação e discussões relevantes para o trabalho. O trabalho analítico consistiu numa primeira leitura dos textos no software webQDA, identificando todos os atores sociais e institucionais mencionados nas notícias. Após a marcação, foram mapeados, com a ferramenta Códigos Árvore, os tipos de atores que foram nomeados nas seguintes categorias: **I.** Ativistas/Militantes, **II.** Atores Internacionais, **III.** Comunidade Local, **IV.** Empresas, **V.** Especialistas, **VI.** Governo e **VII.** Organizações Não Governamentais (ONGs). A representação destes atores no texto também foi codificada segundo duas categorias: **a.** Fala do ator e **b.** Fala sobre o ator, com o objetivo de responder as perguntas iniciais da pesquisa.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.377-390

2.3 Análise de Discurso Crítica (ADC) como teoria e método de investigação

A Análise de Discurso Crítica (ADC) fornece elementos para a realização de pesquisas qualitativas de discurso sendo seu principal material empírico o texto (Ramalho & Resende, 2011). Para Fairclough (2012), a ADC é, ao mesmo tempo, uma teoria e um método analítico com atenção especial para os processos de representação discursiva e para as relações de força entre atores sociais.

Acosta e Resende (2018) afirmam que a linguagem pode provocar mudanças sociais, logo, está interligada com outras instâncias da vida social como os valores, ideologias e as relações sociais. Uma das características fundamentais desse campo teórico-metodológico é a interdisciplinaridade, pois reconhece que, para analisar discursivamente problemas sociais é preciso estabelecer conexões com diferentes áreas do conhecimento (Resende, 2012). Outra característica relevante da ADC é que as pesquisas assumem posição explícita diante de problemas sociais de cunho discursivos (Resende, 2017). Seu caráter posicionado rompe com a imparcialidade científica, pois é “um tipo de investigação analítica do discurso que estuda principalmente as formas como o abuso do poder social, a dominação e a desigualdade são conquistados, reproduzidos e contestados, por meio de textos, no contexto social e político” (van Dijk, 2001, p. 352).

A ADC fornece categorias analíticas que auxiliam na investigação de efeitos de textos em práticas sociais e vice-versa, permitindo identificar nos textos formas particulares de significar e representar o mundo (Ramalho & Resende, 2011). Mas é necessário, antes, ter acesso aos textos para, então, identificar as categorias mais eficazes para a análise (Acosta & Resende, 2018), considerando-se as questões de pesquisa e características dos textos. Com a leitura do corpus de análise observou-se o acionamento de muitas vozes a dizer sobre as tragédias de Mariana e Brumadinho. Diante disso, a categoria de Intertextualidade mostrou-se relevante para descobrir quais atores sociais têm maior espaço de fala (Ramalho & Resende, 2011; Mendonça, 2020). Mostrou-se, também, importante identificar como esses mesmos atores sociais são representados nas notícias, usando, para tanto, as categorias de representação de atores sociais propostas por Van Leeuwen (2008).

3. ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÕES

No webQDA realizou-se uma pesquisa com a ferramenta "Palavras mais frequentes", presente no menu “Questionamentos”, para verificar os campos semânticos ativados pelas

escolhas lexicais nos textos. Foram geradas nuvens de palavras, para os textos da mídia nacional e internacional, com as 100 palavras mais frequentes, tendo como argumento o mínimo de 6 caracteres.

A nuvem de palavras apresentada na Figura 3 contém os 95 vocábulos mais utilizados nos 12 textos de mídia nacional sobre as tragédias de Mariana e Brumadinho. Os termos "barragem" (77 ocorrências); "rompimento" (57); "segundo" (45) e "Feijão[1]" (12), foram suprimidos a fim de priorizar a análise comparativa da ocorrência de outros termos relevantes nos documentos. Inserem-se na Fig. 3, portanto, somente os termos que se repetem entre 75 vezes ("lama") e 12 vezes ("mina").



Figura 3 Palavras frequentes no corpus de análise de mídias nacionais (G1 e Folha de S. Paulo)
Fonte: Elaborado pelos autores com o software webQDA.

As colocações são padrões mais ou menos regulares de co-ocorrência entre palavras, pode-se chegar a esses padrões observando quais palavras precedem e seguem com maior frequência a palavra que esteja em foco (Fairclough, 2003). Pela análise lexical, observa-se que o termo "lama", referente ao rompimento da barragem em Mariana, surge 75 vezes nos textos assumindo relevância para condução de debates relacionados à tragédia. O ator central do acontecimento é a lama que cobriu as empresas, casas e a comunidade local. Em diversos trechos das notícias é possível observar que o vocábulo está associado ao desaparecimento de familiares da comunidade local.

Há uma diferença relevante nas menções sobre as empresas vinculadas às duas tragédias ambientais. O vocábulo "Vale" apresenta destaque nas notícias, com 62 citações, enquanto "Samarco" apresenta apenas 44 menções. Essa diferença pode ser explicada pela responsabilização da empresa Vale, que é uma das donas da mineradora Samarco. Pode-se observar também a ausência de "Governo" entre as palavras mais frequentes dos textos,

[1] Vocábulo referente à região do Córrego do Feijão

com uma pequena soma de 23 menções, denotando baixa influência do campo semântico relacionado ao Estado, diminuindo assim a corresponsabilidade de órgãos nacionais, estaduais e municipais nas tragédias ocorridas em Minas Gerais.

A nuvem de palavras apresentada na Figura 4 contém os 88 vocábulos mais utilizados nos 7 textos de mídia internacional sobre as tragédias de Mariana e Brumadinho. Assim como no caso anterior, foram suprimidas da nuvem os vocábulos que não ofereceram elementos relevantes para análise, como artigos e preposições. Inserem-se na Figura 4, portanto, somente os termos que se repetem no texto entre 62 vezes (“Vale”) e 8 vezes (“sirenes”).



Figura 4 Palavras frequentes no corpus de análise de mídias internacionais (BBC e The New York Times)
Fonte: Elaborado pelos autores com o software webQDA.

A análise lexical mostra que o vocábulo “Vale” ganha destaque também nas notícias dos portais internacionais, sendo mencionado 62 vezes. Em contrapartida, o vocábulo “Samarco” tem ainda menos destaque nas notícias internacionais, somando 15 menções. Vale ressaltar que, nesse caso, a nuvem de palavras apresenta o vocábulo “disse” como o quarto mais mencionado (39 ocorrências), chamando a atenção para a análise de intertextualidade que será apresentada a seguir. A análise aponta, assim, que os portais de notícias internacionais pesquisados assumem seu poder mediador, selecionando atores como fontes de informação.

3.1 Análise de intertextualidade

Acosta e Resende (2018) defendem que existem diversos modos de construir a intertextualidade e que “ao dar maior ou menor espaço a uma voz, mais ou menos explicitamente, o/a autor/a do texto demonstra qual o seu alinhamento e qual a importância que atribui às vozes que atualiza em seu ato linguístico” (Acosta & Resende, 2018, p. 438). Para Ramalho e Resende (2011) a intertextualidade tem como foco analisar quais são as vozes articuladas ou ausência de vozes nos textos, além das maneiras como são articuladas. Neste trabalho, a análise de intertextualidade busca descobrir quais vozes

assumem protagonismo nas notícias, com legitimidade para contar os fatos ocorridos em Mariana e Brumadinho. Para esse fim, a ferramenta "Matriz" do WebQDA se mostrou útil. Com as falas dos diversos atores mapeadas e divididas em categorias, de acordo com a esfera a qual estes atores pertencem, a Matriz, gerada a partir da ferramenta "Questionamento" foi utilizada para cruzar os códigos de classificação referente aos atores sociais (fala do ator) e descritores (portal de notícia). Os dados gerados foram copiados para uma tabela do MSOffice Excel para geração do gráfico apresentado na Figura 5 que auxilia nas discussões que se seguem.

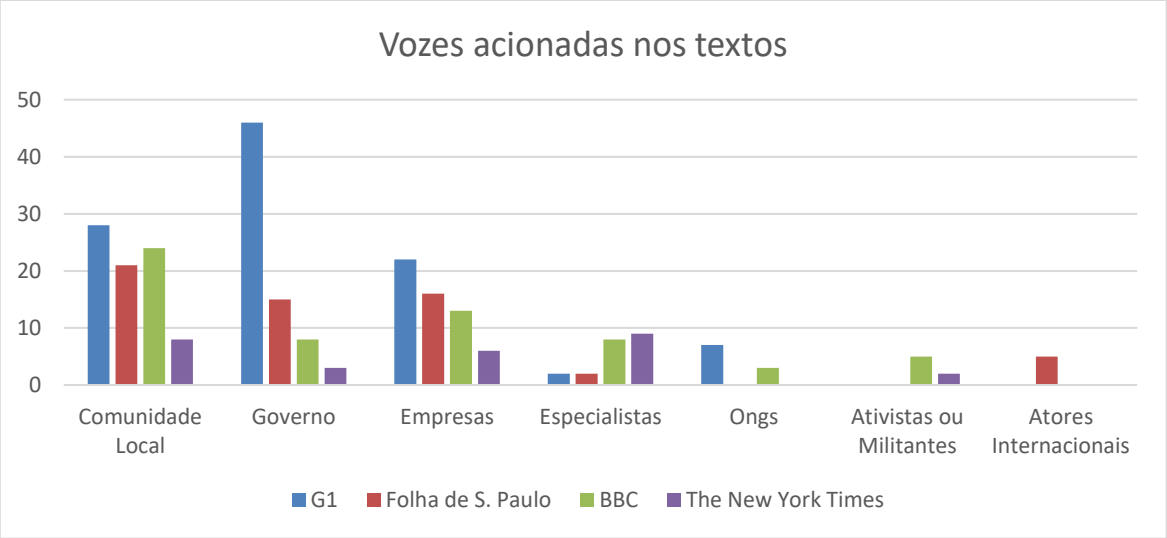


Figura 5 Cobertura quantitativa das vozes acionadas nos textos para análise de intertextualidade
Fonte: Elaboração dos autores.

A comunidade local foi a fonte mais acionada nas notícias com 81 codificações. Em seguida, aparece o governo (72), empresas (57), especialistas (21), ONGs (10), ativistas (7) e atores internacionais (5). Como a principal afetada pelas tragédias, pela proximidade com os locais dos rompimentos das barragens e por serem vítimas e/ou familiares de pessoas que morreram, a comunidade se auto representa contando a versão dos fatos. Chama atenção o surgimento da voz do governo como a segunda mais procurada pela imprensa. Por ser responsável pelas ações e políticas públicas, o governo é acionado nesses casos para explicar os motivos de grandes empresas estarem envolvidas em tragédias mesmo passando por fiscalização. Destaca-se, também, que as esferas do governo mais acionadas pela mídia foram os Ministérios e as forças policiais.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.377-390

Na mídia brasileira, representada pelos portais G1 e Folha de São Paulo, ganham maior espaço de fala os representantes do Governo (61 codificações), o que pode indicar posicionamento dos textos no exercício de influência acerca dos fatos contados sobre as tragédias (Fairclough, 2001; Ramalho e Resende, 2011). Dessa forma, as mídias reproduzem "maneiras de representar o mundo atreladas a determinados grupos hegemônicos, em razão da pressão discursiva que esses grupos exercem sobre o conjunto da sociedade (Acosta & Resende, 2018, p. 435). Apesar do destaque das falas do governo, no entanto, observa-se baixo acionamento da voz do Governo Federal nas notícias sobre as duas tragédias, 5 referências a falas nos anos de 2015 e 2019. Vale ressaltar que nesse período o Brasil teve dois mandatos presidenciais, de Dilma Roussef e Jair Bolsonaro. Há, no corpus, apenas uma menção à ex-presidente Dilma de caráter assistencial (Folha de São Paulo, 2015), demonstrando uma colaboração passiva e distante. As respostas dos governos às demandas socioambientais demonstram desinteresse pela busca de responsáveis, aos quais, inclusive, por parte do governo vigente em 2019, Jair Bolsonaro, coube apenas a responsabilidade de lidar com os problemas: "Ele evitou listar culpados, mas disse que caberia à Vale se antecipar a problemas" (Folha de São Paulo, 2019). A fala do presidente, também, ao retratar os afetados como "eventuais vítimas", omite as causas e responsabilidades, além de naturalizar os impactos causados à população. O uso do vocábulo "eventuais" na fala do presidente se presta como modalizador epistêmico, mitigando representação dos afetados como verdadeiras vítimas das tragédias. Nos portais brasileiros percebe-se, também, baixo acionamento de especialistas (4 codificações) e ausência da voz de ativistas/militantes que são atores importantes em conflitos socioambientais. A exclusão desses atores cumpre função ideológica, contribui para a manutenção da impunidade de atores institucionais e causa a exclusão da voz do meio ambiente como vítima das tragédias.

Já na mídia internacional, representada pelos portais da BBC e o The New York Times, segue-se o destaque para a versão dos fatos contada pela comunidade afetada pelas tragédias (32 codificações), seguido pelas empresas (19) e especialistas (17). Os portais se posicionam explicitamente diante das duas tragédias, trazendo questionamentos às empresas e dando espaço para um ator social que a mídia brasileira desconsiderou, os ativistas/militantes (7 codificações). Mesmo sendo pouco acionado, esse ator social teve destaque aproximado ao do Governo (11). Essa articulação explícita, como aponta Ramalho e Resende (2011, p. 33), "tende a ser disciplinadora ou transformadora em relação a lutas

de poder" e contribui para o confrontamento dos poderes públicos e empresarial, uma vez que grupos militantes tendem a se posicionar diante de tragédias socioambientais.

Nos veículos brasileiros, há apenas 7 codificações referentes à voz de atores internacionais, representado pela Organização das Nações Unidas. Nos veículos internacionais não foram identificados acionamentos desses atores.

3.2 Representação de atores sociais e institucionais

Conforme van Leeuwen (2008) as representações de práticas sociais são construídas por pessoas particulares a partir de um determinado ponto de vista e, por isso, os atores envolvidos nas práticas sociais são representados de diferentes maneiras. Araújo, Carmo e Fraga (2018) explicam dois modos principais para analisar a representação de atores sociais, baseados na teoria de van Leeuwen (2008): através dos Modos de Representação, estratégia que pode ser utilizada para descobrir, por exemplo, se os atores sociais são representados individualmente ou coletivamente; e os Modos de Referência, lente pela qual pode-se observar as palavras e conotações utilizadas no texto ao mencionar os atores sociais. Esta seção apresenta os resultados analíticos da representação dos principais atores sociais envolvidos nas tragédias de Mariana (2015) e Brumadinho (2019).

Para identificar os modos de representação nos textos foram mapeadas, no webQDA, todas as referências aos atores sociais, e separadas em categorias que correspondem a 'fala+sobre+ator' (fala sobre o governo, fala sobre as empresas etc), sendo subdivididas de acordo com a esfera que cada ator mencionado pertence, por exemplo, na categoria do Governo subdividiu-se em Governo Federal, Estadual, Ministérios, Órgão Ambientais, Prefeituras, Forças Policiais e Defensoria Pública. Os textos fazem menção ao governo 150 vezes. Em 30 trechos o governo é representado coletivamente (menções com mais de um órgão), 21 referências são feitas com base na funcionalização e identificação de atores do governo e, apenas 5 vezes, há generalização do governo com termos como o 'poder público no Brasil' (Folha de São Paulo, 2020). As empresas são representadas individualmente e por nomeação, com categorização coletiva menos expressiva (5 ocorrências), que ocorre quando são atribuídas as responsabilidades coletivas pelas tragédias. A Vale é a instituição mais mencionada nos textos (79 codificações), seguida da Samarco (40), BHP Billiton (11) e Tüv Süd (5), responsável pela certificação da estabilidade das barragens que se romperam.

Acerca da comunidade local foram observadas variações significativas nos modos de representação. Os termos utilizados para representar as comunidades envolvidas nas tragédias, conforme a quantidade de codificações, foram: família/parentes das vítimas (13), moradores (11), pessoas (7), comunidade (5), mortos/corpos (5), sobreviventes (3), população (2) e afetados (1). Nota-se nos termos de definição da comunidade local um distanciamento do conceito de vítima. Ao fazer referência à comunidade, que também foi vítima das tragédias, as notícias colocam o ator social em segundo plano e demonstra considerar como vítima apenas vítimas fatais. Apenas a Folha de São Paulo (2015) faz referência aos afetados como 'comunidades vítimas'. Há, ainda, uma separação clara nos textos de tratamento entre sobreviventes e vítimas fatais. Ao representar vítimas fatais é utilizado o termo 'corpos' que enfatiza impessoalização, enquanto ao mencionar os sobreviventes retirados com vida o termo 'pessoa' é utilizado.

Acerca dos qualificadores dos atores sociais, ao se referir às empresas e ao governo, a mídia assume posição explícita e atribui responsabilidades a esses atores. Os principais termos usados para qualificar o governo demonstram um caráter avaliativo da (in)capacidade de atuação para proteção da população. O governo é referido como 'despreparado'; que não se mostra 'competente'; e precedido pelo termo 'inépcia', termos que são, também, associados às empresas Vale, Samarco, BHP Billiton e Tüv Süd. Sobres a responsabilidade das empresas pelas acusações de crimes ambientais e homicídios, o texto enfatiza que "não é trivial provar o dolo de executivos e engenheiros" (Folha de São Paulo, 2020) por protagonizarem o "maior desastre em termos de vidas humanas dos últimos 30 anos no mundo" (Passarinho, 2019).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pela análise discursiva crítica é possível afirmar que há uma diversidade de atores sociais representados nas notícias. Ao representar os atores sociais e institucionais, os veículos reconhecem a responsabilidade do poder público e das empresas. A comunidade local é representada como a principal afetada pelas duas tragédias e, portanto, foi a voz mais acionada como fonte das matérias para contar sua versão dos fatos. Assim, as mídias assumem seu poder político de formação da opinião pública, mas pecam por distanciar a comunidade local dos impactos sociais, econômicos e ambientais, uma vez que não a reconhece como vítima das tragédias. O meio ambiente também não é representado diretamente como vítima das tragédias, apesar de serem estas representadas como

desastres ambientais. A exclusão das vozes militantes/ativistas em defesa dos interesses da população local e do meio ambiente pode mitigar as pressões sociais para a formulação de políticas eficazes para prevenção de novas tragédias.

Toda essa oscilação de uso de poder, representada discursivamente nos textos da imprensa digital, aporta a exigência de se questionar se a mídia tem usado sua influência para a mudança de estruturas sociais as quais têm gerado graves custos ambientais, políticos e sociais para o Brasil.

5. REFERÊNCIAS

Acosta, M, & Resende, V. (2018) Apropriação da análise de discurso crítica em uma discussão sobre comunicação social. *Revista de Estudos da Linguagem*, pp. 421-454.

Araujo, C., Carmo, E., Fraga, R. (2018). Percurso de Jovens Pesquisadores em Investigação Qualitativa Interdisciplinar embasada na Análise de Discurso Crítica (ADC) com o auxílio do Software NVivo. Fortaleza: *Atlas CIAIQ 2018*. Acesso em 19 de mar de 2020, disponível em https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2018/article/view/1725/1678

Fairclough, N. (2001). *Discurso e Mudança Social*. (I. Magalhães, Trad.) Brasília: Editora UnB.

Fairclough, N. (2003) *Analysing discourse: textual analysis for social research*. London: Routledge.

Fairclough, N. (2012). Análise Crítica do Discurso como método de pesquisa social científica. L*inhas D'Água*, 25(2), pp. 307-329.

FOLHA DE SÃO PAULO. Rompimento de barragens atinge dois distritos em Mariana (MG). *Folha de São Paulo*, São Paulo, 11 nov. 2015. Disponível em: <https://m.folha.uol.com.br/cotidiano/2015/11/1702906-rompimento-de-barragens-atinge-distritos-em-mariana-mg.shtml?origin=folha>. Acesso em: 15 mar. 2020.

FOLHA DE SÃO PAULO. Barragem se rompe e casas são atingidas em Brumadinho, Grande BH. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 25 jan. 2019. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2019/01/barragem-se-rompe-e-casas-sao-atingidas-em-brumadinho-grande-bh.shtml>. Acesso em: 15 mar. 2020.

FOLHA DE SÃO PAULO. Brumadinho, 1 ano. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 22 jan. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/opiniao/2020/01/brumadinho-1-ano.shtml>. Acesso em: 15 mar. 2020.

Mendonça, D. (2020) *População em situação de rua e políticas públicas: representações na Folha de São Paulo*. [Dissertação de Mestrado]. PPGL/UnB. Disponível em: https://repositorio.unb.br/handle/10482/36334. Acesso em 23 fev 2020.

Passarinho, Nathalia (2019). Tragédia em Brumadinho: As 5 lições ignoradas após tragédia de Mariana. *BBC NEWS*, Londres, 01 fev. 2019. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-47077083>. Acesso em: 15 mar. 2020.

Ramalho, V., & Resende, V. (2011). *Análise de discurso (para a) crítica: o texto como material de pesquisa*. Campinas: Pontes Editores.

Reporters Without Borders (RSF) & Intervozes. (2017) *Ownership Monitor Media Brasil: Quem controla a mídia no Brasil?*. Disponível em: <brazil.mom-rsf.org/en/>. Acesso em: 21 mar. 2020.

Resende, V. (2012) Análise de Discurso Crítica como Interdisciplinar para a Crítica Social: Uma Introdução. In: I.F. MELO (org), *Introdução aos estudos críticos do discurso: teoria e prática*, pp. p. 99-112. Campinas: Pontes.

Resende, V. (2017) Abordagem teórico-metodológica para análise interdiscursiva de políticas públicas. *Atlas CIAIQ 2017*. Acesso em 21 de mar de 2020, disponível em https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/issue/view/21

Sousa, F. N., Costa, A., & Moreira, A. (2019). *webQDA* [software]. Aveiro: Microio/Ludomedia.

Souza, F., Costa, A., Moreira, A., Souza, D., & Freitas, F. (2016). *webQDA: manual de utilização rápida*. Aveiro: UA Editora. Acesso em 21 de jan de 2019, disponível em http://hdl.handle.net/10773/16171

Van Dijk, T. (2001) Critical Discourse Analysis. In: Tannen, D., Schiffrin, D.; Hamilton, H. (orgs.). *Handbook of Discourse Analysis*, pp. 352-371. Oxford, Blackwell.

Van Dijk, T. (2015) *Discurso e poder*. São Paulo: Contexto.

Van Leeuwen, T. (2008). The representing of social actors. Em T. Van Leeuwen, *Discourse and practice: New tools for critical discourse analysis*, pp. 23-54. New York: Oxford university Press.

Vieira, V., Resende, V. (2016) *Análise de discurso (para a) crítica: o texto como material de pesquisa*. 2. ed. Campinas: Pontes.

VIVÊNCIAS DE EXCLUSÃO NA ACADEMIA: DESAFIOS À INTERCULTURALIDADE

Emília Coutinho[1], Adriana Pinto Oliveira[2], Carolina Marques Reis[2], Inês Raquel Cabral Oliveira[2], Leonardo de Almeida Maltez[2], Stefanie Marlene Pereira Osório[2], Vitória Parreira[3] Paula Nelas[1], Cláudia Chaves[4], João Duarte[1], Sandra Antunes[4] e Paula Santos[4]

[1]Health Sciences Research Unit: Nursing (UICISA: E) | IPV, Polytechnic Institute of Viseu, Escola Superior de Saúde Portugal. ecoutinhoessv@gmaill.com, pnelas@gmail.com, duarte.johnny@gmail.com

[2]Enfermeiros portugueses, Portugal. adrianapintoo97@gmail.com, carolreispfm@gmail.com, innees96@gmail.com maltez.leonardo@gmail.com, stefanieosorio.97@hotmail.com

[3]Escola Superior de Enfermagem do Porto, Porto, Portugal. vitoria@esenf.pt

[4]Politécnico de Viseu, Viseu, Portugal, claudiachaves21@gmail.com; sandramgantunes@gmail.com psantos16@gmail.com

Resumo. Introdução Relatos de vivências de exclusão académica apresentam-se como desafios às instituições de ensino superior (IES) na sua capacidade de desenvolverem, mas também de aplicarem políticas promotoras de interculturalidade; Objetivos Conhecer as práticas institucionais interpretadas como barreiras à inclusão e desafios à interculturalidade; e desocultar os sentimentos vividos pela comunidade académica em contextos experienciados que considerem de exclusão; Métodos Estudo qualitativo, fenomenológico-hermenêutico com recurso à entrevista fenomenológica a trinta membros da comunidade académica (estudantes, docentes e não docentes) de uma IES de Portugal, de abril a julho de 2019, com suporte a análise qualitativa de dados apoiada pelo Nvivo12. Este trabalho insere-se num projeto mais alargado intitulado "Práticas inclusivas no Ensino Superior: O desafio de construir comunidade", autorizado pela Comissão de Ética da Instituição envolvida; Resultados Apresentam-se as categorias "Barreiras à inclusão na instituição" e "Sentimentos vivenciados em experiências de exclusão". As barreiras à inclusão na instituição mais referenciadas foram barreiras arquitetónicas e desunião hierárquica na instituição. No que concerne aos sentimentos vivenciados em experiências de exclusão, os participantes referenciaram essencialmente o sentir-se desvalorizado, a solidão e a tristeza; Conclusões. As barreiras arquitetónicas da instituição, o sentir-se desvalorizado, a solidão e a tristeza são os principais desafios institucionais à inclusão e interculturalidade.

Palavras-chave: Sentimentos; Academia; Exclusão; Barreiras; Interculturalidade.

EXCLUSION EXPERIENCES IN THE ACADEMY: CHALLENGES TO INTERCULTURALITY

Abstract. Introduction Reports of academic exclusion experiences arise as challenges to higher education institutions (HEIs) in their capacity to develop, but also to apply policies that promote interculturality; Objectives To know the institutional practices interpreted as barriers to inclusion and challenges to interculturality; and unveiling the feelings experienced by the academic community in experienced contexts that they consider to be exclusion; Methods Qualitative, phenomenological-hermeneutic study using phenomenological interviews with thirty members of the academic community (students, teachers and non-teachers) from a Portuguese HEI, from April to July 2019, supported by qualitative data analysis using Nvivo12. This work is part of a broader project entitled "Inclusive practices in Higher Education: The challenge of building a community", authorized by the Ethics Committee of the Institution involved; Results The categories "Barriers to inclusion in the institution" and "Feelings experienced in exclusion events" are presented. The most referenced barriers to inclusion were architectural barriers and hierarchical disunity in the institution. About the feelings experienced in exclusion events, the participants essentially referred to feeling devalued and loneliness; Conclusions. The architectural barriers of the institution and the feeling of being devalued, loneliness and sadness are the major institutional challenges to inclusion and interculturality.

Keywords: Feelings; Academy; Exclusion; Barriers; Interculturality.

1. INTRODUÇÃO

De entre os tipos de exclusão económica, política e social como referido por Rodrigues (2020) muito se tem estudado sobre os impactos da exclusão social nomeadamente exclusão de género, cultural, étnica, patológica e religiosa (Cruz, 2018). A sociedade que não investe na educação, saúde, habitação, segurança e noutros requisitos sociais de vida digna, que não mitiga a pobreza, barbárie, racismo, xenofobia, iliteracia, e outras condições que comprometem a tomada de decisão livre e esclarecida, não é uma sociedade equitativa e íntegra, mas sim dividida, desordeira, intransigente, preconceituosa, injusta, fraturante, geradora de segregação, ignorância, insegurança, violência e exclusão (Dias Sobrinho, 2010). Para Alvino-Borba e Mata-Lima (2011), os principais fatores de exclusão social em Portugal e na Europa são o desemprego, o envelhecimento demográfico e a pobreza. Relatos de vivências de exclusão académica apresentam-se como desafios às instituições de ensino superior (IES) na sua capacidade de desenvolverem, mas também de aplicarem políticas promotoras de interculturalidade.

A inclusão em meio académico assenta na educação acessível a todos, quaisquer que sejam as especificidades. Rodrigues (2018) recorda que não é fácil promover o desenvolvimento de valores e práticas inclusivas, na academia, sendo uma missão complexa e polémica. Complexa porque na sua génese a escola não foi concebida para todos os estudantes, necessitando de várias correções em termos políticos, educacionais e de apoio a projetos de investigação focados na inclusão. Polémica porque apesar das recomendações internacionais em termos de Direitos Humanos, são as instituições de ensino que têm que reconhecer e atender às especificidades dos estudantes, adequando a sua missão e a sua estrutura em função de cada um. Em 1994 a UNESCO já defendia a inclusão académica, com programas curriculares ajustados (Tomelin, Paula, Sanchez, Peres & Carvalho, 2018).

Numa política de qualidade e sucesso a longo prazo compete às IES promover e garantir a igualdade de oportunidades e a inclusão social, com corresponsabilização de toda a comunidade académica, assegurando direitos e deveres (Gregersen- Hermans, 2017).

O ensino superior é, ou deveria ser, por excelência um espaço privilegiado para a formação intercultural dos futuros profissionais; um cenário em que se aproximam conceções teóricas e estratégias práticas úteis e eficazes, para fomentar nos estudantes o desejo de conhecer e

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.391-405

desenvolver a interculturalidade na sua futura prática profissional, num contexto de inclusão e cidadania (Leiva & Bracons, 2019).

Os estudantes interagem num contexto controlado, com regras e normas, criando um ambiente análogo para todos, apesar de ser culturalmente diverso (Costa, 2019).

Num mundo cada vez mais global, as sociedades estão cada vez mais plurais decorrente do crescente fluxo de pessoas que atravessam as fronteiras internacionais. Dangis e Laoyan (2018) mostram que os estudantes com experiências multiculturais com os seus pares e mentores desenvolveram uma consciência cultural e construíram redes sociais. No entanto, referem também experiências negativas, como a discriminação, isolamento social e prática de segregação. Verificaram ainda que os principais fatores dificultadores de inclusão foram as barreiras linguísticas; que para se obterem benefícios da diversidade, é importante criar e promover um ambiente inclusivo; e que a interação cultural, estratégias de ensino autêntico, apoio das IES à diversidade e a competência cultural dos docentes são formas de promover a inclusão.

O desafio da educação inclusiva nas IES é alargado ao nível social, educacional e político. Importa a clarificação dos conceitos inclusão e integração, por vezes utilizados como sinónimos, mas que na sua essência são diferentes.

Entendemos que integrar significa formar, coordenar ou combinar, podendo resultar em perda de identidade, ao assumir a identidade da cultura dominante pela qual se foi assimilado, enquanto incluir significa compreender, fazer parte de ou participar em algo. Vemos o significado de inclusão aliado ao conceito de participação, uma necessidade primordial do ser humano. Assim, no contexto académico, o estudante do ensino superior só terá a possibilidade de total desenvolvimento quando incluído num todo, que permita a sua plena participação em todas as áreas da vida académica (Santos, Gonçalves, Ramos, Castro & Lomeo, 2015).

A Declaração Mundial sobre o Ensino Superior atesta que este deve ser acessível a todos, enquanto direito humano fundamental, pilar da democracia, do desenvolvimento sustentável e da paz (Santos et al., 2015). Se por um lado, as IES são o centro do conhecimento, por outro, devem ser o centro da pluralidade, da diversidade e do respeito à diferença (Moreira, Bolsanello, & Seger, 2011).

Neste contexto surgem duas questões de investigação. Quais as práticas institucionais interpretadas como barreiras à inclusão e desafios à interculturalidade? Que sentimentos são vividos pela comunidade académica em contextos experienciados que considerem de exclusão?

2. METODOLOGIA

Estudo qualitativo, fenomenológico-interpretativo, centrado na experiência vivida na academia pelos participantes.

A metodologia qualitativa procura compreender os fenómenos e apresentá-los nos seus variados sentidos (Oliveira, Barros & Souza, 2017). Spradley (1980) realça esses sentidos na linguagem nativa e na interpretação do investigador. Existe uma estreita relação entre o investigador e o participante pelo que é fundamental compreender a intencionalidade e o significado, compreender os credos, ideias, perceções, representações, perspetivas, conexões, que os participantes atribuem às próprias ações, em interação com os outros e com o ambiente (Amado, 2014). Em investigação qualitativa a análise dos dados inicia aquando do início da recolha de dados.

Considerámos a visão de Van Manen (2015) sobre a fenomenologia, enquanto uma maneira particular de olhar e se posicionar perante a experiência vivida dos participantes. Método focado na forma de perguntar, no questionamento que nos possibilita o acesso à compreensão da forma como experienciamos o mundo (Van Manen, 2007). Esta perspetiva de Van Manen, conduz sem impor, no qual não há uma rigidez do método, mas sim o iluminar do percurso possibilitando que o investigador faça o seu próprio caminho (Pereira (2015). Van Manen (2014) foca-se no modo como se desenvolve a ação e interação de cada participante enquanto ser no mundo. Heidegger realça o valor formativo da escrita fenomenológica para a reflexão entre o ser e o agir, quem somos e como nós atuamos, contrariamente ao que se possa pensar que seria para criar normas, técnicas, procedimentos, ou modelos prescritivos do que fazer ou da forma como fazer (Van Manen, 2007)

O questionamento filosófico em contextos clínicos permite compreender o que as pessoas vivem e sentem na interação cliente-prestador de cuidados. São esses sentidos cognitivos e não cognitivos, a perceção da existência, como refere Van Manen, que nos ajudam a entender o significado que é atribuído a um determinado fenómeno pelas pessoas alvo dos

cuidados de enfermagem (Pereira, 2015). Para tal importa que o investigador faça um corte epistemológico e se torne um ignorante consciente para poder captar a experiência vivida como ela é entendida pelos participantes. O investigador é um observador do mundo procurando o sentido que os participantes atribuem a cada fenómeno vivido. Neste sentido a pesquisa fenomenológica tem mais a ver com uma atitude de se posicionar no mundo, do que propriamente com um conjunto de passos a seguir (Van Manen, 2014).

Importou aqui, captar a experiência humana tal como foi vivida, mais do que a mera descrição dos factos. O foco de atenção em fenomenologia é a experiência vivida por determinada pessoa, e não a pessoa especificamente que descreve essa experiência, ou o contexto em que se encontra; a fenomenologia não se foca nos factos, mas na experiência humana (Van Manen, 2014).

A comunidade académica foi previamente informada da realização do estudo pelos presidentes das unidades orgânicas envolvidas. O presente estudo obedeceu aos critérios éticos das pesquisas com seres humanos, pelo que todo o processo de investigação se iniciou após a explicação, sobre o propósito e os procedimentos, a gravação das entrevistas e a cessação da sua participação a qualquer momento, obtendo o seu consentimento informado livre e esclarecido para a participação no estudo. Previamente o projeto de investigação foi submetido e aprovado pela Comissão de Ética da instituição envolvida.

Foram 30 os participantes no estudo, 10 docentes, 10 não docentes e 10 estudantes (Figura 1).

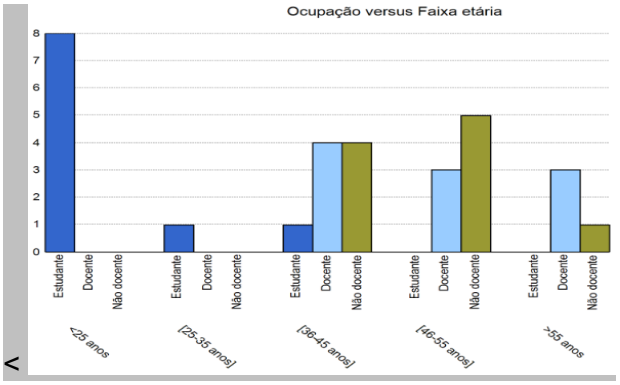


Figura 1. Distribuição dos participantes em função da ocupação e faixa etária

Foram incluídas quatro áreas científicas de cinco unidades orgânicas de uma IES de Portugal (Figura 2)

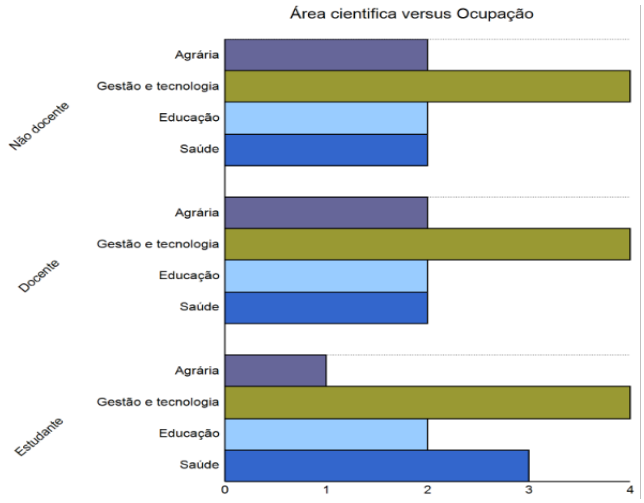


Figura 2. Distribuição dos participantes em função da área científica e ocupação

Dos critérios definidos para a seleção dos participantes foi considerada a experiência e facilidade em comunicar.

Quanto à nacionalidade, 90% são portugueses e 10% estrangeiros, nomeadamente de Alemanha, Angola e Brasil.

Entre as várias alternativas metodológicas de colheita de dados, optou-se pela entrevista fenomenológica com as questões gerais: Fale-me de contextos institucionais experienciados por si que considera terem dificultado a sua inclusão e interculturalidade? O que sentiu nesses contextos experienciados?

Tendo em vista dar resposta às questões de investigação formuladas, cada participante expressou as suas perceções de acontecimentos e situações vivenciadas bem como as suas interpretações e o sentido que lhes atribuía. Sentimos que os participantes estiveram à vontade, falaram livremente das suas experiências e valorizaram o facto de haver a preocupação em recolher o seu sentir a nível desta problemática. As entrevistas decorreram de abril a julho de 2019, num gabinete reservado para o efeito e tiveram a duração média de 45 minutos, no entanto, com dois dos participantes docentes, houve necessidade da realização de dois encontros.

Durante a análise seguimos os pressupostos de Van Manen (2007, 2014, 2015) para compreender a experiência vivida: em primeiro lugar foi necessário voltarmo-nos para a natureza da experiência vivida, a qual passou por selecionar o fenómeno, a perspetiva de

estudo, o contexto onde decorreu, e os participantes; seguidamente investigámos a experiência vivida, que prevê entrar no contexto de estudo, obter as descrições experienciadas, e sair do contexto do estudo; em terceiro lugar desenvolvemos uma reflexão fenomenológica hermenêutica; em quarto lugar elaborámos uma escrita fenomenológica hermenêutica; em quinto lugar mantivemos uma relação orientada para o fenómeno; em sexto lugar contrabalançámos o contexto da pesquisa (Van Manen, 2014, 2015). Suportámos a organização dos dados no Nvivo® versão12. Este software permitiu organizar, classificar, ordenar, examinar relações e combinar análises, cruzando dados emergentes da análise com dados de caracterização dos participantes, entre outras. Neste estudo centrámo-nos na análise do verbatim das entrevistas e destes dados foi possível criar diversas categorias e subcategorias. Pela natureza e tamanho deste artigo apenas foi possível apresentar duas categorias e respetivas subcategorias de análise, nomeadamente "Barreiras à inclusão na instituição" e "Sentimentos vivenciados em experiências de exclusão" as quais estão em total coerência com as questões de investigação formuladas. As categorias foram validadas pelos seis primeiros investigadores apresentados neste artigo, primeiramente em processo isolado e posteriormente em grupo tendo-se procedido aos ajustamentos necessários em função do entendimento do todo.

Contribuição dos autores: os primeiros seis autores do presente artigo trabalharam na conceção, execução, análise, interpretação e construção do artigo; os restantes contribuíram na construção do artigo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Apresentam-se duas categorias emergentes "Barreiras à inclusão na instituição" e "Sentimentos vivenciados em experiências de exclusão" nas tabelas 1 e 2, em que n corresponde ao número de participantes e F ao número de unidades de registo.

3.1 Barreiras à inclusão na instituição

A categoria "Barreiras à inclusão na instituição" é constituída por dez subcategorias. As mais destacadas foram "Barreiras Arquitetónicas", com dez unidades de registo e "Desunião hierárquica na instituição" com quatro unidades de registo.
A menos referida pelos entrevistados foi o "Acolhimento ser realizado pela praxe" com uma unidade de registo", como apresentado na Tabela 1.

Tabela 1. Barreiras à inclusão na instituição

Barreiras à inclusão na instituição	n	F
Barreiras arquitetónicas	8	10
Desunião hierárquica na instituição	1	4
Dificuldade linguística	3	3
Turmas e grupo de amigos restrito	2	3
Falta de capacidade financeira	2	3
Falta de recursos institucionais	3	3
Crenças e valores	1	2
Desrespeito pelos lugares reservados a pessoas com necessidades específicas	1	2
Estabelecimento de pré-requisitos	1	2
Acolhimento ser realizado pela praxe	1	1

Apresentam-se alguns dos testemunhos dos participantes reflexivos de cada uma das subcategorias:

- **Barreiras arquitetónicas**

  “Temos um estudante que é deficiente motor, em cadeira de rodas e temos algumas dificuldades… até em salas que estão com uma ocupação demasiado elevada, às vezes é difícil movimentar-se” (ED2).

  “Temos edifícios afastados uns dos outros e em alguns locais, há barreiras físicas, como escadas, rampas, caminhos que são em terra, com buracos, às vezes com lama, há essa dificuldade” (ED2).

  “barreiras físicas por se tratar de um edifício que já tem muitos anos …com vicissitudes” (ED8).

  “casas de banho, as portas são difíceis de abrir, para nós é difícil, imagine para pessoas que têm mais dificuldade” (EE2).

- **Desunião hierárquica na instituição**

  “Proximidade [entre as unidades orgânicas] não está ainda contemplada na instituição” (ED4).

  “Sendo só de cima, emanado de cima, torna-se difícil, que cada um conheça aquilo que se passa na instituição” (ED4).

- **Dificuldade linguística**

  "linguagem… porque a maior parte deste tipo de programas [Erasmus] necessita da língua inglesa… há muita dificuldade e a instituição não nos dá ferramentas para ultrapassar esta barreira" (EE9).

  "a principal barreira é a língua… há pouca gente a falar inglês. E isso é um problema. Quer estudantes, quer professores, quer funcionários, colaboradores" (EN5).

- **Turmas e grupo de amigos restrito**

  "[As pessoas] criam os seus próprios grupos e só falam com aquele grupo" (EE4).

  "Eu sei que é mais fácil o facto de haver duas turmas, mas desta forma, nós não conseguimos incluir tanto a turma B, portanto acho que isso é uma barreia" (EE7).

- **Falta de capacidade financeira**

  "A não atribuição de bolsas a alunos que se calhar precisam" (EE10).

  "Perder a bolsa por falta de créditos" (EE10).

  "Há disciplinas e cursos que os alunos têm de fazer trabalhos. Há muito mais facilidade para quem tem dinheiro para comprar o material para aplicar e fazer os projetos, e aqueles que não têm, não é tão fácil. Depois os professores vão avaliar pelo que esta feito e não pelo esforço que tiveram para o fazer. É chato quando estamos no ensino público, que se defende tanto, e depois voltamos ao mesmo, consoante as possibilidades, assim se dá a nota" (EN7).

- **Falta de recursos institucionais**

  "Era importante que a instituição apostasse não só na contratação de professores de língua gestual como também na utilização de equipamentos para invisuais e para pessoas com surdez para acederem a materiais de apoio e acompanhamento das aulas" (ED10).

  "Por vezes, no ensino não superior há… até a nível de acompanhamento mais personalizado [pessoas com necessidades específicas], o que por vezes não acontece no ensino superior" (ED6).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.391-405

- **Crenças e valores**

  "Algumas crenças que podem existir [constituem-se barreiras à inclusão na instituição]" (ED10).

  "Pessoas que têm determinados valores que muitas vezes são difíceis de mudar, tal como perspetivas também que têm [constituem-se barreiras à inclusão na instituição]" (ED3).

- **Desrespeito pelos lugares reservados a pessoas com necessidades específicas**

  "Estacionarem nos lugares dos deficientes indevidamente" (EN2).

  "Noto que ainda há pessoas que descriminam essas pessoas [com necessidades específicas] apesar de haver legislação acerca disso" (EN2).

- **Estabelecimento de pré-requisitos**

  "Nós temos uma licenciatura em que adotámos os pré-requisitos e foi algo que foi muito discutido, e por vezes apercebemo-nos que há determinado tipo de formações em que se torna muito mais difícil incluir ou poder incluir todos… porque implica práticas em que há pessoas com alguns tipos de deficiência que ficam impossibilitadas de as realizar" (ED2).

  "Penso que deve haver oportunidades de igual forma, mas às vezes tem que haver alguma adaptação por parte das pessoas… em algumas áreas de formação torna-se mais difícil, especificamente para quem tem determinado tipo de deficiência… concordo com inclusão, sim, mas por outro lado penso que há situações em que não é possível, ou torna muito mais difícil de conseguir essa inclusão" (ED2).

- **Acolhimento ser realizado pela praxe**

  "O acolhimento na instituição ser feito pelos praxantes da mesma" (EE5).

Relativamente às "Barreiras à inclusão na instituição", esta categoria é constituída por dez subcategorias, sendo as mais destacadas as "Barreiras Arquitetónicas" e "Desunião hierárquica na instituição". As barreiras arquitetónicas, segundo Rodrigues (2018), nos espaços escolares devem ser anuladas, uma vez que a acessibilidade ao meio físico é fundamental para a inclusão dos estudantes com mobilidade condicionada. Como defendem Ciantelli e Leite (2016, p. 413), a inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior

deve ser uma realidade premente, o que pressupõe a anulação de todas as barreiras, incluindo as arquitetónicas.

3.2 Sentimentos vivenciados em experiências de exclusão

A categoria "Sentimentos vivenciados em experiências de exclusão" é constituída por oito subcategorias. A subcategoria mais referenciada foi "Sentir-se desvalorizado" com cinco unidades de registo e as menos referidas foram as subcategorias "Desamparo", "Sentir dificuldade em relacionar-se" e "Desmotivação" com uma unidade de registo cada, conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 2. Sentimentos vivenciados em experiências de exclusão

Sentimentos vivenciados em experiências de exclusão	n	F
Sentir-se desvalorizado	3	5
Solidão	3	3
Tristeza	3	3
Mal-estar	2	3
Sentir-se incapaz	2	2
Desamparo	1	1
Sentir dificuldade em relacionar-se	1	1
Desmotivação	1	1

Apresentam-se algumas unidades de registo que dão corpo às três subcategorias mais referenciadas pelos participantes:

- **Sentir-se desvalorizado**

  "Sinto-me uma carta fora do baralho" (EN3).

  "[O não ser incluída] deixa-me desinserida do meio" (ED3).

  "Eu sinto-me muitas vezes desenquadrada, porque realmente são vidas diferentes [pela diferença de idades]" (EE11).

- **Solidão**

  "[O não ser incluído] é uma sensação muito estranha, uma sensação de estarmos sozinhos quando estamos rodeados de muita gente" (ED3).

  "Senti-me um bocado sozinho [por não me adaptar à cidade]" (ED8).

  "afasto-me e refugio-me no silêncio… quando não tenho bem para falar, é melhor calar-me" (EN3).

- **Mal-estar**

  "Não me senti bem [com a praxe], pelo que me afastei dessa atividade" (EE5).

"E isso dói muito, principalmente porque são comunidades católicas que estão a excluir" (EN3).

- **Tristeza**

  "O não ser incluído… é algo que para a minha personalidade me deixa triste" (ED3).

  "[Senti-me] triste com o que se estava a passar comigo [não me adaptar à cidade]" (EE8).

  "É triste [não ser incluída]" (EN3).

- **Sentir-se incapaz**

  "Eu por vezes sinto que podia ter sido mais esclarecedor e ter ajudado mais [na comunicação com colega estrangeiro]" (EE6).

  "Sinto que mesmo com o passar do ano ainda há pessoas que estão um pouco de parte e por mais que eu tente ajudar, acabo por não ter muito sucesso" (E402).

- **Desamparo**

  "Mais uma vez para referenciar, senti-me desamparado, pelo facto de ter ido procurar alojamento, sem ter ninguém a quem recorrer na altura" (E196).

  Sentir dificuldade em relacionar-se.

  "Sabemos nós [docentes] que é difícil fazer amigos no nosso local de trabalho [na instituição]" (ED7).

- **Desmotivação**

  "[O não me incluírem] não me motiva minimamente para eu continuar dentro do trabalho que estou a desenvolver" (ED3).

Constatou-se ainda que, no que se refere à categoria "Sentimentos vivenciados em experiências de exclusão", constituída por oito subcategorias, a mais referenciada foi "Sentir-se desvalorizado". A este respeito reforça-se o pressuposto de que os estudantes do ensino superior só terão a possibilidade de total desenvolvimento quando incluídos no contexto escolar num todo, permitindo-lhe a sua pela participação em todas as áreas da vida académica (Santos et al., 2015, p. 252), o que implica a adoção de estratégias que levem os estudantes a terem experiências positivas e não de desvalorização, seja a que nível for. Também Dangis e Laoyan (2018) mostram no seu estudo que os estudantes vivenciaram experiências negativas sentindo discriminação, isolamento social e prática da segregação, e

que as barreiras linguísticas dificultaram a inclusão; recomendando que para promover a inclusão é importante criar e promover um ambiente inclusivo, em que haja respeito na interação racial, se desenvolvam estratégias de ensino de apoio à diversidade e que a competência cultural dos docentes seja uma realidade. Autores como Poker, Valentim e Garla (2018) referem no seu estudo que os próprios docentes reconhecem as suas falhas e a escassa formação na área da inclusão, com implicações na formação e capacitação da comunidade académica no geral a este nível.

4. CONCLUSÕES

O presente estudo de investigação qualitativa permitiu desocultar os sentimentos vividos pela comunidade académica em contextos experienciados que os participantes consideraram de exclusão, e permitiu igualmente conhecer as práticas institucionais interpretadas como barreiras à inclusão e desafios à interculturalidade; tendo emergido como principais barreiras à inclusão na instituição as barreiras arquitetónicas e desunião hierárquica. Quanto aos sentimentos vivenciados em experiências de exclusão os mais apontados foram o sentir-se desvalorizado, a solidão e a tristeza. Estes resultados darão à IES o conhecimento que a capacite para desenvolver estratégias e políticas institucionais promotoras de práticas de inclusão e interculturalidade, servindo também como um ponto de partida a uma futura monotorização levando ao desenvolvimento de novas investigações e novas práticas institucionais. Sendo as IES espaços de produção e partilha de conhecimento por excelência, mas também os locais onde se podem encontrar as pessoas com maior formação académica de um país, estes resultados permitirão que as IES reflitam na sua missão, nas suas práticas, na essência da sua natureza e na definição e implementação de políticas institucionais que lhes permitam construir uma comunidade na diversidade e pluralidade.

Agradecimentos. UICISA-E; Politécnico de Viseu/Missão para a Inclusão /Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes/SPECULA; Alto Comissariado para as Migrações/Rede de Ensino Superior em Mediação Intercultural/Programa Mentores para Migrantes; SIGMA Tetha Tau- Phi Xi Chapter. Trabalho financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto Refª UIDB/00742/2020.

5. REFERÊNCIAS

Alvino-Borba, A., & Mata-Lima, H. (2011). Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo(106), 219-240.

Amado, J. (Coord). (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Ciantelli, A.P.C., & Leite, L.P. (2016). Ações Exercidas pelos Núcleos de Acessibilidade nas Universidades Federais Brasileiras. *Rev. Bras. Ed. Esp.*, Marília, v. 22, 3, 413-428

Costa, D. (2019). Diversidade Cultural na Universidade em Portugal: Tendências e Desafios. In: Gonçalves, S., & Costa, J.J. (Coord.). *Diversidade no Ensino Superior* (pp. 11-36). Coimbra: Coleção Estratégias de Ensino e Sucesso Académico: Boas Práticas no Ensino Superior. Em https://www.cinep.ipc.pt/attachments/article/186/-%20Diversidade%20no%20ensino%20superior%202019%20v23%20ONLINE+.pdf

Cruz, N. (2018). Exclusão Social. Em https://querobolsa.com.br/enem/sociologia/exclusao-social

Dangis, G. H., e Laoyan, M. (2018). The Influence of Multiculturalism within Higher Education: Nursing. (Degree Programme in Nursing Bachelor of Health Care), Arcada University of Applied Sciences, Helsinque.

Dias Sobrinho, J. (2010). Democratização, qualidade e crise da educação superior: faces da exclusão e limites da inclusão. Educação & Sociedade, 31, 1223-1245. Em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302010000400010&nrm=iso

Glenda Helen Dangis, Meriam Laoyan 2018 ver pdf https://www.theseus.fi/handle/10024/147763

Gregersen-Hermans, J. (2017). Intercultural Competence Development in Higher Education. Em https://www.researchgate.net/publication/313388295_Intercultural_Competence_Development_in_Higher_Education/download

Leiva, J. & Bracons, H. (2019). *La educación intercultural en la formación inicial del profesorado: la voz de los docentes universitarios*. In A. M. Costa e Silva, I. Macedo & S. Cunha (Eds.), Livro de atas do II Congresso Internacional de Mediação Social: a Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação (pp. 28-45). Braga: CECS.

Moreira, L., Bolsanello, M., e Seger, R. (2011). Ingresso e permanência na Universidade: alunos com deficiências em foco. *Educar em Revista*, 0.

Oliveira, E.S.F de, Barros, N.F. de, & Souza, D.C.D.B.N de (2017). *Metodologias qualitativas em diferentes cenários: saúde e educação*. Goiânia: Gráfica UFG.

Pereira, P. S. (2015). Fenomenologia da prática: investigação em enfermagem da experiência vivida. *Rev enferm UFPE on line* Recife, 9(10), 9608-9615. doi:10.5205/reuol.7944-69460-1-SM.0910201525

Poker, R. B., Valentim, F. O. D., & Garla, I. A. (2018). Inclusão no ensino superior: a percepção de docentes de uma instituição pública do interior do estado de São Paulo. *Psicologia Escolar e Educacional*, 22, 127-134. Em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572018000400127&nrm=iso

Rodrigues, D. (2018). Aprofundar a inclusão com o que se sabe. Jornal O Publico 18 de Abril de 2018, 6:48. Acesso em, 2020, em https://www.publico.pt/2018/04/18/sociedade/opiniao/aprofundar-a-inclusao-com-o-que-se-sabe-1810760

Rodrigues, L. O. (2020). Exclusão social. Em https://alunosonline.uol.com.br/sociologia/exclusao-social.html

Santos, E., Gonçalves, M., Ramos, I., Castro, L., & Lomeo, R. (2015). Inclusão no Ensino Superior: Perceções dos estudantes com Necessidades Educativas Especiais sobre o ingresso à universidade. *Revista Portuguesa de Educação*, 28(2), 251-270.

Spradley, J. (1980). Participant Observation. New York: Holt Rinehart and Winston.

Tomelin, K.N., Dias, A.P.L., Sanchez, M., Peres, J., & Carvalho, S. (2018). Educação inclusiva no ensino superior: desafios e experiências de um núcleo de apoio discente e docentes. *Rev. Psicopedagogia*; 35(106), 94-103.

Van Manen, M. (2007). Phenomenology of Practice. *Phenomenology & Practice*, 1(1), 11 - 30.

Van Manen, M. (2014). *Phenomenology of Practice: Meaning Giving Methods in Phenomenological Research and Writing*. Walnut Creek, California: Left Coast Press.

Van Manen, M. (2017). But is it phenomenology?. *Qualitative Health Research*, 27(6), 775–779. doi:10.1177/1049732317699570

COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL – A MAGNA CARTA DO DUBAI

Diamantino Ribeiro[1], António Pedro Costa[2] e Jorge Remondes[3]

[1]CEFAGE – Universidade de Évora, Portugal; diamantinojtribeiro@gmail.com;

[2]Universidade de Aveiro, Portugal; pcosta@ludomedia.pt

[3] ISVOUGA, CETRAD - Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento Portugal; jorge@jorgeremondes.eu

Resumo. No ano de 2019 o Governo do Dubai formalizou a sua "Magna Carta", documento que, na ausência de uma Constituição escrita, sistematiza os oito princípios que regem a governação do Emirado. O objetivo da "Magna Carta" é assegurar o bem-estar dos cidadãos, o desenvolvimento sustentável da Nação e a prosperidade das gerações futuras. Enquadrado num estudo que se vem realizando desde 2016 sobre a comunicação governamental do Dubai e EAU e em particular do Ministério da Felicidade, este trabalho tem por objetivo compreender se existe articulação entre a abordagem da Felicidade, Positividade e Bem-estar integrado no Plano Nacional de Felicidade e Positividade com a referida "Magna Carta", bem como a visibilidade dada ao tema nos *media*. Para a realização do estudo, consultou-se o documento e recolherem-se no *corpus latente* os títulos das notícias publicadas no *corpus latente* em língua inglesa. Através de uma abordagem qualitativa procedeu-se à análise de conteúdo do documento com o apoio do software webQDA. Os resultados permitiram inferir que, por um lado, se trata de um documento que visa manter um legado centenário e, por outro, transmitir esse legado às gerações futuras. Do ponto de vista da comunicação governamental, o documento foi amplamente divulgado e a comunicação coloca o foco na comunidade e na preocupação do governo, em trabalhar para o bem-estar da sociedade em linha com o Plano Nacional para a Felicidade lançado em 2016.

Palavras-chave: Análise de Conteúdo**;** Comunicação Governamental; Magna Carta; Ministério da Felicidade; Oito Princípios do Dubai.

GOVERNMENT COMMUNICATION – DUBAI'S MAGNA CARTA

Abstract. In 2019, the Government of Dubai formalized its "Magna Carta". Document that, in the absence of a written Constitution, systematizes the eight principles that guide the Emirate's governance. The purpose of the "Magna Carta" is to ensure the well-being of citizens, the sustainable development of the Nation and the prosperity of future generations. As part of a study that has been carried out since 2016 on government communication of Dubai and the UAE Government and in particular by the Ministry of Happiness, this work aims to understand whether there is an articulation between the Happiness, Positivity and Wellbeing approach integrated in the National Happiness and Positivity Program with the aforementioned "Magna Carta", as well as the visibility given to the theme in the media. To carry out the study, the document was screened and the titles of the news published in the *corpus latente* in English were collected. Through a qualitative approach, the content analysis of the document was carried out with the support of the webQDA software. The results allowed us to infer that, on the one hand, it is a document that aims to maintain a centenary legacy and, on the other hand, to transmit this legacy to future generations. From the point of view of government communication, the document was widely disseminated and the communication puts the focus on the community and the government's concern to working for the well-being of society in line with the National Plan for Happiness launched in 2016.

Keywords: Content Analysis; Government Communication; Magna Carta; Ministry of Happiness; 8 Principles of Dubai

1. INTRODUÇÃO

O Dubai assume uma grande visibilidade local e global enquanto líder e marca no contexto da Federação dos 7 Emirados Árabes Unidos (EAU). O governo deste Emirado investe continuamente em projetos pioneiros a vários níveis e, particularmente desde 2016, vem colocando um grande enfoque na felicidade e bem-estar dos cidadãos e dos residentes no País; paralelamente o governo tem vindo a criar e implementar políticas orientadas para a sustentabilidade das gerações futuras nas quais engloba os seus valores fundamentais. Na ausência de uma Constituição escrita, o governo tem seguido vários princípios básicos que têm funcionado como âncora da governação após a formação da Federação nos anos 70 do século XX.

No ano 2019, o líder do Dubai, *Sheik Mohammed bin Rashid Al Maktoum* elaborou uma "Magna Carta", documento que, no seu entender, reúne os 8 princípios fundamentais da Nação. O documento assume relevância académica no âmbito do estudo alargado sobre a comunicação governamental baseado no estudo de caso do Ministério da Felicidade do Dubai e dos Emirados Árabes Unidos, criado pelo governo em fevereiro de 2016, que os autores têm vindo a desenvolver desde essa data (Ribeiro et al.,2017, 2018, 2019a, 2019b, 2019c, 2019d, 2020).

Este trabalho tem por objetivo compreender se existe articulação entre a abordagem da Felicidade, Positividade e Bem-estar integrado no Plano Nacional de Felicidade e Positividade com a referida "Magna Carta", bem como a visibilidade dada ao tema nos media.

Através de uma abordagem qualitativa recorrendo à técnica de análise de conteúdo, utilizando o software de investigação qualitativa webQDA (Costa, 2016; Costa, de Sousa, Moreira, & de Souza, 2017; Costa, de Souza, Moreira, & de Souza, 2018; Costa, Linhares, & Souza, 2012; Costa, Moreira, & Souza, 2019), além do conteúdo do próprio documento obtido no *website* oficial do governo, recolheram-se e analisaram-se os títulos das notícias publicadas na Internet, em língua inglesa, sobre a divulgação do documento.

2. COMUNICAÇÃO POLÍTICA

A investigação sobre comunicação política deverá continuar a ser um campo de estudo em evolução em sintonia com vários campos do saber. De acordo com a visão de Kenski & Jamieson (2014)

> "como campo de investigação dinâmico dedicado ao estudo de um conjunto complexo e em constante mudança de instituições e estruturas sociais, antecipamos que o estudo da comunicação política, deverá continuar como aconteceu nas décadas passadas e aprender o melhor de campos do conhecimento relacionados, continuando a desenvolver a sua própria compreensão sobre a forma pela qual os indivíduos criam intersecções entre o poder e os símbolos e usam os símbolos para conseguir, manter e contestar o poder" (p. 917).

As mesmas autoras reconhecem que um trabalho significativo tem vindo a ser gerado no âmbito da comunicação política em todo o mundo. Importa, antes de mais, encontrar uma definição de comunicação política. Canel & Sanders (2011) sistematizam algumas definições:

- Atividade comunicativa considerada política em virtude das suas consequências, tanto atuais como potenciais, que existe no quadro do funcionamento do sistema político;
- Símbolos políticos mais evidentes na imprensa de elite;
- Comunicação com efeitos atuais ou potenciais no funcionamento de um estado político ou de uma entidade;
- Atividade comunicativa considerada política em virtude das suas consequências atuais ou potenciais na regulação da conduta humana, quando esta se encontra em situação de conflito;
- Qualquer troca de símbolos e mensagens que está condicionado pelo sistema político e que, por sua vez, o influencia;
- Símbolos criados pelos meios de comunicação para que a sociedade mantenha a consciência da existência das suas instituições políticas, ou seja, são as imagens que ajudam a que o povo recorde que se vota, que se controla o governo e que a Constituição funciona.

Estas definições contêm aspetos comuns uma vez que todas referem, por exemplo, que a comunicação política implica a troca de mensagens e de símbolos.

Todas as definições consideram também que a comunicação obtém um carácter político devido aos seus efeitos ou consequências (intencionais ou não) para o sistema político, quer no que respeita ao estabelecimento de normas para a conduta humana, para os políticos e jornalistas, quer relativamente ao exercício da política.

A comunicação política acontece quando a comunicação afeta a atividade política, ou seja, quando a comunicação tem consequências políticas (Canel & Sanders, 2011).

Apesar de a definição de comunicação política variar de académico para académico, à semelhança do que demonstraram Canel & Sanders (2011), a linha comum das várias definições, no geral, centra-se na mensagem (Kenski & Jamieson, 2014).

Por outro lado, na atualidade, num ambiente em que as ideias são transformadas em conteúdo que é rapidamente divulgado, adaptado ou modificado pelos utilizadores, as mensagens não são nem estáveis nem limitadas por começos prontamente discernidos e fins óbvios (Kenski & Jamieson, 2014).

A disponibilidade de tecnologias capazes de adaptar informações baseadas na preferência do utilizador têm vindo, por seu turno, a redirecionar o foco da investigação para a seleção individual, com as mensagens orientadas para indivíduos identificados por atributos que eles compartilham com um subconjunto de outros (Sterling, Jost, & Hardin, 2019).

No mesmo sentido, as constantes evoluções tecnológicas estão a conduzir a aposta da política para os novos *media*, nomeadamente as redes sociais. Estas permitem uma melhor comunicação com o seu público-alvo (Canavilhas, 2002; Pereira, 2012).

À semelhança do que acontece com a comunicação política, pode dizer-se que atualmente a definição de comunicação governamental é diferente de autor para autor, variando de uma associação com formas de atividade política, para um foco específico, como publicidade política (Kunsch, 2003; McKinzie, 1993; Mikler, 2016; Viteritti Joseph, 1997).

Assim, os governos atuais têm mudado cada vez mais para um modo de consulta que inclui a internacionalização e a exigência de novas práticas de comunicação em muitas jurisdições. Isso inclui o desenvolvimento e o uso de instrumentos que promovem recursos, como a liberdade de legislação da informação e o uso de medidas de desempenho público (Howlett, 2009; Kanozia, 2016; Knapp & Wright, 2006).

Como resultado, a comunicação governamental é agora uma indústria em crescimento em muitos países e sujeito a aumentar a atenção de ambos os profissionais e teóricos (Howlett, 2009). A investigação sobre os países desenvolvidos indica que a melhoria na forma como o governo comunica com o público pode aumentar a confiança no governo e a satisfação com os serviços públicos (Nussio, García-Sánchez, Oppenheim, & Pantoja-Barrios, 2020).

Em síntese, conforme defendem Canel & Sanders (2011), a comunicação política é a atividade de diversas pessoas e instituições (políticos, comunicadores, jornalistas, cidadãos), em que, como consequência da interação, se produz uma troca de mensagens com as quais se articula a tomada de decisões políticas assim como a aplicação destas na comunidade.

De salientar ainda que se entende que a comunicação efetiva da informação na forma certa, às pessoas certas e no momento certo é crucial.

Para além disso, no nosso ponto de vista, a capacidade de diálogo efetivo, colaboração e comunicação derrubam barreiras verticais e horizontais à comunicação e ampliam a autoridade de forma a incluir *stakeholders* (Christensen & Lægreid, 2005).

3. OS 8 PRINCÍPIOS DO DUBAI OU "MAGNA CARTA"

Este documento denominado "Os 8 Princípios do Dubai", igualmente designado por "Magna Carta" do Dubai, foi dado a conhecer em 05 de janeiro de 2019[1]. Na apresentação do documento o *Sheik Mohammed bin Rashid Al Maktoum,* 'Ruler' (Líder máximo) do Dubai e Primeiro Ministro dos EAU*,* exortou todos os que estão em posição de responsabilidade no Emirado a respeitarem esses princípios, garantindo a sua implementação em todos os eventos e compromissos, referindo que tais princípios garantirão o bem-estar do povo, o progresso sustentado da nação e o bem-estar das gerações futuras[2].

O texto que acompanha os "8 Princípios", refere que estes são os princípios definidores sobre os quais o Dubai foi fundado e tem sido governado ao longo dos anos; destina-se a garantir o bem-estar do povo, o progresso sustentado da nação e o bem-estar das futuras gerações. No mesmo texto, S. Alteza faz um apelo às gerações futuras para preservarem esses princípios e entregá-los àqueles que os sucederem.

No quadro seguinte apresentam-se os 8 Princípios[3]:

[1] Os 8 Princípios do Dubai ou Magna Carta. Disponível em: https://www.government.ae/en/about-the-uae/the-uae-government/the-local-governments-of-the-seven-emirates Consultado em: 14 de fevereiro de 2020.

[2] Idem.

[3] Nota dos autores: as palavras e frases em destaque no texto descritivo de cada Princípio foram selecionadas pelos autores.

Quadro 1. Os 8 Princípios ou Magna Carta do Dubai

Princípios	Texto do Princípio
1. A União é a Fundação	O Dubai é parte integrante dos Emirados Árabes Unidos e um pilar da Federação. O destino do Emirado está entrelaçado com o destino dos Emirados Árabes Unidos, o seu bem-estar é vital para os Emirados Árabes Unidos e o seu povo está sempre disposto a sacrificar-se pelo bem maior do país. O interesse da União está acima do interesse local, as leis da União transcendem as nossas leis e legislações, a política da União é a nossa política e as prioridades governamentais da União são as prioridades do nosso governo.
2. Ninguém está acima da lei	A justiça é a base de uma nação forte e orgulhosa e garante **prosperidade e estabilidade**. Ninguém está acima da lei no Dubai, começando pela família governante. A lei não discrimina cidadãos e residentes, ricos e pobres, homens e mulheres, muçulmanos e não muçulmanos. Justiça atrasada é justiça negada. "A injustiça em qualquer lugar é uma ameaça à justiça em todo lugar". Eu renuncio a práticas ou condutas injustas de qualquer pessoa, e a família governante também renuncia a qualquer forma de injustiça, desde que governa o Emirado.
3. Somos uma capital comercial	O governo do Dubai tem como objetivo **melhorar a vida do seu povo**, fortalecendo sua economia. O Dubai não investe nem se envolve em política e não depende de política para garantir sua competitividade. Estendemos uma mão de amizade a todos aqueles que têm boas intenções em relação ao Dubai e aos Emirados Árabes Unidos. O Dubai é um centro global favorável aos negócios, politicamente neutro, que se concentra na criação de oportunidades económicas.
4. Três fatores impulsionam o crescimento	O crescimento do Dubai é impulsionado por três fatores: **um governo credível, resiliente e excelente**; **um setor privado ativo, justo e aberto**; e **principais empresas públicas e estatais que competem globalmente** e geram rendimento e ativos para o governo, empregos para os seus cidadãos e para as gerações futuras.
5. A nossa sociedade tem uma personalidade única	A nossa sociedade é respeitosa e coerente, vinculada à tolerância e à abertura. Distancia-se de todas as formas de discriminação e preconceito. É uma sociedade disciplinada, comprometida com as suas promessas, acordos e convénios. Somos modestos em relação aos nossos sucessos, perseverantes em lidar com os desafios, caridosos e generosos em alcançar o bem maior e abertos a todos.
6. Acreditamos na diversificação económica.	A diversificação económica é a base da **Constituição não escrita do Dubai** desde 1833. Os tempos de mudança e os rápidos desenvolvimentos tornam o nosso compromisso com esse **princípio eterno**. O nosso novo objetivo é criar pelo menos um novo setor económico a cada três anos que seja produtivo, contribua para o nosso PIB e gere empregos.
7. Uma terra para talentos	O Dubai sempre confiou em talentosos comerciantes, executivos, engenheiros, criativos e sonhadores para seu sucesso. A **sustentabilidade** e a **competitividade** do Emirado dependem da sua capacidade de continuar atraindo pessoas qualificadas e talentosas e de nutrir as mentes mais brilhantes para **gerar ideias inovadoras**. Temos que rever e renovar continuamente as nossas políticas e procedimentos para garantir o nosso apelo a indivíduos talentosos. Precisamos construir o melhor ambiente no Dubai para as principais mentes do mundo.
8. Preocupamo-nos com as gerações futuras	O destino das nossas **futuras gerações** não deve ser afetado pelas flutuações da política regional e dos ciclos económicos globais. Investimos e criamos ativos valiosos para eles. A nossa regra fundamental a esse respeito é que o governo deve, em todas as circunstâncias, possuir ativos económicos que valham pelo menos 20 vezes o valor de seu orçamento anual. Trabalhamos para manter **um futuro seguro** e **hoje estamos focados em garantir a prosperidade das nossas futuras gerações**.

4. O PLANO NACIONAL DA FELICIDADE E POSITIVIDADE

Para se perceber e se estabelecer uma relação da "Magna Carta" com o Plano Nacional da Felicidade e Positividade (PNFP) do Dubai e dos EAU apresentado pela Ministra de Estado da Felicidade *Ohood Al Roumi* e aprovado pelo *Sheik Mohammed Al Maktoum* no dia 20 de março de 2016[4], data em que se assinala do Dia Internacional da Felicidade, criado pela Organização das Nações Unidas (ONU)[5].

O PNFP define políticas, programas e serviços governamentais que permitem promover as vantagens de um estilo de vida positivo na comunidade e um plano para o desenvolvimento de um índice de felicidade para medir a satisfação das pessoas[6]. O PNFP compreende 3 áreas principais[7]:

1. Inclusão da felicidade nas políticas, programas e serviços de todos os órgãos governamentais bem como no ambiente de trabalho;

2. Consolidação dos valores de positividade e felicidade como um estilo de vida na comunidade dos Emirados Árabes Unidos;

3. Desenvolvimento de ferramentas e índices para medir os níveis de felicidade.

O PNFP destina-se aos *emiratis*, residentes, visitantes e expatriados; procura incentivar os setores governamental e privado a lançar, recomendar e adotar iniciativas nesse sentido[8]. O plano inclui ainda iniciativas para a publicação de conteúdos científicos e culturais, livros sobre felicidade e incentivo à leitura sobre a importância da positividade e felicidade como forma de um estilo de vida integrado. O programa apresentado pelo Governo e aprovado na data atrás mencionada também previa[9]: a) a nomeação de um CEO para a felicidade e positividade em todos os órgãos governamentais; b) o estabelecimento de conselhos de felicidade e positividade em entidades federais; c) a alocação de horas para programas e

[4] National Happiness Program and National Happiness Charter. Disponível em: ernment.ae/en/about-the-uae/the-uae-government/government-of-future/happiness. Consultado em 20 de fevereiro de 2020.

[5] International Day of Happiness. 20 March. Disponível em: https://www.un.org/en/observances/happiness-day. Consultado em 20 de fevereiro de 2020.

[6] Mohammed reviews UAE Programme for Happiness and Positivity. Disponível em: https://www.emirates247.com/news/government/mohammed-reviews-uae-programme-for-happiness-and-positivity-2016-03-07-1.623503. Consultado em 20 de fevereiro de 2020.

[7] National Happiness Program and National Happiness Charter. Disponível em: ernment.ae/en/about-the-uae/the-uae-government/government-of-future/happiness. Consultado em 20 de fevereiro de 2020.

[8] Idem.

[9] Idem.

atividades relacionadas com a felicidade, no governo federal; d) a criação de escritórios da felicidade e positividade; e) centros de atendimento ao cliente transformados em centros de felicidade do cliente; f) programas especiais adaptados para mudar a cultura dos funcionários do governo, para servir os clientes e torná-los felizes; g) o programa também inclui índices anuais, pesquisas e relatórios para medir a felicidade, em todos os segmentos da comunidade[10].

Em síntese, como demonstra a figura 1, o programa coloca, o foco na Felicidade e Positividade de toda a comunidade, apelando para a mudança do estilo de vida liderado pelas iniciativas e políticas governamentais (Costa & Ribeiro, 2019; Ribeiro et al., 2017, 2018, 2019a, 2019b, 2019c, 2019d,2020).



Figura 1. Palavras em destaque no Programa Nacional da Felicidade e Positividade (Ribeiro et al., 2017)

A Felicidade e Positividade está bem patente na agenda interna do próprio Governo, sendo que o Ministério da Felicidade tem por missão criar e implementar iniciativas e políticas governamentais destinadas a promover um novo estilo de vida junto de toda a comunidade, incluindo a sua difusão ao nível internacional.

5. METODOLOGIA

A metodologia qualitativa, muito utilizada nas ciências sociais, é reconhecida como sendo um campo de investigação, com direito próprio, que é transversal a várias disciplinas. Conforme defende Bardin (2009), a metodologia qualitativa é vista como um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social e humano. Dentro da metodologia qualitativa, recorreu-se à técnica de análise de conteúdo. A técnica da análise de conteúdo caracteriza-se pela procura de

[10] Ibidem.

explicação e compreensão, permitindo fazer inferências que, de forma sistemática e objetiva, identificam características singulares e implícitas do discurso, já que procura conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre as quais se debruça em busca de outras realidades (Bardin, 2009). A análise de conteúdo permite desenvolver conceitos e ideias a partir de padrões encontrados nos dados. Este tipo de método foca-se no entendimento dos problemas, analisando os valores, os comportamentos e as atitudes, não colocando problemas de validade e fiabilidade dos instrumentos e não se preocupando com a generalização dos resultados e com as dimensões das amostras (Krippendorff, 1990). Na atualidade, a análise de conteúdo consiste num conjunto de instrumentos metodológicos que objetiva a análise de diferentes fontes de conteúdos tanto verbais como não-verbais. Relativamente à sua realização prática, esta abrange várias etapas, nomeadamente para que se possa confirmar toda a significação dos dados recolhidos. De acordo com Bardin (2009), estas etapas encontram-se, por sua vez, organizadas em três fases distintas: 1) pré-análise; 2) exploração do material; e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Para Krippendorff (1990), a análise de conteúdo é uma técnica de investigação que permite fazer inferências, válidas e replicáveis, dos dados para o seu contexto. Por isso, as inferências fazem-se sobre o que é que pode incidir no tipo de interpretação de análise, numa base de estabelecimento de uma relação entre os dados obtidos (Amado, Costa, & Crusoé, 2017).

Importa referir a origem dos dados. Conforme mencionado, os dados foram recolhidos na internet ou *corpus latente*. Bauer & Gaskell (2010) definem o *corpus* de um tema como o conjunto de matérias identificadas como fontes importantes para que o investigador seja capaz de fundamentar o seu texto, sempre adequado ao carácter científico do seu trabalho, seja ele relatório, dissertação, tese, ou outro tipo de trabalho. O *corpus* de uma pesquisa refere-se à recolha de dados, que são as evidências da realidade, que permitirão avaliar os fatos reais a partir das amostras recolhidas (Pina, Neri de Souza, & Leão, 2013). Por seu turno o *corpus latente* diz respeito à existência de grandes bases de dados com as quais toda a gente pode trabalhar, nomeadamente a *Internet*, que dia após dia vai acumulando cada vez mais e mais informação em forma de textos, imagens e vídeos, entre outros (Pina et al., 2013). O *corpus latente* é, então, um conjunto de conteúdos disponíveis, na *internet,* para quem deseje e tenha as competências e qualificações necessárias para os extrair (Pina et al., 2013). Essa extração deverá ser suportada por uma estruturação ou codificação.

No que diz respeito à codificação, Bardin (2009), avança com uma definição, atribuindo-lhe o significado de transformação, mais concretamente através do recorte, agregação e enumeração, e com base em determinadas regras precisas sobre todas as informações textuais, que acabam por representar todas as características do conteúdo.

A codificação assume particular relevância no apoio à criação de referências para análise de conteúdo com apoio do software webQDA. A utilização destas ferramentas tecnológicas designadas por *Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software* têm vindo a tornar-se instrumentos de grande apoio à investigação suportada na metodologia qualitativa a partir de diversas fontes de recolha de dados, através das quais é possível recolher grandes volumes de dados, conforme referem Baugh, Hallcom, & Harris (2010):

> "a análise qualitativa e os CAQDAS tornaram-se ferramentas valiosas no arsenal da investigação. Os estudos qualitativos são mais prevalentes no ambiente académico atual, onde é observada a adesão a práticas metodológicas robustas (...) O CAQDAS pode apoiar um melhor entendimento de variáveis complexas e subjetivas extraídas de questionários abertos, entrevistas, pesquisas na Internet e outros meios de recolha de dados qualitativos (Baugh, Hallcom, Harris, 2010, p. 79).

A opção pelo webQDA pretende-se, entre outros aspetos, com o fato de ser considerado uma ferramenta que impele os investigadores a adotar uma abordagem mais inquisitiva aos dados com os quais lidam nos seus estudos qualitativos (Costa et al., 2018).

Para a realização da análise qualitativa procedeu-se em primeiro lugar à recolha dos dados *no corpus latente*. Realizaram-se várias leituras dos artigos da "Magna Carta" em língua inglesa; ação que se repetiu após a tradução para português. De seguida, efetuou-se uma breve comparação com os principais conceitos do Programa Nacional da Felicidade e Positividade, uma vez que este é um dos programas-âncora do estudo que vem sendo realizado pelos autores desde 2016, no âmbito da comunicação governamental do Ministério da Felicidade do Dubai e dos Emirados Árabes Unidos. Depois procedeu-se à inserção dos artigos da Magna Carta e à criação dos códigos no webQDA. Por fim, realizou-se uma recolha, igualmente no *corpus latente*, dos títulos das notícias publicadas sobre os "8 Princípios do Dubai" de forma a compreender a divulgação e a visibilidade criada pelo governo em torno do assunto.

6. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base no texto dos 8 Princípios, criaram-se códigos de referência no software de análise. A partir dos dados obtidos foi possível elaborar um quadro que coloca em destaque as palavras ou temas-chave de cada um dos Princípios da Magna Carta (Quadro 2):

Quadro 2. Palavras e conceitos-chave selecionados

PRINCÍPIO	Palavras/Temas chave
1. A União é a Fundação do Dubai	bem-estar
2. Ninguém está acima da lei	prosperidade e estabilidade
3. Somos uma capital comercial	melhorar a vida do seu povo | centro global que se concentra na criação de oportunidades económicas.
4. Três fatores impulsionam o crescimento	**1.** um governo credível, resiliente e excelente; **2.** um setor privado ativo, justo e aberto; **3.** principais empresas públicas e estatais que competem globalmente e geram rendimento e ativos para o governo, empregos para os seus cidadãos e para as gerações futuras
5. A nossa sociedade tem uma personalidade única	sociedade disciplinada, comprometida com as suas promessas | caridosos e generosos em alcançar o bem maior e abertos a todos
6. Acreditamos na diversificação económica	base da Constituição não escrita do Dubai desde 1833 | compromisso com esse princípio eterno
7. Uma terra para talentos	sustentabilidade | competitividade | gerar ideias inovadoras | atrair pessoas qualificadas e talentosas
8. Preocupamo-nos com as gerações futuras	Investimos e criamos ativos valiosos para eles | um futuro seguro e hoje estamos focados em garantir a prosperidade das nossas futuras gerações

Fonte: Magna Carta – resultados obtidos com o apoio do software webQDA

Do quadro pode inferir-se, em primeiro lugar, que apesar de vários dos princípios estarem relacionados com a economia ou desenvolvimento económico do Emirado, o bem-estar, a sustentabilidade e o sentido de comunidade, assim como o posicionamento do Emirado no mundo, assumem um lugar de destaque no conteúdo da “Magna Carta”. Em segundo lugar, entende-se que está bem patente a preocupação de criar um compromisso no presente e para o futuro relativamente aos valores defendidos pelos fundadores e continuadores da governação.

Comparativamente com o Programa Nacional da Felicidade e Positividade, descrito de forma sucinta no capítulo 4, pode inferir-se que a “Magna Carta” tem um maior enfoque nas qualidades do País, no seu potencial económico, na sua capacidade de inovar e de atrair talento, por exemplo. No entanto, fica bem claro logo no primeiro princípio que o objetivo do governo é trabalhar para o bem-estar de todos os cidadãos. Esse é também um dos grandes objetivos do PNFP, que além de promover a felicidade e a positividade pretende alcançar o bem-estar dos cidadãos.

No que diz respeito à divulgação do documento designado por “Magna Carta”, recolheram-se os títulos das notícias publicadas por vários órgãos de *media* locais em língua inglesa; a recolha realizou-se exclusivamente no *corpus latente* e exclui as redes sociais, conforme se apresenta no Quadro 3:

Quadro 3. Divulgação da Magna Carta nos media locais (em língua inglesa)

Título	Publicação	Link
Sheikh Mohammed unveils the 8 principles of Dubai	Kaleej Times	https://www.khaleejtimes.com/nation/sheikh-mohammed-unveils-the-8-principles-of-dubai-
Sheikh Mohammed issues eight principles of governance to strengthen growth and tolerance	The National	https://www.thenational.ae/uae/sheikh-mohammed-issues-eight-principles-of-governance-to-strengthen-growth-and-tolerance-1.809562
Sheikh Mohammed unveils eight principles of Dubai	The Gulf Time	https://emirates-business.ae/sheikh-mohammed-unveils-eight-principles-of-dubai/
8 Principles of Governance in Dubai issued by Sheikh Mohammad	Yes Gulf	http://yesgulf.com/8-principles-of-governance-in-dubai-issued-by-sheikh-mohammad/
UAE Press: Eight principles to live and thrive	WAM –	http://wam.ae/en/details/1395302730874
JUST IN: HH Sheikh Mohammed Has Unveiled EIGHT Principles of Dubai And Urged Everyone to Abide by Them	Lovin Dubai	https://lovindubai.com/dubai/eight-principles-of-dubai-hh-sheikh-mohammed
DEWA first public body to align vision to the 8 principles of governance of HH Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum	DEWA	https://electricenergyonline.com/article/energy/category/general/90/744077/dewa-first-public-body-to-align-vision-to-the-8-principles-of-governance-of-hh-sheikh-mohammed-bin-rashid-al-maktoum.html
Dubai Customs ties strategy to the 8 principles of governance	Dubai PR Network	http://m.dubaiprnetwork.com/pr.asp?pr=136689
Secrets of Success – 8 Principles of Sheikh Mohammed Bin Rashid Al Maktoum's Governance	Alliance Business Advisors	https://alliance-dubai.net/our-services/dubai-business-news-newsletter/newsletter-july-2019/secrets-of-success-8-principles-of-sheikh-mohammed-bin-rashid-al-maktoum-s-governance
Mohammed bin Rashid to guide and implement the 8 principles	Teller Report	https://www.tellerreport.com/news/--mohammed-bin-rashid-to-guide-and-implement-the-8-principles-.H1gR3jsA-4.html
His Highness Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum Celebrates 50 Years of Governance And shares his 8-principle rule to a nation’s success	Expat Woman	https://www.expatwoman.com/dubai/guide/explore-dubai/his-highness-sheikh-mohammed-bin-rashid-al-maktoum-celebrates-50-years-of
Sheikh Mohammed unveils the 8 principles of Dubai	UAE Business Zone	https://uaebusinesszone.com/2019/01/05/sheikh-mohammed-unveils-the-8-principles-of-dubai/
The eight principles of Dubai governance	UAE Government	https://www.government.ae/en/about-the-uae/the-uae-government/the-local-governments-of-the-seven-emirates

O quadro permite verificar que existiu uma divulgação significativa do documento, não apenas nos *media* mais especializados em política e/ou economia (Cf. coluna ‘publicação’

do quadro 3). Observa-se ainda, a partir dos títulos, que algumas empresas do setor público (como a DEWA) e privadas (como a Alliance Business Network) procederam de imediato ao ajustamento da missão das respetivas organizações em função deste novo documento. Esta ação vai ao encontro da visão de (Sanderson, 2001) que considera que a comunicação efetiva da informação na forma certa, às pessoas certas e no momento certo é crucial. Para além disso, entende-se que a capacidade de diálogo efetivo, colaboração e comunicação derrubam barreiras verticais e horizontais à comunicação e ampliam a autoridade de forma a incluir *stakeholders*; precisamente um dos pontos que o governo do Dubai foca com maior frequência, o envolvimento de toda a comunidade Princípios e todos os setores da sociedade.

No geral, entende-se que este estudo assume um contributo muito relevante para a análise da comunicação governamental do Dubai e dos EAU, sobretudo pelo foco "na mensagem", seguindo os parâmetros teóricos conforme descritos, por exemplo, por (Kenski & Jamieson, 2014). Paralelamente, comprova a preocupação do governo em recorrer aos *media* para dar a conhecer as suas iniciativas, conforme também demonstrado. Também neste aspeto, o governo segue os cânones teóricos, as constantes evoluções tecnológicas estão a conduzir a aposta da política para os novos *media*. Estas permitem uma melhor comunicação com o seu público-alvo (Canavilhas, 2002; Pereira, 2012).

A Magna Carta é um documento marcante para a vida política, económica e social do País e, conforme atrás referido, o estudo permitiu verificar que existe um alinhamento narrativo com o Plano Nacional da Felicidade e Positividade.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não existindo uma Constituição escrita no Dubai, o Sheik *Mohammed bin Rashid Al Maktoum*, por ocasião dos 50 anos da sua liderança na governação do País, celebrados no início de 2019, criou um documento que agrega os principais valores que vinham sendo transmitidos de líder para líder desde a fundação do Emirado no séc. XX. A transcrição destes valores, no contexto e à luz do século XXI, pode ser entendida como um legado para as gerações presentes e futuras dos cidadãos nativos, mas não exclusivamente.

No contexto do estudo que se vem realizando desde 2016 este trabalho permite reafirmar que, apesar de o Dubai figurar nos lugares cimeiros da inovação, tecnologia e economia, o seu governo, e em particular o seu líder máximo, preocupa-se em vincar os valores

fundamentais da nação, transmiti-los de uma maneira formal às gerações futuras e deixar para elas instrumentos-guia, como é o caso dos "8 Princípios para o Dubai" ou da Carta dos 50 anos (50 Year Charter[11]). Neste sentido, os princípios narrados na "Magna Carta", descrevem mecanismos que permitem dar continuidade à prosperidade económica do País (como por exemplo através da criação de, pelo menos, um novo setor económico a cada três anos que seja produtivo, contribua para o PIB e gere empregos – Princípio 6), à manutenção do elo de ligação com a Federação (Princípio 1) e ao claro papel no mundo global (Princípio 3).

Por fim, de referir que tal como no Plano Nacional da Felicidade e da Positividade, concluiu-se que a preocupação primordial do governo do Dubai é o de desenvolver constantemente políticas para o bem-estar dos cidadãos (Cf. Princípios 1, 3 e 8).

Do ponto de vista da comunicação governamental, como se referiu no ponto anterior, entende-se que assume particular relevância para este trabalho, a grande capacidade de criar e divulgar elementos marcantes para a história do Emirado e o apelo continuado ao envolvimento de toda a comunidade.

8. REFERÊNCIAS

Amado, J., Costa, A. P., & Crusoé, N. (2017). A Técnica de Análise de Conteúdo. In Manual de Investigação Qualitativa em Educação.

Bardin, L. (2009). Análise de conteúdo (3rd ed.). Lisboa: Edições 70.

Bauer, M., & Gaskell, G. (2010). Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som - Um Manual Prático. Petropolis - Vozes.

Baugh, Hallcom, H. (2010). Computer Assisted Qualitative Data Analysis software: a practical perspective for applied for applied research. Revista Del Instituto Internacional de Costos, (No 6), 69–81.

Baugh, J. B., Hallcom, A. S., & Harris, M. E. (2010). Computer assisted qualitative data analysis software: A practical perspective for applied research. Revista Digital Del Instituto Internacional de Costos, (6), 69–81. Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3363789.pdf

Canavilhas, J. (2002). A Comunicação Política na Era da Internet.

Canel, M. J., & Sanders, K. (2011). Government Communication. International Encyclopedia of Communication Online.

Christensen, T., & Lægreid, P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. Public Performance & Management Review, 28(4), 487–511. https://doi.org/10.1080/15309576.2005.11051848

[11] The Fifty-Year Charter. Disponível em: https://government.ae/en/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/local-governments-strategies-and-plans/the-fifty-year-charter. Consultado em 27 de fevereiro de 2020.

Correia, L., Gouveia, S., & Martins, P. (2019). The European wine export cycle. Wine Economics and Policy, 8(1), 91–101. https://doi.org/10.1016/j.wep.2019.04.001

Costa, A. P. (2016). Cloud Computing em Investigação Qualitativa: Investigação Colaborativa através do software webQDA. Fronteiras: Journal of Social, Technological and Environmental Science, 5(2), 153. https://doi.org/10.21664/2238-8869.2016v5i2.p153-161

Costa, A. P., de Sousa, F. N., Moreira, A., & de Souza, D. N. (2017). Research through Design: Qualitative Analysis to Evaluate the Usability (pp. 1–12). https://doi.org/10.1007/978-3-319-43271-7_1

Costa, A. P., de Souza, F. N., Moreira, A., & de Souza, D. N. (2018). webQDA 2.0 Versus webQDA 3.0: A Comparative Study About Usability of Qualitative Data Analysis Software (pp. 229–240). https://doi.org/10.1007/978-3-319-58965-7_16

Costa, A. P., Linhares, R., & Souza, F. N. de. (2012). Possibilidades de Análise Qualitativa no webQDA e colaboração entre pesquisadores em educação em comunicação. Educação e Comunicação, 276–286.

Costa, A. P., Moreira, A., & Souza, F. N. (2019). webQDA - Qualitative Data Analysis. Aveiro - Portugal: Aveiro University and MicroIO. Retrieved from www.webqda.net

Costa, A. P., & Ribeiro, D. (2019). “Analysis of Government Communication on the Establishment of the Dubai and United Arab Emirates Ministry of Happiness”. In TASK2019 – (Towards Advanced Scientific Knowledge in Business Sciences) - - 3a AFU International Conference. Dubai.

Howlett, M. (2009). Government communication as a policy tool a framework for analysis. Canadian Science Review. The Canadian Political Science Review, 3(2), 23–37.

Kanozia, R. (2016). Environment communication for sustainable development in Punjab, India. Journal of Content, Community and Communication, 4, 41–49.

Kenski, K., & Jamieson, K. H. (Eds.). (2014). The Oxford Handbook of Political Communication (Vol. 1). Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199793471.001.0001

Knapp, A., & Wright, V. (2006). The Government and Politics of France. Routledge. Retrieved from http://elibrary.bsu.az/books_400/N_338.pdf

Krippendorff, K. (1990). Metodología de análisis de contenido : teoría y práctica. Ediciones Paidós.

Kunsch, M. (2003). Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. São Paulo: Summus.

McKinzie, S. (1993). Public sector communication: How organizations manage information. Government Publications Review, 20(6), 721–722. https://doi.org/10.1016/0277-9390(93)90086-5

Mikler. (2016). Political contestation and the emergence of new actors, but who governs? A response to Michael Strange. Global Discourse, 6(3), 370–373. https://doi.org/10.1080/23269995.2015.1104984

Nussio, E., García-Sánchez, M., Oppenheim, B., & Pantoja-Barrios, S. (2020). Testing Statebuilding’s ‘Missing Link’: Effects of Government Communications in Colombia. Journal of Development Studies, 56(3), 509–526. https://doi.org/10.1080/00220388.2019.1585815

Pereira, J. M. B. A. (2012). O Facebook e a Comunicação Política: dos Usos e Gratificações à Análise de Redes, 1–178.

Pina, A. R. B., Neri de Souza, F., & Leão, M. C. (2013). Investigación educativa a partir de la informacion latente en internet. Revista Eletrônica de Educação, 7(2), 301–316.

Ribeiro, D., Costa, A. P., & Remondes, J. (2020). Government Communication - The Dubai and United Arab Emirates Ministry of Happiness. In A. P. Costa, L. P. Reis, & A. Moreira (Eds.), Computer Supported Qualitative Research: New Trends on Qualitative Research (WCQR 2019) - SPRINGER (pp. 226–238). Porto - Portugal: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-31787-4_19

Ribeiro, D., Remondes, J., & Costa, A. P. (2017). Comunicação do Ministério da Felicidade dos Emirados Árabes Unidos. Análise de dados qualitativos disponíveis na Internet. In António Pedro Costa, S. Tuzzo, & C. Brandão (Eds.), Atas do 6o Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa (Volume 3 - Investigação Qualitativa em Ciências Sociais) (pp. 686–691). Ludomedia. Retrieved from https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1443

Ribeiro, D., Remondes, J., & Costa, A. P. (2018). Análise de conteúdo na Comunicação Governamental – Estudo de Caso referente ao Ministério da Felicidade dos Emirados Árabes Unidos. CIAIQ2018, 3. Retrieved from https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2018/article/view/1743

Ribeiro, D., Remondes, J., & Costa, A. P. (2019a). A Comunicação do Ministério da Felicidade do Dubai e Emirados Árabes Unidos no ano 2016. In Comunicação, Redes Sociais e a Produção Artistica (Vol. 1, p. 53 a 74). Atena Editora. https://doi.org/10.22533/at.ed.932191905

Ribeiro, D., Remondes, J., & Costa, A. P. (2019b). Comunicação governamental: o exemplo do ministério da felicidade dos Emirados Árabes Unidos. Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación, 44(44), 54–72. https://doi.org/10.12795/Ambitos.2019.i44.04

Ribeiro, D., Remondes, J., & Costa, A. P. (2019c). Comunicação Governamental - O Ministério da Felicidade do Dubai e dos Emirados Árabes Unidos - O objetivo da criação do Ministério da Felicidade – análise de conteúdo. In CIAIQ19 – Congresso Ibero Americano de Investigação Qualitativa. Lisboa.

Ribeiro, D., Remondes, J., & Costa, A. P. (2019d). Estudo de caso sobre a comunicação governamental relativa à criação do Ministério da Felicidade do Dubai e Emiados Árabes unidos. In Ciências Sociais Aplicadas: Entendendo as Necessidades da Sociedade 2 (Vol. 2, pp. 29–44). Brasil: Atena Editora. https://doi.org/10.22533/at.ed.2451925064

Sanderson, I. (2001). Performance Management, Evaluation and Learning in ‘Modern’ Local Government. Public Administration, 79(2), 297–313. https://doi.org/10.1111/1467-9299.00257

Sterling, J., Jost, J. T., & Hardin, C. D. (2019). Liberal and Conservative Representations of the Good Society: A (Social) Structural Topic Modeling Approach. SAGE Open, 9(2), 215824401984621. https://doi.org/10.1177/2158244019846211

Viteritti Joseph P. (1997). The Environmental Context of Communication: Public Sector Organizations. In Handbook of Administrative Communication (pp. 79–100).

EXPERIENCIAS Y VIVENCIAS DE CONDICIONES LABORALES EN MÚSICOS DE UNA ORQUESTA SINFÓNICA DEL ECUADOR; UN ENFOQUE FENOMENOLÓGICO

Janeth Fernanda Jiménez Rey[1], Mónica Isabel Contreras Estrada[2] y Miguel Alfonso Mercado Ramírez[2]

[1,2 y 3] Universidad de Guadalajara, México.[1] janethfernandajr@gmail.com, [2]moce10@yahoo.com.mx
[3]ortomiguel@yahoo.com.mx

Resumen. En nuestro estudio se conocerá las experiencias y vivencias de las condiciones laborales, en los músicos de la Orquesta Sinfónica del Ecuador, por su connotación cultural nacional e internacional, quienes se encuentran inmersos, en factores de riesgo. Se considera imperiosa la necesidad de impulsar el diseño e implementación de políticas públicas. Objetivos es comprender las condiciones laborales en los músicos de la orquesta sinfónica. Metodología de estudio es cualitativo con diseño fenomenológico. Se toma en una perspectiva que va desde lo etic a lo emic. Resultados, el análisis de datos cualitativos se obtuvo mediante tres fases; descripción, reducción o tematización e interpretación. Conclusiones Las relaciones vividas en la familia, se describe una profesión en herencia y cultura, conviven por años, en el tiempo existen alegrías, emociones, competencia, ego, fama, y sobre todo sacrificio, en espacio vivido en ensayos y conciertos, dedicado largas horas a su profesión, admás desde su infancia han sacrificado muchas situaciones a su edad, Dentro de los interpretado en los hallazgos de condiciones laborales, se encontró de forma predominante riesgo ergonómico por presencia de lesiones por trastornos neuromusculares a repetición, llevando a licencias o ausencias de trabajo, por periodos renuentes.

Palabras clave: Músicos; Orquesta Sinfónica; Condiciones Laborales; Fenomenología.

EXPERIENCES AND EXPERIENCES OF WORKING CONDITIONS IN MUSICIANS OF AN ECUADOR SYMPHONY ORCHESTRA, A PHENOMENOLOGICAL APPROACH

Abstract. In our study, the experiences and experiences of working conditions will be known in the musicians of the Ecuador Symphony Orchestra, due to their national and international cultural connotation, who are immersed in risk factors. The need to promote the design and implementation of public policies is considered imperative. Objectives is to understand the working conditions in the musicians of the symphony orchestra. Study methodology is qualitative with a phenomenological design. It is taken in a perspective that goes from the etic to the emic. Results, the analysis of qualitative data was obtained through three phases; description, reduction or thematization and interpretation. Conclusions The relationships lived in the family, a profession in inheritance and culture is described, they coexist for years, in time there are joys, emotions, competition, ego, fame, and above all sacrifice, in space lived in rehearsals and concerts, dedicated long hours to their profession, and since childhood they have sacrificed many situations at their age. Among those interpreted in the findings of working conditions, ergonomic risk was predominantly found due to the presence of repetitive neuromuscular disorders injuries, leading to licenses or absences of work, for reluctant periods.

Keywords: Musicians; Symphony Orchestra; Working Conditions; Phenomenology.

1. INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación se aborda en base a las condiciones laborales de los músicos de Orquesta Sinfónica de Loja, las cuales son inherentes a su perfil profesional; por lo tanto, su actividad musical es de relevancia e impacto sociológico.

Se considera imperiosa la necesidad de impulsar el diseño de políticas públicas, ya que en nuestro país se evidencia una falta de implementación de sistemas en seguridad y salud para esta población, a pesar que están expuestos a múltiples factores de riesgo. El problema será expresado de forma emic y etic, el ser músico y pertenecer a la Orquesta Sinfónica de la ciudad de Loja y lo que implica el puesto de trabajo al que pertenecen. Por ellos formulamos la pregunta para conocer cuál son las experiencias y vivencias de las condiciones laborales en los músicos de Loja-Ecuador. Nos condujo a obtener los elementos básicos del lenguaje musical, que permite el acercamiento al discurso de ser músico y pertenecer a la organización.

El tipo de trabajo que ellos realizan, es contemplado como uno de los puestos laborales mejor remunerados para los músicos profesionales del país, y además solo existe una Orquesta Sinfónica por región. Pero en qué se traduce realizar estas actividades musicales como ensayos y conciertos, cuál es el costo beneficio tanto en su actuar individual, como colectivo y si con ella, existe una actitud abierta, desinteresada y respetuosa.

El análisis de riesgos planteado no sería bien entendido si no es explicado el marco organizativo en donde se desarrollan y producen las Orquestas sinfónicas, las características que presentan son causa, y se estima por ende que solución, se daría a los problemas de salud que padecen los músicos, por cuanto las características de la tarea son fijas ya que los instrumentos se tocan de una determinada forma sin margen de cambio (Millán ,2012).

La Orquesta sinfónica de la provincia de Loja (OSL), es nuestro objeto de estudio, se ubica en el sur de Ecuador, en la zona geográfica conocida como región interandina o sierra, situada en su capital administrativa, ciudad de Loja habitada por 453.966 personas. La música representa en la ciudad de Loja una de las experiencias artísticas más importantes que identifica su cultura. Destacados músicos y compositores han resaltado a nivel nacional e internacional en el campo cultural de esta ciudad. Hasta el día de hoy la música lojana significa un gran aporte para la cultura nacional.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.422-434

A Loja se la conoce en Ecuador como “la capital musical del país”, por el número de personas dedicadas al estudio formal de la música en el conservatorio de música, Salvador Bustamante Celi, compositor que a inicios del siglo pasado rebasó las fronteras nacionales gracias a la extraordinaria calidad de sus composiciones sinfónicas.

Por lo tanto, este estudio aborda la importancia de ser músico y pertenecer a una organización representativa de la región, como son las Orquestas sinfónicas, por tanto, es necesario que los músicos tengan buenos sistemas de seguridad e higiene en el trabajo, mejorando su bienestar individual y colectivo. Nuestro aporte se basa en mejorar las políticas públicas de nuestros músicos y que no sean olvidados, es un trabajo que conlleva a la exposición factores de riesgo de manera reiterada, que a lo largo del tiempo perjudicará es su calidad musical y desenvolvimiento escénico.

2. METODOLOGÍA

La metodología de esta investigación abarca el diseño cualitativo de las ciencias sociales y del comportamiento, para referirse a dos tipos diferentes de descripción relacionadas con la conducta y la interpretación de los agentes involucrados, en este caso, los músicos de la orquesta sinfónica. Se utiliza una serie de herramientas metodológicas, es decir un mapa de actores sociales, códigos, categorías, el tipo de estudio para esta investigación es fenomenológico, con delimitación espacio temporal, los sujetos participantes, en este caso los músicos de la Orquesta Sinfónica de Loja, utilizando un muestreo por conveniencia. Nuestro proceso del acercamiento a nuestros músicos para sumergirnos en el planteamiento del problema, va de lo etic a lo emic, según Kenneth Lee Pike (1912-2000), mencionaba un nuevo rumbo hermenéutico para encaminar el programa de la antropología, para una vision "interna" versus una "externa" de un mundo social particular (Schaffhauser,2010).

2.1 Diseño Cualitativo

Es un estudio se centra en un enfoque cualitativo, fenomenológico que estudia la vida cotidiana, desde las angustias, preocupaciones, en una intersubjetividad con sus semejantes, constituyendo la existencia social. Por ello esta teoría tiene el espacio y tiempo privilegiados en la vida presente y relación cara a cara.

Se justifica la elección en base en el planteamiento del problema y los objetivos debido a la necesidad de explorar el fenómeno en su contexto natural y obtener un entendimiento

subjetivo (motivaciones, valores, sentimientos y pensamientos). Esto con el fin de conseguir un sentido o una interpretación a partir de los significados que las personas conceden al proceso vivenciado.

2.2 Delimitación espacio-temporal

Nuestro estudio está ubicado la ciudad de Loja, parroquia El Valle, al norte de la ciudad, su organización es gubernamental y posee su propio teatro llamado Benjamín Carrión Mora.

2.3 Sujetos participantes

Son los músicos de la Orquesta Sinfónica de la ciudad de Loja, quienes ejecutan instrumentos de viento, percusión, cuerdas.

Los participantes serán por conveniencia para nuestra población de músicos que pertenecen a la orquesta sinfónica de Loja, ya que no se conoce cuántos sujetos tienen el fenómeno que nos interesa.

La conveniencia de la estructura de los sujetos participantes y así la conveniencia de nuestra estrategia elegida para lograr obtener ambos, se puede obtener de acuerdo a las preguntas de investigación, por tanto, la pregunta sería, por un lado, qué casos serán necesarios para responder a las preguntas de estudio o cuántos, y por otra parte, la conveniencia de la muestra seleccionada se puede evaluar en función del grado de capacidad de generalización por el que se desea obtener (Flick, 2004). Según Patton (2002) señala que los tipos de diseños “no se parte de un número determinado de antemano” por tanto, la incorporación de las unidades de observación se hace en forma iterativa, de acuerdo con la información que vaya surgiendo en el trabajo de campo, es así que el reto es simplificar las notas de campo y las transcripciones textuales, por ello es necesario el proceso de decodificación que permita desarrollar una clasificación manejable o sistema de códigos (Álvarez,2017).

2.4 Criterios de selección

Criterios de inclusión, se contemplan a los músicos que sean profesionales, que tengan nombramiento y trabajen 6 horas por semana en adelante, y que tengan mínimo 10 años en la orquesta sinfónica de Loja.

Criterios de exclusión, que sean músicos invitados temporales, es decir para conciertos esporádicos, o que estén reemplazando alguno de los músicos de forma eventual, y que sean contratados mediante servicios profesionales.

Criterios de eliminación, se tienen en cuenta los agentes quienes no acepten contestar a las entrevistas, participar en el estudio o dejarlo a medias.

3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN

3.1. Entrevistas en profundidad

Siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas, no se asemeja a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo de entrevista, el rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas (Taylor & Bogdan, 2008). En nuestra investigación se realizó cinco entrevistas en profundidad, logrando entender la realidad social a través de la fenomenología, mediante videos y audios de voz, para conseguir la información anhelada y luego poder transcribirla a conformidad.

3.2. Notas de observación

A través de las notas se registra todo aquello que se observa en una entrevista, se determinan mínimos detalles, que a simple vista no los podemos determinar, de tal forma que se recogen sensaciones, expresiones, gesticulaciones, que en la psicología pueden ser interpretadas como un lenguaje universal. A diferencia de la observación vulgar y cotidiana, la observación directa se caracteriza por ser científica y comienza con la selección de un escenario en relación con un determinado tema de investigación (Serrano 2004).

4. ANÁLISIS

Las notas de campo constituyen lo apropiado para la fusión entre el estudio de campo empírico y el procesamiento teórico no solo por la secuencia, sino por las dudas que se puedan ir presentando en el camino del investigador. Las dudas y acontecimientos que se presenten en un momento dado para el etnógrafo son decisivas a la hora de inscribir, transcribir y describir el campo (Arenas, 2001). Por este motivo, en nuestro estudio se realizó el análisis mediante el hallazgo por medio de categorías y subcategorias, en donde se describe mediante la entrevista a profundidad el estado fenomenológico social dentro de

la empresa a evaluar, consiguiendo tener un criterio elocuente de lo empírico a lo científico, luego de los resultados obtenidos al final. Para ello se realizará primero en nuestra investigación la recopilación de ideas y principios detallados por parte del sujeto, con lo cual se emitirá interpretaciones contextualizadas sin admitir especulaciones y propender a la ecuanimidad del estudio a abordar. La explicación está de acuerdo a los cuatro existenciales básicos del enfoque fenomenológico (Van Mannen 1999).

Relaciones humanas vividas (relacionalidad o comunalidad). De acuerdo a la premisa de Merleau-Ponty (1952) que el mundo no es lo que yo pienso sino como lo vivo (Chaverra y Uribe, 2007), se contempla como vive y se relaciona el participante con las personas que trabaja; Espacio vivido (espacialidad). Se considerarán las experiencias, vivencias, el uso de creencias y costumbres en su lugar de trabajo. La información que permitirá visualizar las experiencias representativas positivas y negativas de los trabajadores que se dan en su ámbito laboral. Tiempo vivido (temporalidad). Incluye los aspectos en relación al manejo de los tiempos observados a través de los verbos (pasado, presente, futuro) que se apega con el espacio vivido. Se transparenta la intersección de mi experiencia con otras, todo hombre es temporal en virtud de una necesidad interior en nosotros (Merleau-Ponty, 1985).

Cuerpo vivido (corporeidad). Se refiere a las vivencias y el uso del cuerpo que tiene lugar a partir del momento en que ocurre la ruptura vital (Merleau-Ponty, 1975). Para las narraciones se considerarán las manifestaciones y percepciones en la salud de los participantes, como se visualiza en la tabla 1.

Tabla 1 Categorías y códigos de los cuatro componentes fenomenológicos de los músicos de la orquesta de Loja.

COMPONENTES	CATEGORÍAS	CÓDIGOS
Relaciones humanas vividas	En la familia	Herencia; Apoyo, Padres; Pareja; Hijos; Incentivar; Motivación; Ocio; Rechazo, Vicios.
	En el trabajo	Equipo; Amigos; Unión; Responsabilidad; Tareas; Repasos; Sincronía, Apoyo; Satisfacción por el trabajo; estrés; falta de reemplazos; Falta de apoyo por autoridades; competencia, perfección, ascensos, fata de audiciones.
	Con el público	Alegría; Satisfacción; Agradecimiento; Concurrencia; Apoyo.
Espacio vivido	Ensayos	Todo el tiempo; Teatro; Casa; Fines de semana.
	Concierto	Luces; Apremiante; Escenario; Aplausos; Composición; Arte; Cultura; Interacción.
Tiempo vivido	Infancia	Hermosa; Sacrificada; diferente; dos tareas a la vez.
	Adultez	Elección; Perfección; Rapidez; Elocuencia; Tiempo completo,
Cuerpo Vivido	Síntomas corporales	Lesiones; Fatiga; Adormecimiento; Rigidez; Cansancio; Pérdida de movimiento.
	Síntomas emocionales	Autoestima; Ego; Ansiedad; Depresión; Frustración.

Fuente: Elaboración propia a partir de la descripción y reducción de las entrevistas en profundidad

5. RESULTADOS

5.1 Hallazgos

Las entrevistas en profundidad realizadas en nuestro estudio, se basan en el diseño previo de un guían. Se da inicio con la recolección de datos sociodemográficos para luego receptar el relato del músico, en donde menciona con sus palabras que piensa y percibe de los siguientes ejes temáticos; como el significado de ser músico, su vida cotidiana profesional, las condiciones laborales plasmadas en base a sus ventajas y desventajas, de su antigüedad dentro de la organización, además su estabilidad laboral, su salario , si poseen equipos de protección personal para músicos , que piensan de sus condiciones laborales, si tienen o no chequeos médicos ocupacionales y si han sufrido lesiones a causa de su profesión y de esta forma conseguimos obtener las categorías y subcategorías que darán sentido a nuestro estudio. A continuación, a través de la fenomenología obtendremos el análisis mediante fases, como se detalla en la tabla 2.

Primera fase, de la descripción presentando el fenómeno de las experiencias y vivencias tal como aparece en la conciencia del participante músico y descripción de la información según el esquema de Patton (2002), iniciamos con el cambio de su nombre, procurando su confidencialidad, por nombres alusivos a cantautores de música clásica.

Entrevista 1: Mozart

Entrevista 2: Vivaldi

Entrevista 3: Francesca Caccini

Entrevista 4: Elizabeth Jaquet

Entrevista 5: Beethoven

Segunda Fase, mediante la reducción fenomenológica de las vivencias y experiencias de las condiciones laborales de los músicos de la orquesta sinfónica de Loja se inició con la lectura comprensiva de los textos de las entrevistas y la codificación de los hallazgos, los cuales se fueron descartando a medida que se hacía una nueva lectura.

Los códigos encontrados se agruparon en categorías y en familias de códigos. Se procedió a la definición de cada uno de ellos. Se realizó una representación gráfica de los códigos de forma manual y posteriormente con la ayuda de software para el análisis cualitativo.

Tercera Fase Interpretación de las vivencias y experiencias de las condiciones labores de los músicos de la orquesta sinfónica de Loja.

Tabla 2 Descripción general de los hallazgos según esquema de Patton(2002)

Descripción	Hallazgos generales
Experiencia y comportamiento	Mozart: "…directores, obligaciones, competencia, lucha, nos quieren quitar las plazas…"
	Vivaldi: "…Música, Infancia, trabajo, responsabilidad, imagen, estiramientos, puntualidad, esforzarnos, bebedores sociales…".
	Francesca Caccini: "…Guiado por el director, talento, enfermedad, me ha cambiado mi vida, concierto, ensayo, estabilidad laboral, sustento económico…".
	Elizabeth Jaquet: "…linda, agotadora, ensayos, conciertos …".
	Beethoven: "…Nombramiento definitivo, volvería a ser músico, quería ser músico, oveja negra de la casa…".
Opinión y valor	Mozart: "…No es difícil porque te gusta, no hay reemplazo, fama, eres conocido…".
	Vivaldi: "…Forma de vida, Forma de expresión, concebida como no profesional, poco presupuesto, sustento, riesgos laborales, gubernamental, inversión, no compensa, propias herramientas, hay que ser realistas…".
	Francesca Caccini: "…No depende de nosotros, somos gente pública, tenemos que dar lo mejor, somos críticos, no hay beneficios…".
	Elizabeth Jaquet: "…Borrón y cuenta nueva, nivel parejo…".
	Beethoven: "…Malas conductas asociadas, bohemia, alcohol, fama, ego, la directora terrible que sea mujer…".
Sentimientos	Mozart: "…Nos gusta la música, la extraño, sacar lo que tiene uno dentro, manifestarse, sobrevivir, olvidarse de todo, liberarse, contratar…".
	Vivaldi: "…Satisfacción, sentirse identificado, forma de expresión, llena el alma, llena el espíritu, tranquilizarte, deprimirte, me gusta hacerlo, motivación, falta reconocimiento, pedacito de vida, competitividad, estancados…".
	Francesca Caccini: "…trabajo en equipo, coincidir, alma, sentimiento, depresión, ansiedad, pastillas para dormir, valora la gente, satisfacción personal…".
	Elizabeth Jaquet: "…La música es mía, es un espacio mío, estudiar cada día más…".
	Beethoven: "…Satisfacciones, decepciones…"
Conocimientos	Mozart: "…Estudiar siempre, destrezas…"
	Vivaldi: "…Estudios, graduación, licenciatura musical, arte, profesionalización para ser músico. Trascendencia, saber interpretar, saber escuchar, conciertos, conservatorio, desconocimientos de nuestros padres, capacitaciones, patrones, años de experiencia…"
	Francesca Caccini: "…Difícil encontrar especialización en nuestro medio, estabilidad laboral…".
	Elizabeth Jaquet: "…Música con responsabilidad, metas, objetivos, me quedo estudiando, hasta las 12h10 pm repasando, audiciones…"
	Beethoven: "…No puede dejar de tocar, destrezas, asimilamos los gestos, perfeccionista…".
Sensoriales	Mozart: "…Melodía, sonido, subir los bajos…".
	Vivaldi: "…Instrumento, Ritmo, sonidos, nadie lo puede explicar, pero todos lo pueden sentir…"
	Francesca Caccini: "…suene bonito, que el público lo sienta …".
	Elizabeth Jaquet: "…Orgullo, felicidad, dicha…"
	Beethoven: "…ruidos, sonidos, melodías, armonías, afinar, domar.
Demográficas	Mozart: "…Antes había güiras…".
	Vivaldi: "…Público de la costa, Loja las mismas caras, cien por ciento lojano, orquesta sinfónica de Loja las mejores puntadas, falta oportunidades…".
	Francesca Caccini: "…viajes, lugares, colonia de lojanos…".
	Elizabeth Jaquet: "…viajes, güiras…".
	Beethoven: "…Movimiento culturales por Loja…".

Fuente: Elaboración propia a cinco músicos de la Orquesta Sinfónica de Loja.

En la *tabla 3* como se menciona a continuación, se da una interpretación de ser músico de la orquesta sinfónica de Loja y las condiciones laborales a las que se encuentra expuestos, analizadas desde los factores de riesgos ocupacionales como ergonómicos, físicos, químicos, biológico, mecánico y hasta psicosociales, si los hubiera a partir de la descripción y reducción fenomenológica.

Tabla 3 Análisis fenomenológico de condiciones laborales de los músicos de la orquesta sinfónica de Loja.

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	SEGMENTO -MOZART
CONDICIONES LABORALES Factores de riesgo, con presencia de lesiones probables, por puesto de trabajo.	Ergonómico	"…Duele el brazo, o duele el omóplato…"
	Físico	"…Llegue a decirle a mi esposa ponme un paño frio me duele el oído …" "…son obras muy fuertes…" "…la orquesta tiene su ubicación, nosotros tocamos tras los violonchelos…" "…Una vez a un director se le ocurrió, ponernos a lado de los cornos, no podía más con el dolor de oído …" "…debía haber protestado, creo porque era joven…"
	Psicosociales	"…líneas melódicas muy sensible, existe llanto…"
	SUBCATEGORÍAS	**SEGMENTO -VIVALDI**
	Ergonómico	"…para evitar lesiones…" "…hacer estiramientos…" "…los movimientos son repetitivos" "…curso de fisioterapia tuve que seguir …"
	Físico	"…clima variable…" "…lesiones y riesgo laboral" "…nadie entiende, desde nuestra autoridad, propias autoridades médicas" "…dos, tres trompetas y juego de timbales" "…una presión sonora de dos o tres horas…" "…no nos han dado equipos de protección personal…"
	SUBCATEGORÍAS	**SEGMENTO -FRANCESCA CACCINI**
	Ergonómico	"…desgaste C3 y C4 …" "…el año pasado estuve prácticamente todo el año en tratamiento…" "…Licencia médica de un mes…" "…la acupuntura me ayudado muchísimo…" "…el reposo es importante…" "…calentamiento corporal no solo al tocar el instrumento…" "…afectado a mi vida personal…" "…es como volver a empezar…" "…se llega tensar es muy doloroso…" "…Estar trémulos y aguantar la respiración, son cinco minutos y se llega a tensar esto (el brazo izquierdo) …" "…no hay médico para nosotros…"
	Físico	"…no dotan de equipos de protección personal, propios para músicos…"
	Biológico	"…cuidarnos más nuestro cuerpo…"
	Psicosocial	"…ansiedad…" "…tuve depresión, ansiedad…" "…tomaba pastillas para dormir…"
	SUBCATEGORÍAS	**SEGMENTO -BEETHOVEN**
	Ergonómico	"…tuve bursitis…" "…mi músculo se llenó de agua, no inmovilizar, pero sacar el agua y tomar tratamiento…" "…licencia un mes …"
	Psicosocial	"…mi ansiedad un tope muy alto…" "…por mi divorcio, problemas familiares que influyeron …" "…pedí ir a la fila de atrás siendo principal …"
	SUBCATEGORÍAS	**SEGMENTO -ELIZABETH JAQUET**
	Ergonómico	"…tengo artritis reumática …" "…pienso que es hereditario…" "…me siento muy adolorida…"

Fuente: Elaboración propia a partir de la descripción y reducción de las entrevistas en profundidad.

6. DISCUSIÓN

A través de los hallazgos obtenidos en nuestra investigación, se generó la respuesta a la pregunta planteada es nuestro estudio, es decir cuál son las experiencias y vivencias de las condiciones laborales en los músicos de las Orquestas Sinfónicas de Loja. Por tanto, logramos el acercamiento con cada uno de los músicos de la orquesta sinfónica quienes pudieron expresar su percepción, que fue congruente con lo mencionado por Merleau-Ponty (1945), en base a las personas que dirigen su organización o empresa, su mundo y vida cotidiana que se traduce en las decisiones que los músicos puedan llegar a determinar ya sea de forma positiva o negativa en bienestar y seguridad laboral, además ellos son constantes cada día en mejorar su trabajo, porque conocen que existen nuevos músicos y más jóvenes que quisieran pertenecer a la fila del instrumento musical que ello entonan. Los músicos profesionales de este elenco, saben que es su sustento de vida y han invertido una vida entera para pertenecer a la orquesta sinfónica, por tanto, tratan de ser los mejores en su arte. Ellos aman su profesión, lo toman como una distracción no como un trabajo, es su forma de vida, extraen lo que sienten a través de su forma de expresión, pero mencionan que falta un reconocimiento gubernamental, traducido en beneficios en su cuidado y bienestar, para con ello disminuir sus patologías, que puede llegar a influir en la calidad de música.

Shultz (1979), señala que los conocimientos construidos están basados en categorías a partir de la comprensión de la realidad social, traducido en lo vivido en su cotidianidad. Por tanto, para averiguar esa cotidianidad, supimos acercarnos al músico a través del guion plateado, al referir que, en el trabajo, los más importantes es la unión, la amistad que ha surgido durante todo el tiempo de ser músico, en su mayoría una amistad desde la infancia. Refieren los músicos ser como cualquier persona famosa con un escenario y reconocimientos por la comunidad, y país, que muchas de las veces son traducidas en ego y fama y al final depresión y frustración, por no alcanzar su objetivo principal y es tener nuevas audiciones que mejore su salario y gratifique todo el esfuerzo realizado.

Es así, que la interpretación de los hallazgos de las condiciones laborales, expresan factores de riesgos a los cuales se exponen de forma continua, como los ergonómicos por presencia de movimientos repetitivos, problemas posturales, sobreesfuerzo. Además, se preocupan porque no existe intervención en fisioterapia y rehabilitación por parte de la organización,

incluido los chequeos médicos preventivos especializados para músicos, eso crea incertidumbre en su bienestar y salud.

Los músicos han presentado de forma repetida, dolor extenuante en distintas regiones de su cuerpo, que lleva a depresión y alteración emocional, se preocupan de forma constante por la falta de apoyo emocional de facultativos en el área.

Por tanto, el crear una política pública a nivel gubernamental es meritoria para ellos como músicos profesionales, con el objetivo de mitigar lesiones posteriores y contribuir para generaciones de músicos en un futuro. Las condiciones de trabajo que tienen en la actualidad son las mejores en la parte estructural, de hecho, se sienten agradecidos por haberles proporcionado un teatro de calidad y con los requerimientos técnicos y arquitectónicamente necesarios, sin embargo, piden que se complemente de forma prioritaria, con prevención y promoción de salud de forma especializada en el campo laboral de estudio.

7. CONCLUSIONES

Las relaciones vividas en la familia, se describe que es una profesión dada como herencia y cultura. Además, algunos de ellos han referido que luego de algunos años, fue vista como una actividad por la sociedad que contribuía al alcoholismo, e idiosincrasia que no era una profesión, e iba ser mal remunerada. Los amigos son vistos como familias, algunas filas de instrumentos tienen una mejor relación que otra, pero por lo general se llevan de forma adecuada.

Conviven tantos años, que han vivido muchas situaciones que implica alegrías, emociones, competencia, ego, fama, y sobre todo sacrificio. Y con el público siente alegría, apoyo, satisfacción, de forma constante. El espacio vivido, fue determinado por los ensayos y los conciertos.

En este caso los ensayos son de impacto para los músicos, por las horas largas que tienen que dedicar a esta profesión. Y el espacio vivido en el eje de conciertos están acostumbrados a los aplausos, a las luces todo lo que conlleva al escenario y su actuar ante él. Tiempo vivido señala las diferentes circunstancias que se han presentado, desde su infancia, teniendo que sacrificar muchas situaciones a su edad, ya que su objetivo principal

era cumplir con sus obligaciones extracurriculares, como era asistir a las academias o escuelas de música.

El cuerpo vivido ha llevado a que se produzca cambios corporales y emocionales, es decir los principales cambios corporales son las lesiones musculo esqueléticas presentes, además afectaciones y situaciones de estrés, depresión y ansiedad.

Dentro de los interpretado en los hallazgos de condiciones laborales, se encontró de forma predominante riesgo ergonómico por presencia de lesiones por trastornos neuromusculares a repetición, llevando a licencias o ausencias de trabajo, por periodos largos de tiempo. Mucho de las causas implica en lo que ellos muy bien manifiestan, en falta de cuidados desde; nutricionales, médicos, psicológicos y fisioterapéuticos por la actividad que implica la etiología al respecto, incluida la postura que ellos adoptan. Además, los riesgos físicos generados por el ruido, sobre todo cuando existen cambios de ubicación musical no normados, lo que implica una alta incidencia de trastornos de oído es decir hipoacusias.

La Orquesta Sinfónica, tanto los músicos como los directivos han contribuido de forma constante a nuestro estudio, ellos mantienen la esperanza de ser escuchados, y que las políticas públicas que se puedan implementar a través de estudios como los generados en el presente documento o semejantes, generen cambios que trascienda en su vida cotidiana de ser músicos.

Agradecimientos. A la Orquesta Sinfónica de Loja, por la apertura para realizar nuestra investigación durante estos años.

8. REFERENCIAS

Álvarez, I. (2017). Instrumento de recolección de datos y análisis de la información. Universidad Autónoma de México. 1-6

Bech, J. M. (2005). Merleau-Ponty: una aproximación a su pensamiento (Vol. 57). Anthropos Editorial.

Cabrera, I. M. (2013). Influencia de la música en las emociones: una breve revisión. Realista: revista de Ciencias Sociales, Humanas y Artes, 1(2), 34-38.

Carretero, A. (2010). Las enfermedades laborales de los músicos. Revista temas para la educación, (Vol 6), 1-6.

Castillo, J. J., & Prieto, C. (1990). Condiciones de trabajo: un enfoque renovador de la sociología del trabajo (No. 66). CIS.

Flick, L. y Lederman, NG (2004). Investigación científica y naturaleza de la ciencia. Tendencias y problemas contemporáneos en la educación científica.

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones, 7(1), 201-229.

Heidegger, M. (1996). Os pensadores. São Paulo: Nova Cultural, 304.

Husserl, E. (2012). La idea de la fenomenología. Herder Editorial.

Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. Ciência & Saúde Coletiva, 17, 613-619.

Mercado, V. (2016). El problema del método en Fenomenología de la percepción de Merleau-Ponty. Revista Ciencia y Cultura, 20(37), 9-42.

Merleau-Ponty, M. (2005). The Cambridge Companion to Merleau-Ponty. Cambridge University Press.

Merleau-Ponty, M., & Cabanes, J. (1975). Fenomenología de la percepción (p. 475). Barcelona: Península.

Millán, M. J. L. (2012). La organización del trabajo y la estructura de la empresa, elementos clave de los riesgos laborales en las orquestas sinfónicas. Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO.

Minayo, M.C.S. (2009). La artesanía de la Investigación Cualitativa.Salud Investigación,5,117-120.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (2008). La entrevista en profundidad. Métodos cuantitativos aplicados, 2, 194.

Pedroso, B., & Pilatti, L. A. (2010). Revisão literária dos modelos clássicos de avaliação da qualidade de vida no Trabalho: um debate necessário. Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI. Campinas, SP: Ipês.

Serrano, R. S. (2004). La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados. de Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social, México, FLACSO, El Colegio de México, Miguel Ángel Porrúa, 97-131.

Schütz A. (1967). The phenomenology of the social world. Evanston, IL: Northwestern University Press.

Schaffhauser, P. (2010). La dicotomía emic/etic. Historia de una confusión. Relaciones. Estudios de historia y sociedad, 31(121), 257-269.

AFINAL, ONDE CHEGAMOS? AVALIAÇÃO DA CONSTRUÇÃO DE UM MODELO DE GOVERNANÇA COLABORATIVO NA PERSPECTIVA DE SEUS PARTICIPANTES

Carolina Lopes Araújo[1], Janaína Siqueira Silva[2], Lia Teles Vasconcelos[3] e Eliane Almeida do Carmo[4]

[1y2] Universidade de Brasília, Brasil. [1]carolinaaraujo@unb.br; [2]siqueira.janaina6@gmail.com

[3] MARE - Universidade Nova de Lisboa, Portugal. ltv@fct.unl.pt

[4] Fundação Osvaldo Cruz (FIOCRUZ – Brasília), Brasil. eliane.adm@gmail.com

Resumo. O artigo focaliza a avaliação dos stakeholders quanto ao Projeto MARGov - Governança Colaborativa de Áreas Marinhas Protegidas, desenvolvido na região de Sesimbra, Portugal. A participação social é requisito para a sustentabilidade, mas o engajamento dos stakeholders é condicionado pela percepção do valor e dos resultados dos esforços coletivos. A fim de conhecer aspectos importantes para o engajamento dos participantes e, logo, do sucesso do Projeto MARGov, este estudo aplicou a análise de conteúdo, a partir de categorias temáticas e de categorias avaliativas inspiradas na Análise SWOT, sobre entrevistas semiestruturadas nas quais 17 stakeholders de seis diferentes grupos sociais avaliaram o Projeto MARGov, considerando aspectos que influenciaram seu processo (execução) e seus resultados. As análises revelaram que, apesar de as avaliações negativas prevalecerem nos textos, essas se pautaram, majoritariamente, sobre elementos do contexto que revelam a medida do desafio de se conciliar interesses numa área ambiental altamente antropizada. Quanto aos aspectos internos do projeto, avaliações positivas predominam nas entrevistas e representam o reconhecimento da importância do Projeto MARGov pelos participantes. Não obstante, aspectos internos avaliados negativamente merecem atenção pois sinalizam fragilidades e apontam para oportunidades de aprimoramento do Projeto.

Palavras-chave: Participação Social; Sustentabilidade; Avaliação por Stakeholders; Margov; SWOT.

SO, WHERE DID WE GET? EVALUATION OF A COLLABORATIVE PROJECT FROM THE PERSPECTIVE OF ITS PARTICIPANTS

Abstract. Social participation is a prerequisite for sustainability, but stakeholder engagement is conditioned by their perception of value and results of collective efforts. The MARGov Project - Collaborative Governance of Marine Protected Areas was developed in the region of Sesimbra, Portugal. This paper focus participants' assessment of the MARGov Project, aiming to reveal aspects favoring stakeholder engagement and, therefore, MARGov achievements. Thus, we've applied content analysis, based on thematic categories and on evaluative categories inspired by the SWOT Analysis, on semi-structured interviews in which 17 stakeholders from six different social groups evaluated the MARGov Project, considering aspects that influenced its process (execution) and its results. The analyzes revealed that, although the negative evaluations prevail in the texts, these were mostly based on elements of the context that reveal the measure of the challenge of reconciling interests in a highly anthropized environmental area. As for the internal aspects of the project, positive evaluations predominate in the interviews and represent the participants' recognition about the importance of the MARGov Project. Nevertheless, negatively evaluated internal aspects deserve attention because they sign weaknesses and point out opportunities for improving the Project.

Keywords: Social Participation; Sustainability; Stakeholder Assessment; Margov; SWOT.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.435-450

1. INTRODUÇÃO

As Áreas Marinhas Protegidas (AMP) são mecanismos de suma importância para a conservação da biodiversidade, para assegurar a pesca sustentável e a preservação da cultura litorânea local. O Parque Marinho Professor Luiz Saldanha (PMPLS) é uma área de preservação ambiental permanente, criado em 1998, que integra o Parque Natural da Arrábida (PNA), situado na península de Setúbal, Área Metropolitana de Lisboa, Portugal. Em 2005, quando o Plano de Ordenamento do Parque Natural da Arrábida (POPNA) entrou em vigor, vieram a público inúmeras e intensas manifestações de insatisfação provenientes de diferentes grupos sociais ligados ao Parque. A necessidade de gerir os conflitos e viabilizar um pacto social pelo uso sustentável dos recursos naturais no PMPLS oportunizou o desenvolvimento do Projeto MARGov, foco deste trabalho.

O Projeto MARGov mobilizou stakeholders e estimulou a articulação de conhecimentos e saberes com o intuito de conciliar perspectivas e contribuir para o desenvolvimento de um Modelo de Governança Colaborativa (MGC) pelo qual cada parceiro pudesse atuar como um agente de gestão sustentável do Parque (Stratoudakis, Farrall, & Vasconcelos, 2018).

Neste artigo, a análise de conteúdo de entrevistas coletadas junto aos principais participantes do Projeto MARGov permitiu conhecer as avaliações desses atores quanto a aspectos internos e externos do Projeto. Essas avaliações revelaram a percepção dos participantes quanto aos processos e resultados do Projeto MARGov e desvelaram aspectos importantes que ajudaram a condicionar o engajamento social de crucial importância na construção coletiva desse modelo de gestão colaborativa até então inédito em Portugal.

2. PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DEMOCRACIA: A EVOLUÇÃO DE UM CONCEITO

Vê-se uma evolução da ideia e da prática da democracia que migram da representatividade para uma abordagem de participação ativa de atores sociais nas questões que lhe sejam concernentes. Já na Conferência de Estocolmo, em 1972, se pautou o compromisso de promover a ativa participação cidadã como meio para se associar a sociedade civil com a gestão e o controle ambiental (vide Recomendação 97, alínea (a)) (United Nations General Assembly, 1972). Mas foi a partir da Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento e Meio Ambiente – a ECO-92, que a participação social se apresenta como um imperativo para as questões ambientais. A Declaração do Rio (United Nations,

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.435-450

1992) proclama, em seu Princípio 10, que "o melhor modo de tratar as questões ambientais é com a participação de todos os cidadãos interessados"[1]. A Agenda 21, no Capítulo 8, assegura a efetiva participação social nos assuntos relativos a desenvolvimento e meio ambiente (United Nations, 1992). O "Futuro que Queremos", documento resultado da Rio+20, em seu parágrafo 13, reconhece "como fundamental para o desenvolvimento sustentável as oportunidades dos povos em serem atores de suas vidas e de seu futuro, de participarem das tomadas de decisões e de expressarem suas preocupações" (United Nations General Assembly, 2012)[2]. Na Europa, a essas diretrizes da Organização das Nações Unidas, se agrega a Convenção de Aarhus sobre Acesso à Informação, Participação do Público no Processo de Tomada de Decisão e Acesso à Justiça em Matéria de Ambiente que, assinada pelos países da União Europeia em 1998, entra em vigor em 2001 assegurando a todos o direito de participar das decisões relativas ao ambiente.

Carneiro (2011, p. 325) explica que há justificativas morais e legais, mas também pragmáticas, para que seja imperativa a participação social nas questões relativas ao meio ambiente. O envolvimento da população tem se mostrado imprescindível para qualquer iniciativa de preservação ambiental.

Áreas de preservação ambiental permanente precisam conciliar as imediatas demandas por desenvolvimento da população local com os amplos interesses de preservação ambiental. O desafio se avoluma na medida em que essas áreas se instalam em paisagens com significativa presença humana. As pressões antrópicas sobre os recursos naturais, as disputas por acesso aos recursos naturais de uso comum e a diversidade dos *stakeholders* a serem envolvidos nas decisões sobre a área incrementam a complexidade dos processos de participação social (Stratoudakis, Farrall, & Vasconcelos, 2018). Mas os riscos de não se alcançar um pacto entre os atores sociais para a preservação das zonas de alto interesse e valor ambiental podem se traduzir em práticas recorrentes de irregularidades ou infrações na área ou, até mesmo, no esvaziamento dos marcos regulatórios do uso das áreas de preservação.

[1] Tradução livre de: "Environmental issues are best handled with the participation of all concerned citizens, at the relevant level".

[2] Tradução utilizada pelo Ministério do Meio Ambiente brasileiro, do original: "We recognize that opportunities for people to influence their lives and future, participate in decision-making and voice their concerns are fundamental for sustainable development".

Portanto, a promoção da participação ativa dos atores locais num arranjo colaborativo de corresponsabilidade pelo monitoramento e gestão da área de elevada riqueza ambiental, bem como a atuação para a redução dos conflitos que surgem quando da implementação de uma área de preservação permanente, exigem ferramentas adequadas e inovadoras de intervenção em contextos complexos de multi-atores (Stratoudakis, Farrall, & Vasconcelos, 2018).

3. O PARQUE MARINHO PROFESSOR LUIZ SALDANHA E O PARQUE NATURAL DA ARRÁBIDA

Foi nesse contexto de crescentes exigências por participação social que foi implementado o Parque Marinho Professor Luiz Saldanha (PMPLS), criado em 1998 por força de Decreto Regulamentar no.23/98, acrescentando a zona costeira do litoral marinho aos limites do Parque Natural da Arrábida (PNA), criado em 1976, e "complementando no meio marinho os objetivos de conservação da natureza subjacentes à criação do Parque" (Ministério do Ambiente, 1998).

O Parque Marinho Professor Luiz Saldanha, localiza-se na região da Vila de Sesimbra, no distrito de Setúbal, na Área Metropolitana de Lisboa. O Parque é constituído por uma área com cerca de 53 km² que resguarda uma elevada biodiversidade e contém zonas de reprodução de várias espécies de peixes, tanto de interesse comercial - como sardinha, linguado, carapau e outras – e, também, de interesse de preservação, como o cavalo marinho (Gonçalves, et al., 2015, p. 7). A pesca é a principal atividade de interesse econômico ali realizada, mas atividades marítimo-turísticas também são relevantes. Dessas atividades, Stratoudakis et al. (2015, p. 168) destacam, por significativa ocorrência, o mergulho autônomo (*Scuba Diving*), pesca lúdica apeada e embarcada e a náutica recreativa.

Carneiro (2011, p. 326) explica que nos sete primeiros anos de existência, o PMPLS não dispunha de regulação específica ou de um plano de gestão que promovessem mudanças na utilização do ambiente marinho. Foi com a entrada em vigor do Plano de Ordenamento do Parque Natural da Arrábida (POPNA), em 2005, que as restrições de uso se impuseram na zona do Parque Marinho. O desenvolvimento do POPNA contou com consultas públicas ao longo dos anos de 2003 e 2004, em conformidade com as diretrizes da legislação ambiental de Portugal. Mas as restrições e condicionalidades impostas às atividades tradicionalmente realizadas na área do Parque, junto com as vicissitudes ocorridas nos

processos de consulta pública, resultaram em insatisfação e expressa oposição pública ao POPNA por diversos *stakeholders*. Tal situação de tensão evoluiu para a perda de confiança nas relações entre usuários e a gestão do Parque, resultando em conflitos que se fizeram sentir amplamente (Carneiro, 2011; Stratoudakis, Fernández, Henriques, Martins, & Martins, 2015; Stratoudakis, Farrall, & Vasconcelos, 2018).

4. O PROJETO MARGOV: GOVERNANÇA COLABORATIVA DE ÁREAS MARINHAS PROTEGIDAS

O Projeto MARGov de Governança Colaborativa de Áreas Marinhas Protegidas buscou superar os conflitos e desconfianças geradas com a implementação do PMPLS e sua regulação pelo POPNA e colaborar na construção de discursos consensuados. O MARGov objetivou contribuir para a implementação de um Modelo de Governança Colaborativa (MGC) pelo qual cada parceiro pudesse atuar como um agente de gestão sustentável do Parque (Stratoudakis, Farrall, & Vasconcelos, 2018). Desde o início, a proposta do MARGov buscou mobilizar os *stakeholders*, especialmente os grupos insatisfeitos com a implementação do POPNA, com vistas a conciliar perspectivas articulando conhecimentos tradicionais e técnico-científicos sobre a área e promovendo a troca de informações, de boas práticas e de experiências. Desse modo, buscou-se favorecer o aprendizado mútuo, a compreensão da complexidade das questões relativas à preservação da área e a participação ativa dos atores implicados com a sustentabilidade do PMPLS (Vasconcelos, Coelho, Pereira, Sá, & Costa, 2011). A possibilidade de replicação da experiência para outras áreas marinhas protegidas também foi um requisito do MARGov.

Stratoudakis et al. (2018) distinguem três fases de intervenção do Projeto MARGov. A primeira fase, em que se desenvolveu o Projeto MARGov, de 2008 a 2011, marcada pelo engajamento e a mobilização dos *stakeholders*; a segunda fase, de 2012 a 2014, denominada Pós-MARGov na sequência da primeira e implementada por vontade expressa do núcleo do Projeto, mas de atuação informal, porém estruturada e envolvendo múltiplos atores; e a terceira fase, de 2014 a 2018 marcada pela institucionalização e legitimação do grupo de *stakeholders* que passa a compor o Grupo do Mar – um grupo de consulta e de trabalho integrado ao Conselho Estratégico do Parque Natural da Arrábida.

Em 2011, o Projeto MARGov, no formato proposto inicialmente, foi concluído. No entanto, a equipe MARGov (grupo nuclear de facilitadores e investigadores) que acompanhou todo o projeto ao longo dos Fóruns Abertos solicitou que se continuasse o processo para a

consolidação do trabalho que tinha sido desenvolvido e dos avanços nos consensos. Deste modo, foi criado o Pós-MARGov, e competiu à equipe MARGov facilitar reuniões e coordenar os trabalhos. Em 2014, o grupo foi convidado pelo Instituto da Conservação da Natureza (ICN) para integrar o grupo de aconselhamento para o Mar do Conselho Estratégico desse Instituto, tendo, portanto, se institucionalizado. Constata-se que parte das propostas derivadas dos consensos construídos ao longo da intervenção ganharam autonomia e sustentabilidade e acabaram integradas às diretrizes e práticas de gestão do Parque.

O foco deste trabalho reside na avaliação dos participantes quanto ao processo (à execução) e os resultados da primeira fase do Projeto MARGov. Sabendo-se que a manutenção do engajamento dos participantes é condicionada pelo reconhecimento da criação de valor do esforço coletivo e pelo alcance de resultados compartilhados (Thomson & James, 2006), buscou-se analisar a avaliação dos participantes quanto aspectos internos e externos do Projeto MARGov. A análise das avaliações dos stakeholders se justifica, mesmo após a conclusão do Projeto, por ser importante conhecer as percepções (avaliações) que ajudaram a condicionar o engajamento dos stakeholders, tendo sido a manutenção desse engajamento crucial para que o Projeto pudesse se desdobrar em sua segunda e terceira fases.

5. METODOLOGIA

O corpus de pesquisa deste trabalho é composto pelo texto integral transcrito de entrevistas semiestruturadas coletadas junto a 17 participantes envolvidos na primeira fase do Projeto MARGov. As etapas do desenvolvimento da análise de conteúdo, conforme propostas por Bardin (2016, p. 132) orientaram o tratamento e a análise dos dados.

5.1 Coleta de Dados

As entrevistas foram coletadas por membros da equipe do Projeto MARGov, no período de julho a setembro de 2011, isto é, na transição da primeira para a segunda fase do Projeto. As entrevistas semiestruturadas permitiram um amplo volume de dados. O entrevistador foi orientado a seguir um roteiro de perguntas que buscavam estimular respostas quanto à avaliação do projeto pela perspectiva dos participantes, dando liberdade para os entrevistados se manifestarem livremente mesmo quando se desviassem do ponto central da pergunta. Desse modo, as entrevistas apresentaram grande diversidade de forma e

conteúdo, variando, em tempo de gravação, entre 08 minutos e 23 segundos (a mais curta) até 43 minutos e 45 segundos (a mais longa).

A escolha dos entrevistados orientou-se pelos critérios de representatividade (que os participantes representassem diversos grupos de *stakeholders* do Projeto MARGov), de tipicidade (que as entrevistas contemplassem os participantes de maior envolvimento com o Projeto em seu grupo de *stakeholders*) e de acessibilidade (que o participante se dispusesse a avaliar o Projeto em entrevista).

Os respondentes se vinculam a seis grupos de stakeholders, quais sejam: 1) pescadores – 2 entrevistados; 2) membros de associação de turismo e lazer – 3 entrevistados, 3) pesquisadores / cientistas – 4 entrevistados; 4) trabalhadores na gestão do Parque enquanto servidores da administração pública – 3 entrevistados; 5) representantes do governo local – 3 entrevistados; e 6) servidores de instituições públicas nacionais – 2 entrevistados.

Não se distinguiu um grupo de *stakeholders* específicos para moradores locais, pois observou-se sobreposição desse atributo com outras características dos *stakeholders*. Dentre os 17 entrevistados, 8 deles (vinculados a cinco dos seis grupos entrevistados) residiam na região de Sesimbra e realçaram esse fato nas entrevistas. Apenas o grupo de gestores do Parque não conta nenhum residente em Sesimbra. Essa sobreposição de caraterística dos entrevistados (local de residência e grupo de vinculação) revela a concomitância de papeis sociais dos entrevistados, que condiz com a multiplicidade de perspectivas e coexistência de interesses nas questões relacionadas ao Parque.

5.2 Tratamento dos dados

O tratamento dos dados foi realizado com o auxílio do software webQDA de análise qualitativa (Sousa, Costa, & Moreira, 2019). Os textos transcritos das entrevistas foram importados para a Plataforma webQDA em formato Word, como fontes reunidas em uma pasta específica. A partir da plataforma webQDA foi possível criar códigos a serem aplicados a excertos do texto para destacar as passagens relativas às categorias consideradas na análise.

Bardin (2016, p. 147) explica que, “a partir do momento em que a análise de conteúdo decide codificar seu material, deve produzir um sistema de categorias”. O sistema de

categorias deve refletir os objetivos da pesquisa. Assim, orientado pelo objetivo de analisar a avaliação dos participantes quanto aos processos e resultados do Projeto MARGov, distinguiram-se categorias que ajudaram a revelar o conteúdo das avaliações representadas nos textos das entrevistas. A unidade de codificação foi o enunciado, ou seja, unidade de significação que contemple o que é dito sobre o objeto de avaliação, incluindo as observações quanto o contexto do que está sob avaliação pelo entrevistado. Para a codificação dos dados, foram aplicadas três dimensões de análise.

A primeira dimensão é composta por categorias temáticas que permitiram identificar os principais temas abordados pelos entrevistados. Por meio da técnica de categorização por acervo (Bardin, 2016, p. 148), pela qual as categorias emergem ao longo da classificação analógica e progressiva dos textos, foram identificados 20 temas que configuram objeto de avaliação no texto das entrevistas. A codificação dos textos nessas categorias temáticas foi feita na plataforma webQDA pelo uso de códigos-árvore para permitir o desdobramento das categorias temáticas em subcategorias, quando necessário, gerando, assim, uma estrutura hierárquica entre os códigos. Vale ressaltar que, para essa primeira dimensão, as categorias não foram mutuamente excludentes, permitindo a multicodificação (codificação de uma mesma passagem do texto em duas ou mais categorias da mesma dimensão).

A segunda dimensão de análise distinguiu o julgamento; a apreciação e/ou o sentimento do entrevistado (positivo ou negativo) quanto aos temas relativos ao Projeto MARGov.

A terceira dimensão buscou identificar se os elementos avaliados pelos entrevistados constituíam em aspectos internos ao Projeto MARGov ou aspectos de contexto do Projeto que poderiam influenciar seu desenvolvimento (processos) e seus resultados. Juntas, a segunda e a terceira dimensões de análise compuseram uma grade de categorias avaliativas inspirada nos componentes da Análise SWOT.

Nesse caso, optou-se por utilizar códigos livres, pois essas categorias não presumem subcategorias.

Gürel e Tat (2017, p. 995) descrevem a Análise SWOT como uma técnica de “análise interacional que favorece macro avaliações” de organizações e/ou projetos[3]. Os autores

[3] Tradução livre e adaptação do original: “SWOT Analysis is an interactional analysis technique that makes macro evaluations Possible”.

explicam que a Análise SWOT é uma ferramenta de diagnóstico situacional capaz de subsidiar a tomada de decisões estratégicas. Composta por uma matriz de tipo 2x2, a ferramenta da Análise SWOT – ou Matriz SWOT – distingue quatro quadrantes que avaliam aspectos positivos X negativos associados ao ambiente interno X externo do projeto.

Os aspectos internos podem ser trabalhados para o aprimoramento do projeto. Já os aspectos externos, normalmente associados a elementos de contexto, fogem ao controle da gestão do projeto, mas deve ser monitorado dado seu potencial de gerar impactos (positivos e negativos) sobre o projeto. As categorias avaliativas inspiradas na SWOT orientaram as análises com vistas a extrair dessas avaliações elementos úteis para orientar os futuros aprimoramentos e/ou replicação do Projeto.

6. ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DO PROJETO MARGOV POR SEUS PARTICIPANTES

Tão logo aplicadas as codificações nos textos que compuseram o corpus de análise, a partir de sucessivas leituras interpretativas, procedeu-se a análise da sobreposição das codificações nas categorias temáticas e das codificações nas categorias avaliativas, para se conhecer os principais temas contemplados nas avaliações pelos entrevistados.

Para tanto, foi gerada uma matriz pela ferramenta “questionamento -> matrizes” na plataforma webQDA.

Essa matriz cruzou as 20 categorias temáticas e suas subcategorias (nas linhas da matriz) e as 4 categorias inspiradas na SWOT (nas colunas da matriz) e revelou o número de fontes em que ocorreu a sobreposição de codificação dessas duas dimensões de análise.

Essa matriz foi, então, exportada para o MSOffice Excel onde se computou a ocorrência dos temas nas categorias avaliativas (positivo/negativo; externo/externo).

A Figura 1 sintetiza os resultados dessa análise, considerando o número de entrevistas em que se identificou a sobreposição de cada tema em sua relação como o respectivo quadrante da Matriz SWOT.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.435-450

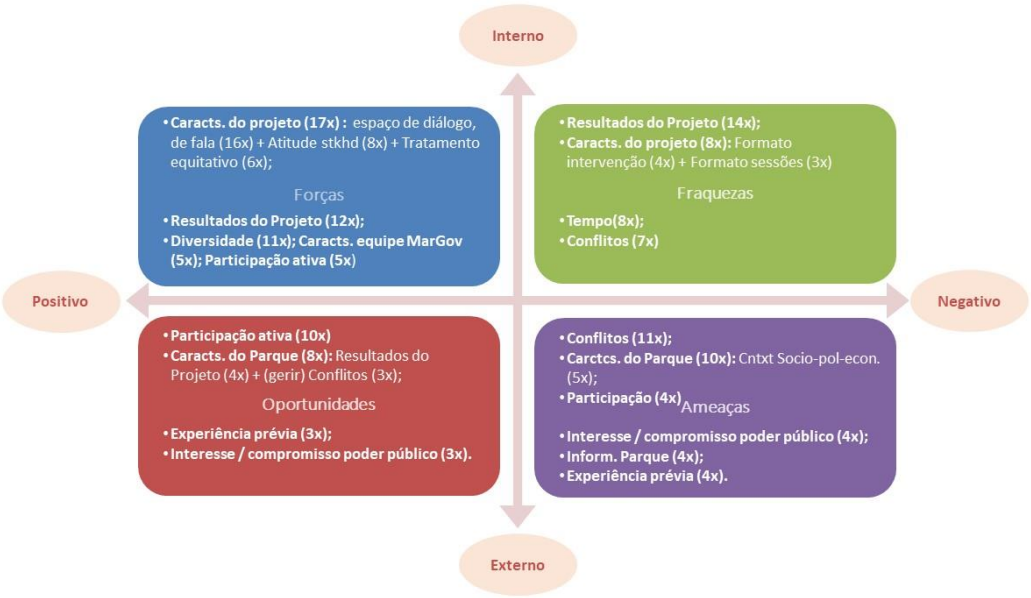


Figura 1. Distribuição dos temas avaliados pelos entrevistados segundo os quadrantes da Matriz SWOT

Fonte: Elaboração própria.

Observa-se que os entrevistados foram unânimes em reconhecer as características do Projeto MARGov como um aspecto positivo a ser realçado em sua avaliação. Dentre as características avaliadas positivamente pelos entrevistados, vale destacar que 16 respondentes apreciaram o Projeto por ser um espaço de diálogo e de fala. A diversidade dos participantes e a capacidade de gerar participação ativa também foram mencionadas como forças do projeto, bem como as características da própria equipe de facilitação. Ainda realçando elementos internos percebidos como positivos, tem-se que 12 respondentes consideram o Projeto enriquecedor, por oportunizar a informação e o aprendizado.

Essa apreciação positiva dos resultados do projeto parece contrastar com o primeiro item do quadrante “Fraquezas na Figura 1 em que (as lacunas de) os resultados do Projeto estão representados como sua principal fraqueza na perspectiva de 14 entrevistados. Esse contraste não se configura paradoxal pois, na avaliação dos respondentes, os resultados do Projeto foram avaliados em cinco subcategorias da categoria “Resultado”. Dentre essas subcategorias, a “lacuna de resultados pragmáticos do Projeto” e a de “descontinuidade e retrocessos nos resultados obtidos” foram avaliados como aspetos internos negativos. A escassez de tempo nas discussões, as dificuldades de encaminhamento das atividades e das discussões devido a conflitos entre os *stakeholders*, e características do Projeto, como o

formato das sessões (horário, local e frequência das reuniões e seu formato de desenvolvimento) também foram apontados como fraquezas do Projeto pelos participantes.

O principal elemento que caracteriza as oportunidades identificadas pelos entrevistados reside na motivação em participar da sociedade e, mais especificamente, dos *stakeholders* do Projeto. Porém, os conflitos foram apontados pelos respondentes como as principais ameaças ao Projeto MARGov. Nessa categoria ("Conflitos") computaram-se das avaliações negativas de conflitos entre os grupos de *stakeholders* – apontados como conflitos históricos no contexto do PMPLS, e mesmo os conflitos dentro do próprio grupo; bem como o conflito de interesses no que concerne à lida com o Parque que resultam, até mesmo, em conflitos com a lei quando se materializam em práticas irregulares e contravenções na área do Parque

Na sequência da análise da matriz do cruzamento das categorias temáticas com as categorias avaliativas, procedeu-se a análise de cobertura de codificação. Essa etapa analítica permitiu identificar a preponderâncias das avaliações dos textos dos respondentes segundo as categorias inspiradas na SWOT. As taxas de cobertura da fonte pela categoria (em valores percentuais, de modo a equalizar a variação de extensão das entrevistas) é gerada automaticamente pelo webQDA e podem ser visualizadas no canto direito da tela ao se consultar cada uma das categorias, como ilustra a Figura 2[4].

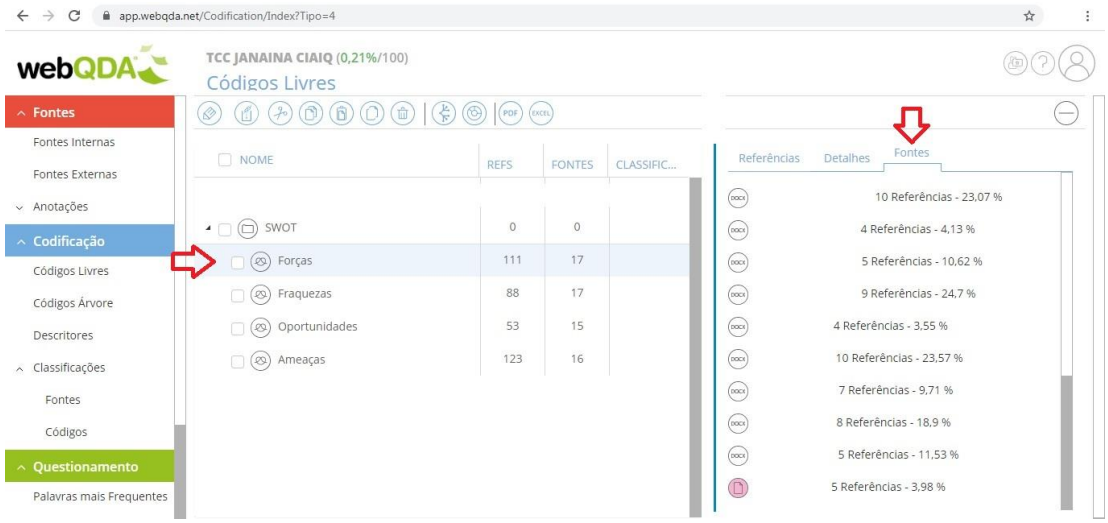


Figura 2. Indicadores de percentual de cobertura de codificação em cada fonte na plataforma webQDA.
Fonte: Elaboração própria.

[4] A ilustração da tela foi modificada para realce dos elementos e supressão de informações de identificação pessoal do entrevistado

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.435-450

Tais informações foram copiadas para um arquivo MS Office Excel para análise descritiva e geração dos gráficos que subsidiam as discussões que se seguem. A Figura 3 mostra o comparativo entre a cobertura de codificação dos textos das entrevistas nas categorias avaliativas.



Figura 3. Comparativo das avaliações segundo categorias SWOT (por cobertura de codificação por entrevista).
Fonte: Elaboração própria.

Pela prevalência das cores nos gráficos da Figura 3, é notável que, naquilo que concerne aos aspectos positivos mencionados pelos entrevistados, os aspectos internos (Forças) se sobressaem em relação aos aspectos externos (Oportunidades). Isso permite inferir que o Projeto MARGov, por suas características, é avaliado positivamente pelos entrevistados. Tal percepção é reiterada pela prevalência da cor azul (Forças) no gráfico relativo aos aspectos internos. Diferentemente, no que concerne aos aspectos externos, sobressai a avaliação

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.435-450

negativa, representada pela cor violeta, revelando que, na percepção dos entrevistados, aspectos ambientais tiveram maior impacto negativo sobre os processos e os resultados do Projeto MARGov.

No cômputo geral, as avaliações negativas prevalecem nas entrevistas. O momento de escuta oportunizado pelas entrevistas foi uma oportunidade para os entrevistados expressarem suas frustrações, insatisfações e discordâncias nas questões relativas ao Projeto.

A prevalência de avaliações negativas nas entrevistas pode ser observada na Figura 4 que apresenta, por entrevista, a diferença (subtração) entre os percentuais da área de cobertura das categorias que denotam avaliação positiva (Forças + Oportunidade) e aqueles das categorias que denotam avaliação negativa (Fraquezas + Ameaças).

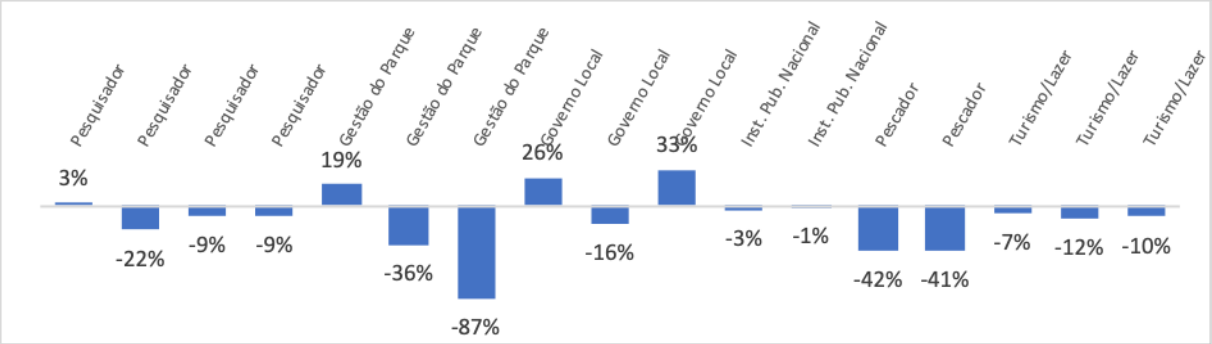


Figura 4. Diferença da cobertura de codificação entre categorias de conotação positiva e de conotação negativa (cômputo geral) nos textos dos entrevistados (por entrevista).

Fonte: Elaboração própria.

Porém, considerando apenas os aspectos internos ao Projeto MARGov, as avaliações são majoritariamente positivas, como se vê na Figura 5.

Apenas três entrevistados representam, em seus textos, mais aspectos negativos (por área de cobertura de codificação) do que positivos.

Pela comparação entre números (percentuais) indicados na Figura 4 e aqueles presentes na Figura 5, é possível afirmar que os aspectos internos contribuem pouco para esses números, de modo que os aspectos externos ao Projeto MARGov - isto é, os elementos de contexto - constituem o objeto prioritário das avaliações negativas.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.435-450

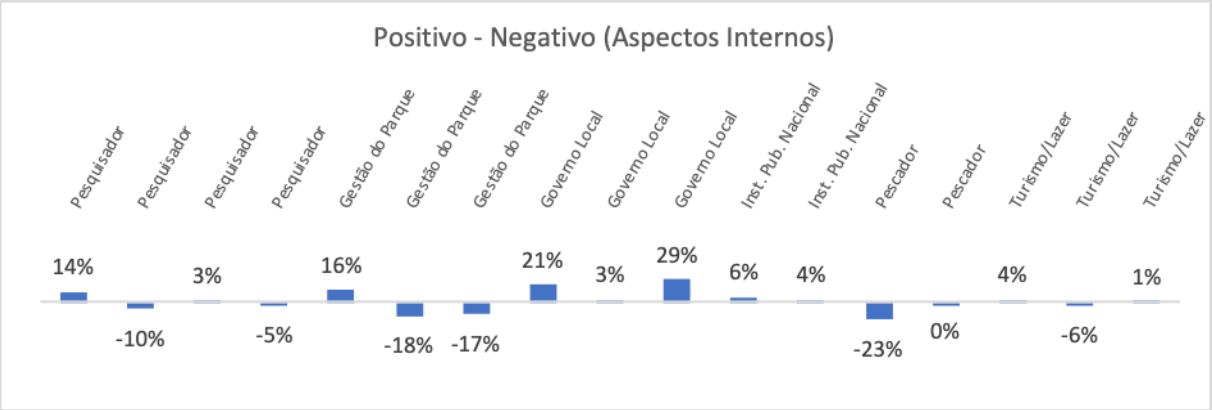


Figura 5. Diferença da cobertura de codificação de categorias de conotação positiva e categorias de conotação negativa (apenas aspectos internos ao Projeto MARGov) nos textos dos entrevistados (por entrevista).

Fonte: Elaboração própria.

Ainda que as avaliações negativas pareçam preponderantes nas entrevistas, na avaliação dos aspectos internos ao Projeto MARGov, a percepção positiva das "forças" do projeto sobressaiu-se na perspectiva dos entrevistados. Essa avaliação positiva denota reconhecimento dos participantes quanto ao valor do Projeto e contribui para a manutenção de seu engajamento. Os aspectos internos avaliados negativamente (fraquezas), apesar de não prevalecerem no cômputo geral, merecem atenção por representarem fragilidades que imputam riscos ao Projeto, podendo comprometer-lhe os processos e seus resultados.

Já ao que concerne aos aspectos externos avaliados pelos entrevistados, tem-se que eles pautam boa parte das avaliações negativas e dão a conhecer a medida do desafio a ser enfrentado pelos *stakeholders* nas questões relativas ao Projeto.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desdobramento da primeira fase do Projeto MARGov em duas fases sucessivas de maturação e consolidação dos resultados é testemunha factual do sucesso do Projeto. Considerando que a manutenção do engajamento dos stakeholders é condicionado pelo reconhecimento do valor da iniciativa e de seus resultados, a análise apresentada neste trabalho revelou que o formato e metodologia do Projeto, a riqueza da diversidade dos atores envolvidos e os qualificadores da equipe facilitadora favoreceram a construção de uma comunidade de aprendizado mútuo, reconhecido pelos participantes como elemento crucial para esse sucesso.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.435-450

Não obstante, os participantes reconhecem fragilidades no Projeto capazes de alimentar um discurso desmotivador da participação, uma vez que uma parte significativa das medidas consensuadas têm levado o seu tempo em serem implementadas, embora uma parte substancial do que foi debatido nas sessões tenha vindo, gradualmente, a integrar a política de gestão do Parque. No entanto, pesam-se os paradoxos situacionais, por vezes históricos, como, no caso do MARGov, os antagonismos entre interesses de preservação ambiental, de maximização de benefícios na exploração de recursos naturais e de gestão de recursos de uso comum.

Os participantes reconhecem, também, que o contexto é favorável ao desenvolvimento de iniciativas colaborativas e que existe, na sociedade, um apelo pela participação social – o que é fato especialmente para as questões ligadas ao ambiente. Eis uma oportunidade importante para propiciar a construção de novos modelos de governança colaborativos. Mas também é inegável que conflitos (latentes ou manifestos) ameaçam os processos participativos e rouba-lhes eficiência.

Para se avançar no aprimoramento do Projeto, é fundamental que as forças se compatibilizem com os aspectos externos, e que esses aspectos externos não venham incrementar as fraquezas do Projeto. A percepção, pelos stakeholders, dessa compatibilidade contribui para a percepção do valor da iniciativa, favorecendo a manutenção de seu engajamento, o que, por sua vez, é requisito para resultados profícuos em um processo colaborativo. A análise discursiva da avaliatividade nos textos dos entrevistados pode complementar os resultados da análise realizada no escopo deste trabalho.

8. REFERÊNCIAS

Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.

Carneiro, G. (Oct - Dec de 2011). The Luiz Saldanha Marine Park: an overview of conflicting perceptions. *Conservation and Society*, 9(4), 325-333. doi:10.4103/0972-4923.92149

Gonçalves, E. J., Serrão, E. A., Erzini, K., Henriques, M., Cunha, A. H., Horta e Costa, B., . . . Henriques, V. (2015). *Implementação do Parque Marinho Professor Luiz Saldanha (Parque Natural da Arrábida): Ponto de situação realizado no âmbito do Projeto de conservação e gestão BIOMARES*. doi:10.13140/2.1.4302.1601

Gürel, E., & Tat, M. (August de 2017). *SWOT Analysis: a theoretical review*. Journal of International Social Research, 10(51), pp. 994-1006. doi:10.17719/jisr.2017.1832

Ministério do Ambiente. (1998). *Decreto Regulamentar n.º 23/9*8. Diário da República n.º 237/1998, Série I-B de 1998-10-14. Lisboa, Portugal: Diário da República Eletrônico. Acesso em 25 de fev de 2020, disponível em https://dre.pt/application/conteudo/234913

Sousa, F. N., Costa, A., & Moreira, A. (2019). *webQDA [software]*. Aveiro: Microio/Ludomedia.

Stratoudakis, Y., Farrall, H., & Vasconcelos, L. (2018). Collaborative lessons towards marine sustainability: a long-term collective engagement. *Sustainability Science*, pp. 1-14. doi:http://dx.doi.org/10.1007/s11625-018-0610-1

Stratoudakis, Y., Fernández, F., Henriques, M., Martins, J., & Martins, R. (2015). Situação ecológica, socioeconómica e de governança após a implementação do primeiro plano de ordenamento no Parque Marinho Professor Luiz Saldanha (Arrábida, Portugal): II - percepção dos utentes. *Revista de Gestão Costeira Integrada / Journal of Integrated Coastal Zone Management*, 2, pp. 167 - 178. doi:10.5894/rgci578

Thomson, A., & James, P. (2006). Collaboration Processes: Inside the Black Box. *Public Administration Review*, 66, pp. 20-32. doi:10.1111/j.1540-6210.2006.00663.x

United Nations. (1992). *Agenda 21*. United Nations Conference on Environment and Development. Rio de Janeiro: United Nations.

United Nations. (1992). *Rio Declaration on Environment and Development*. United Nations Conference on Environment and Development. Rio de Janeiro (Brasil): United Nations.

United Nations General Assembly. (1972). *Report of United Nations Conference on the Human Environment. United Nations Conference on the Human Environment*. Stockholm (Sweden): United Nations.

United Nations General Assembly. (2012). *The Future we Want: outcome of the United Nations Conference on Sustainable Development*. United Nations Conference on Sustainable Development - Rio+20). Rio de Janeiro: United Nations.

Vasconcelos, L., Coelho, M. R., Pereira, M. R., Sá, R., & Costa, M. (2011). *PROJECTO MARGov: Governância Colaborativa de Áreas Marinhas Protegidas O Diálogo Eco-Social na Capacitação de Agentes de Mudança para a Sustentabilidade dos Oceanos - Relatório Final Parte A*. Relatório Técnico de Pesquisa, IMAR - Instituto do Mar / DCEA / FCT / UNL, Lisboa. Acesso em 21 de ago de 2019, disponível em https://www.researchgate.net/publication/266672413_PROJECTO_MARGov_Governancia_Colaborativa_de_Areas_Marinhas_Protegidas_O_Dialogo_Eco-Social_na_Capacitacao_de_Agentes_de_Mudanca_para_a_Sustentabilidade_dos_Oceanos_O_caso_de_estudo_do_Parque_Marinho_P

WTeamUp. (2019). *MARGov - Governância Colaborativa de Áreas Marinhas Protegidas*. WTeam Participação Empowerment: https://www.wteamup.com/margov.

AUTOETNOGRAFIA: A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE DE UMA INTERVENTORA SOCIAL

Priscila Dias Batista Vieira[1]

[1]Departamento de Sociologia e Psicologia da Universidade de Coimbra, Portugal.
prisciladias.social@gmail.com

Resumo. A presente pesquisa é desdobramento de um trabalho que venho realizando, há dez anos, como interventora social, através do qual desenvolvo Projetos Sociais voltados ao empoderamento de mulheres em vulnerabilidade. Em conjunto com minha orientadora, consideramos pertinente, para o meu trabalho de conclusão do *Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo* (MISIE), a elaboração de uma pesquisa autoetnográfica, como oportunidade de conceber um texto teórico voltado a transcrever as experiências que contribuíram para a construção da minha identidade como uma interventora social. A elaboração de uma autoetnografia somente se justifica quando o conteúdo que será o foco da investigação possui, de fato, alguma relevância e possa trazer contribuição significativa ao campo da pesquisa sociológica. Para a composição desta pesquisa as minhas experiências pessoais serão os principais instrumentos de análise. Dentro dos procedimentos de análise estarão meus diários de campo, livros, vídeos, fotografias, roupas, entrevistas e demais registos. O contributo esperado é gerar uma produção intelectual que possa engajar, sensibilizar e inspirar mais mulheres interessadas em se tornarem interventoras sociais, com foco em desenvolver Projetos Sociais voltados a mulheres marginalizadas.

Palavras-chave: Autoetnografia; Interventor Social; Identidade; Mulheres; Vulnerabilidade.

AUTOETNOGRAPHY: THE CONSTRUCTION OF THE IDENTITY OF A SOCIAL ACTOR

Abstract. This research is an unfolding of a work I have been doing for ten years as a social intervenor, through which I develop Social Projects aimed at the empowerment of vulnerable women. Together with my mentor, we consider it pertinent for my conclusion work of the Master in Social Intervention, Innovation and Entrepreneurship (MISIE), the elaboration of an autoetnographic research, as an opportunity to conceive a theoretical text aimed at transcribing the experiences that contributed to the construction of my identity as a social actor. The elaboration of an autoetnography is only justified when the content that will be the focus of the research has, in fact, some relevance and can bring significant contribution to the field of sociological research. For the composition of this research my personal experiences will be the main instruments of analysis. My field diaries, books, videos, photographs, clothes, interviews and other registrations will be part of the analysis procedures. The expected contribution is to generate an intellectual production that can engage, sensitize and inspire more subjects interested in becoming social actors, with a focus on developing Social Projects aimed at marginalized women.

Keywords: Autoetnography; Social Intervenor; Identity; Women; Vulnerability.

1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa é desdobramento de um trabalho que venho realizando, há dez anos, como interventora social. Sou Psicóloga Social, com licenciatura em Filosofia, e hoje responsável por uma empresa social, através da qual venho desenvolvendo ações para combater as inúmeras violências, estigmas e invisibilidades de mulheres que se encontram em vulnerabilidade social. O meu objetivo de trabalho tem sido contribuir atuando com estra-

tégias voltadas ao empoderamento dessas mulheres com quem atuo. Iniciei, em 2009, a minha trajetória profissional no Brasil trabalhando como Psicóloga no SUS (Sistema Único de Saúde) e no CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), bem como na APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais), com portadoras de necessidades especiais. Atuei como Professora de Filosofia em periferias e zonas rurais, além de ter sido colaboradora de diversas ONGs. Possuo experiências de atuação em relação às mulheres empregadas domésticas, obesas mórbidas, seropositivas e prostitutas. No Brasil, realizei, ainda, de forma autónoma, projetos com meninas em situação de abrigo, mulheres em hospital psiquiátrico, dependentes químicas, caiçaras, mulheres rurais, idosas, detentas em cadeia feminina, dentre outras. Na Europa, desenvolvi ações voltadas a mulheres em situação de rua em Dublin (Irlanda) e atuei com mulheres em campo de refugiados em Dunkerque (França). Já estive em visita a Projetos Sociais com mulheres na África (Marrocos e Kenya) e Ásia (Índia, Bangladesh, Vietnã e Tailândia). Com apenas 34 anos, observo que acumulei experiências e vivências que julgo não serem relevantes somente para a minha trajetória profissional ou para o meu "currículo", como muitas pessoas consideram, mas que me alteraram por inteira como pessoa, mulher e cidadã.

Quando iniciei os meus primeiros projetos, há dez anos, eu ainda não tinha dimensão do quanto essas experiências iriam expandir as minhas percepções e compreensão da complexidade que envolve a questão da saúde mental das mulheres em vulnerabilidade. O objetivo deste esforço intelectual será, através do meu relato autoetnográfico, sensibilizar outras mulheres a também se tornarem interventoras sociais, com foco em desenvolver ações voltadas a mulheres marginalizadas. Na minha perspectiva, se a preocupação central da intervenção social é produzir transformação social, quanto mais pessoas o fizerem, a chance de produzirmos impacto é maior. Por essa razão, defendo que os conteúdos sobre intervenção social podem ser ampliados, não sendo direcionados somente a especialistas. Por sua tamanha importância, precisam ser disseminados numa linguagem não somente científica, para que o conceito possa alcançar um maior número de pessoas.

As demandas emocionais destas mulheres, no campo do adoecimento e sofrimento psíquico, derivavam de problemáticas de ordem sociais, nelas estão incluídas dificuldades de geração de renda que refletem em necessidades básicas como alimentação, moradia, transporte e saúde, assim como ausência de acesso a oportunidades de educação, cultura e lazer. Se essas ausências e precarizações são as razões que produziam sintomas de ordem emocionais, uma vez que são localizados, o enfrentamento destes sintomas também

precisam ser de ordem social. Porém, será preciso inovar no desenvolvimento de outras estratégias para combate-la, pois as estratégias existentes até o momento não têm sido suficientes como observei, não somente no Brasil, mas em experiências em outros países por onde transitei. É importante que o problema da saúde mental das mulheres em vulnerabilidade envolva uma mobilização social maior, por isso defendo a importância de pensarmos a capacitação de interventores sociais para além dos moldes académicos, compreendendo a urgência de existirem mais indivíduos da sociedade capacitados para atuarem em várias frentes.

2. AUTOETNOGRAFIA COMO INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA

Em pesquisa realizada não localizei uma produção teórica autoetnográfica voltados às próprias vivências do interventor social no que se refere a construção da sua própria identidade como tal e nas demais revisões de literatura científica, não autoetnográficas, localizei o conceito de "interventor social" tratado apenas a partir do género masculino. Essas constatações motivam-me a produzir um material teórico auto-reflexivo baseado nas minhas experiências como mulheres interventora social.

Essas reflexões conduziram-me, ao seguinte problema de investigação: quais das minhas experiências que afetaram a construção da minha identidade como interventora social podem contribuir hoje para eu oferecer capacitação para outras mulheres que também possuem interesse em desenvolverem Projetos Sociais voltados a mulheres em vulnerabilidade? Na autoetnografia, a partir da perspectiva de Ellis, Adams e Bochner (citados por Andrade, 2016, p.4) "o/a investigador/a procura relatar a sua experiência pessoal, significativa em termos culturais, mas tenta também, através da produção de textos acessíveis, atingir um público mais amplo, que a pesquisa tradicional normalmente ignora. O objetivo é partilhar e provocar mudanças pessoais e sociais num maior número de pessoas".

Para esta metodologia os projetos de investigação estão relacionados aos acontecimentos transformadores nas vidas dos pesquisadores, acontecimentos que modificaram pensamentos, sentimentos e senso de mundo. A elaboração de uma autoetnografia somente se justifica quando o conteúdo que será o foco da investigação possui, de fato, alguma relevância e possa trazer contribuição significativa ao campo da pesquisa sociológica. Não cumprindo com esse propósito algumas produções nessa área têm sido consideradas superficiais.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.451-460

O autoetnógrafo, ao usar a sua voz em primeira pessoa e escrever a partir do seu ponto de vista, faz do seu posicionamento uma narrativa decididamente subjetiva. Neste modelo de investigação, a reflexividade assume um lugar central e o destaque é dado ao conteúdo político de quem fala, ou seja, do narrador. Anderson (citado por Santos, 2017, p.223) aponta uma característica central da autoetnografia: "o pesquisador é um ator social altamente visível dentro do texto escrito. Os próprios sentimentos e experiências do pesquisador são incorporados à história e considerados como dados vitais para a compreensão do mundo social que está sendo observado."

Segundo Andrade (2016, p.2), "na autoetnografia escreve-se pessoalmente com emoção, abertura à vulnerabilidade, com desafio, contrapondo o texto ortodoxo, que pretende ser objetivo, racional e textualmente distanciado". A autoetnografia se torna uma abordagem adequada para a minha investigação por me possibilitar recordar "experiências de vida poderosas" (Hard and Williams, 2010, p.451).

Voltarei a minha memória ao que vivi para recuperar tudo aquilo que foi matéria-prima da organização do meu trabalho, assim como os meus erros e as dificuldades que enfrentei, a fim de que "o sujeito da experiência adquira, agora, o estatuto analítico de objeto de observação" (Santos, 2017, p.215).

Dentro dos procedimentos de análise na autoetnografia, é possível utilizar diversas técnicas: "diários de campo compostos por factos registrados e reflexões de quem investiga, bem como pensamentos, impressões pessoais sobre os indivíduos envolvidos e percepções; e entrevistas analisando formas de falar e de agir sobre a utilização de espaços e lugares, arquitetura, ou ainda sobre artefactos como roupas, textos, livros, filmes e fotografias" (Kock, Godoi & Lenzi citados por Andrade, 2016, p.4). Para a composição desta pesquisa autoetnográfica as minhas experiências pessoais serão os principais instrumentos de análise.

3. METODOLOGIA

Para a composição desta pesquisa autoetnográfica as minhas experiências pessoais foram os principais instrumentos de análise, sendo este um método indutivo onde "o conhecimento é fundado exclusivamente na experiência" (Gil, 2010, p.10).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.451-460

Para isso retomei os meus diários de campo, outros materiais meus escritos no passado, textos lidos, livros que foram importantes neste meu percurso, filmes tanto assistidos como produzidos referentes aos Projetos que realizei, registros fotográficos e dentre os artefactos estão roupas e peças artesanais confeccionadas durante Projetos realizados. Ou seja, foi importante em um primeiro momento eu recuperar tudo aquilo que considerei matéria-prima da organização do meu trabalho ao longo dos últimos dez anos. As técnicas de recolha de dados incluíram ainda desenhos, e-mails e conversar informais, "os dados obtidos a partir destas fontes têm um denominador comum: a sua análise depende fundamentalmente das capacidades integradoras e interpretativas do investigador"(Coutinho, 2018, p.331). Nas minhas notas de campo localizei expressões descritivas e reflexivas, sendo muito presente nos meus apontamentos as expressões dos meus sentimentos a partir do que observei.

"Writing as a process of discovery" diz Ellis (2019, p. 3), referência nos estudos autoetnográficos. O meu exercício intelectual será de retomar acontecimentos marcantes na minha trajetória, nos últimos dez anos, com o objetivo de criar categorias que possam contribuir para eu oferecer capacitação para mulheres interventoras sociais que tenham interesse em desenvolver Projetos Sociais voltados a mulheres marginalizadas. Porém, pelo fato deste estudo autoetnográfico, até este momento, não ter sido concluídos, as categorias de análise ainda serão criadas, com rigor, à medida que o trabalho se desdobrar. Serão elaborados instrumentos de análise para essas categorias.

Quando iniciei a trabalhar para o sistema de saúde pública do Brasil, foi sentada durante oito horas por dia, de segunda a sexta-feira, durante quase dois anos, ouvi relatos de inúmeras violências, físicas, psicológicas e sexuais de muitas outras mulheres. Relatos de maus tratos, faltas, ausências, negligências e misérias, de uma população que considero um sintoma social: pessoa que por falta de oportunidades não faziam parte desta engrenagem esmagadora chamada sistema capitalista. E que por isso são compreendidas como "o refugo da sociedade, o catarro, o resto, o lixo" (grifo meu). Foram muitas as histórias de vida que me marcaram, fisionomias e rostos de mulheres que creio que nunca mais vou esquecer. Histórias que parecem não serem somente negligências do Estado, mas negligências de Deus. Exploração do ambiente de trabalho verso falta de oportunidade de trabalho. Lembro de uma senhora idosa que sentou a minha frente, na sua primeira consulta, e a primeira frase que saiu da sua boca foi "hoje eu só tenho laranjas na minha casa para comer", e complementou "eu queria ter bolachas para poder dar aos meus netos", então ela começou a chorar. Como se acolhe emocionalmente essa dor? A dor de só ter

laranjas? Essa mulher sofria de fome, essa era a dor dela. Ela não precisava de uma psicóloga, ela precisava de comida. Uma outra menina, de 17 anos, sentou a primeira vez a minha frente e perguntou-me “você quer saber o meu problema?”, “o meu problema é que eu sou preta e pobre”. Frases como essas eu nunca me esqueci e ao ouvi-las entendi que o sofrimento destas mulheres é o que hoje compreendo como um *sofrimento ético político.*

Esse conceito é uma categoria psicossocial de análise que descreve aquilo que localizei no meu trabalho como Psicóloga Social trabalhando com mulheres em vulnerabilidade ao longo dos últimos dez anos: o impacto das questões social nas subjetividades e saúde emocional destas mulheres. “O sofrimento demarcado não é um sofrimento de ordem individual, proveniente de desajustamentos e desadaptações, mas um tipo de sofrimento determinado exclusivamente pela situação social da pessoa” (Bertini, 2014, p. 62).

A atenção que vem sendo dada no campo da Saúde Mental as mulheres em situação de vulnerabilidade social no Brasil, no campo das Políticas Públicas oferecidas pelo Estado, apresenta-se como insuficiente e ineficiente. As Políticas Públicas de Saúde no Brasil, e em outros países, não possuem um recorte de género, os serviços públicos oferecem apenas psicotrópicos e antidepressivos para sintomatologias que são de ordem social. A controvérsia destas intervenções está na constatação que o tratamento medicamentoso somente alivia os sintomas das mulheres que vivenciam diferentes níveis de precarização, quando as demandas sociais causadoras dos sofrimentos envolvidos, que deveriam ser o real foco de extrema atenção, não são sanadas. O *sofrimento ético-político* é a dor advinda das injustiças sociais, embora todos estamos submetidos a essas injustiças, “a humilhação, a vergonha, a depreciação, são vividas de forma mais intensa pelas classes subalternas” (Bertini, 2014, p.65).

Estive com mulheres que não tinham acesso a um simples absorvente menstruavam, algumas improvisavam introduzindo miolo de pão em suas vaginas. Ouvindo o relato das histórias de vida destas mulheres olho-no-olho. Eu não estava estudando esta realidade somente partir de dados estatísticos, mas eu estava falando com essas pessoas face-a-face. Eu estava diante de vidas que passam por invisíveis para a sociedade, mas meus olhos estão ali, vendo-as. E ali eu via elas passam frio, ficarem doentes, via o lugar onde defecavam e sentia os odores. Numa altura deste meu trabalho, como eu tinha o hábito de abraçar os meus pacientes, eu tive uma infestação de sarna pelo meu corpo todo. Foi preciso lavar todas as minhas roupas e forro de cama em água quente, tomei medicação, o

meu corpo coçava de forma desesperadora e depois ficou todo marcado. Aquela foi a única vez que tive sarna na minha vida, pelo fato de não terem acesso a saneamento básico e estarem expostos a lixos e esgoto a céu aberto essas mulheres convivem com situações e doenças como essa frequentemente.

A sala em que eu atendia no sistema público de saúde foi reduzida e o espaço foi dividido por uma parede pela metade, passei a ter um espaço pequeno para realizar os atendimentos e com pouco ventilação. Os conteúdos emocionais que eu ouvia eram muito densos e naquele espaço pequeno pareciam ter se intensificados dentro de mim, no final de dois anos deste trabalho quem adoeceu psicologicamente fui eu. Finalizei esse trabalho por não ter mais condições psicológicas de permanecer, fui hospitalizada. Anos depois tive na minha cabeça uma infestação grave de piolho no Kenya, trabalhando num Projeto com mulheres seropositivas numa comunidade com as condições mais precárias que já vi em toda a minha vida. Quando somos interventores sociais os nossos corpos também são afetados por essas realidades pelas quais transitamos, mas a grande diferença é que depois que o nosso trabalho termina nós podemos ir embora daquele local, enquanto aquelas pessoas continuam permanecendo ali.

Lembro como se fosse hoje o frio na minha barriga antes de adentrar a primeira vez no pátio de um Hospital Psiquiátrico para realizar umas das minhas Oficinas, minhas mãos suavam. Ao passar pelos corredores com portas trancadas com chaves a todo o momento, ouvia os gritos de algumas das pacientes, ouvia barulhos de mulheres batendo nas grades, com nos filmes, outras amarradas nas camas de contenção. Quando entrei pela primeira vez no pátio deste Hospital lembro-me de uma senhora, toda nua, corcunda, que me olhou nos olhos e, em seguida, passou a urinar no chão, na minha frente. A cada Projeto a expectativa hoje é sempre a mesma: a de desaprender. O que não quero é ser mais uma cientista social com apenas conhecimentos teóricos e distanciada do mundo, quero habitar o mundo para que ele me diga como devo intervir. Por isso preciso estar no campo, para suspender o meu intelectualismo, preciso ver, tocar com as minhas mãos e cheirar. Preciso estar diante de situações que me calem e que, ao mesmo tempo, me perturbem. Esses Projetos mudam a minha relação com o tempo e espaço, educam-me não somente a olhar, mas ensina-me a estar atenta aos detalhes do agora e capturar os instantes com os ouvidos. São nutrientes com os quais venho adubando o meu sentir e refletir como cientista social. Sinto que carrego em mim todos esses instantes vividos, no exercício autoetnográfico “you may come

to understand yourself in deeper ways. And with undestanding yourself comes understanding others" (Ellis, 2019, xviii).

Agora sou feita um pouco da urina daquela mulher, e de todas as demais multidões que já vivi, sou feita dos pincéis de tinta das Oficinas de Arte-Terapia que conduzi, dos papeis, dos recortes, das fragrâncias, cores, pétalas, tecidos, texturas e músicas. Sou também feita de tudo aquilo que é sujo, encardido, podre, pobre e que fede. Já vi luz e escuridão, beleza no lixo, o que dói e alegra. Depois de vários outros Projetos Sociais que já realizei, percebi que quando a ideia de um Projeto nasce dentro de mim, nasce junto um novo saber, novas vontades, novas descobertas, um novo eu. Eu renasço a cada Projeto que eu escrevo, pois, sou eu que me reescreve como pessoa. A autoetnografia é um método qualitativo que comprende "la investigación, no sólo como una práctica, un ejercicio o una tarea, sino también como un estilo de vida lleno de sentido" (Calva, 2019, p.84).

4. CONCLUSÃO

Os contributos pessoas que a auto-etnografia trouxeram-me como investigadora foi de constar que dizer ser feminista, antirracista e anticapitalista parece-me permitir um certo status como investigadora em ciências sociais, enquanto na realidade aquilo que realmente somos muitas vezes não revelamos a ninguém, nem a nós mesmos. A medida que fui trabalhando na estrita do meu texto autoetnográfico, a auto-experiência refletiva que esta metodologia me permitiu, fez-me retomar memórias que denunciaram os meus preconceitos, racismos e estigmas que eu mesma reproduzi durante muitos momentos das minhas práticas junto a estar mulheres com as quais atuei, o exercício autoetnográfico educa-me e ensina que "ser reflexivo requiere ser consciente de nosotros mismos. Debemos vigilar-nos como tomadores de decisiones, agentes y actores" (Calva, 2019, p.88).

Os contributos deste estudo para a sociedade consiste em ter mulheres capacitadas para desenvolverem Projetos Sociais voltados as demandas de mulheres em situação de pobreza, com isso, que possam produzir impacto e resultados efetivos para o bem-estar e saúde mental desta parcela da população. As beneficiárias desta proposta serão tanto as mulheres que irão receber a capacitação, quanto as mulheres para as quais as suas ações serão destinadas. A relevância desta auto-etnografia para as pesquisas qualitativas é demonstrar que um estudo pode conter conteúdos pessoais e emocionais do investigador e não por isso ser menos analítico, rigoroso e teórico. Segundo Calva (2019, p. 157) "la auto-etnografía como método puede dar lugar a textos emocional e intelectualmente poderosos

que se extienden muy fuera de la página, los cuales afectan audiencias y comunidades. Los autoetnógrafos, por ello, deben considerar las consecuencias en lo personal, social, político y ético, cuando utilizan sus experiencias como fuente de datos de la investigación primaria".

O problema de investigação foi formulado a partir da minha experiência de trabalho como Psicóloga Social, tendo experiencia de contacto direto com mulheres que vivenciam diferentes níveis de precarização constatei que os governos têm feito pouco frente as demandas destas mulheres subalternas. As suas reivindicações não aparecem como pauta em muitos debates políticos atuais, muito menos há um retorno em forma de Políticas Públicas. Considerando a saúde mental destas mulheres, a partir de uma perspectiva interseccional, e para a garantia dos seus direitos, é preciso que haja uma mobilização das mulheres da sociedade civil para a elaboração de Projetos Sociais que atendam necessidades básicas em diversas áreas, tais como alimentação, moradia, saúde, educação, transporte e lazer. Por esta razão, diante deste cenário de insuficiências, a capacitação de mulheres da sociedade civil para se tornarem interventoras sociais se torna uma estratégia importante e urgente.

Todos os riscos psicossociais vivenciados por mulheres em vulnerabilidade (desemprego, violências, dupla jornada de trabalho, etc.), quando somados ao apoio familiar insuficiente, produzem profundos sentimentos de insegurança e fazem com que muitas dessas mulheres experienciem os seus sofrimentos de forma solitária e desprotegida.

O impacto psicológico dessas circunstâncias conduz a sentimentos de desesperança intensos, gerando altos níveis de stresse, ansiedade, quadros depressivos, experiências de trauma e tentativas de suicídio. Muitas destas mulheres não possuem forma de gerar renda, por isso algumas são dependentes de pais ou de maridos. Além de assumirem a função doméstica e o cuidado dos filhos, a condição dessa dependência económica as coloca em situações de exploração dentro do próprio lar. Quando saem para o mercado de trabalho encontram empregos informais, trabalhos mal remunerados, onde acabam também sendo exploradas. "Além dos riscos ecológicos, assiste-se a uma precarização crescente e massiva das condições de existência, com uma individualização da desigualdade social e de incerteza quanto às condições de emprego, tornando-se a exposição aos riscos generalizados" (Mendes, 2015, p.23), o que faz com que o *sofrimento ético-político* destas mulheres só se agravem.

5. REFERÊNCIAS

Andrade, C. (2016). Autoetnografia. Questões aprofundadas de Investigação. Universidade de Coimbra. Faculdade de Economia/Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.1-7

Almeida, Helena Neves. 2012. Novas e inovadoras ofertas sociais: conhecimento científico e competência profissional. In Novos desafios na educação. Responsabilidade social, democracia e sustentabilidade. , 211 - 235. ISBN: 978-85-7963-087-3. Brasilia: Editora LiberLibro.

Bertini, Fatima Maria Araújo. 2014. O Sofrimento Ético-Político: Uma Análise do estado da arte. Psicologia & Sociedade: 60 -69.

Calva, S. M. B. (2019). Autoetnografía: Uma metodología cualitativa (1st ed.). México: Universidade Autónoma de Aguascalientes & El Colegio de Sant Luis.

Coutinho, C. P. (2011). Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática. Coimbra: A Imedina.

Ellis, C. (2004). The Ethnographic: A Methodological Novel about Autoethnography. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.

Gil, A. C. (2010). Métodos e técnicas de Pesquisa Social (6th ed.). São Paulo: Atlas

Hart, S. J., & Williams, D. J. (2010). Blending Voices: Autoethnography as a Vehicle for Critical Reflection in Social Work, Journal of Teaching in Social Work, 30:4, 450-467, DOI: 10.1080/08841233.2010.515911

Maluf, S. e Tornquist, C. (2010). Gênero, saúde e aflição: abordagens antropológicas. SC: Letras Contemporâneas. Florianopolis.

Mendes, J. (2015). Sociologia do risco. Uma breve introdução e algumas lições. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Santos, S. M. (2017). O método da autoetnografia na pesquisa sociológica: atores, perspectivas e desafios. Plural, 214-241. hnps://doi.org/10.11606/issn. 2176-8099 .pcso. 2017.113972

GESTIONANDO LA DIVERSIDAD EN LAS ORGANIZACIONES A TRAVÉS DE LAS COMUNIDADES. INVESTIGACIÓN CON MÉTODOS MIXTOS

Gutiérrez-Ortega, M.[1], Martín-Cilleros, M.V. [2] y Hernández-Soto, R.[1]

[1] Universidad Internacional de la Rioja, España. monica.gutierrez@unir.net, roberto.hernandez@unir.net

[2] Universidad de Salamanca, España. viquimc@usal.es

Resumen. Introducción La gestión de la diversidad en las organizaciones conlleva conocer aquellos factores personales, sociales y culturales que pueden interceder. Las comunidades que surgen en las organizaciones son contextos que pueden ayudar a promover la inclusión. Objetivos; Métodos Se presenta un estudio mixto basado en un diseño exploratorio secuencial para estudiar las percepciones ante la inclusión en una organización con un fuerte sentimiento de comunidad. Resultados Los resultados obtenidos en las fases cuantitativa y cualitativa nos indican la existencia de una percepción común de la inclusión y unos altos valores en todas las categorías definidas. Conclusiones. Los valores, las prácticas, las políticas y la cultura de una organización se alinean con la inclusión cuando en la organización se promueve el desarrollo de la comunidad. Los métodos mixtos nos han permitido abordar un constructo complejo desde diferentes perspectivas. Los resultados obtenidos en la fase cualitativa han enriquecido y complementado los obtenidos en la fase cuantitativa.

Palabras clave: Diversidad; Inclusión; Comunidad; Método Mixto; Cualitativo

MANAGING DIVERSITY IN ORGANIZATIONS ACROSS COMMUNITIES. MIXED METHODS RESEARCH

Abstract. Introduction The management of diversity in organizations involves knowing those personal, social, and cultural factors that may intercede. The communities that arise in organizations are contexts that can help promote inclusion. Goals; Methods We present a mixed study based on a sequential exploratory design to study the perception of inclusion in an organization with a strong sense of community. Results The results obtained in the quantitative and qualitative phases point to the existence of a common perception of inclusion and high values in all defined categories. Conclusions. The organizational values, practices, policies, and culture are aligned with inclusion when community development is promoted within the organization. Mixed methods have allowed us to approach a complex construct from different perspectives. The results obtained in the qualitative phase have enriched and complemented those obtained in the quantitative phase.

Keywords: Diversity; Inclusion; Community; Mixed Method; Qualitative

1. INTRODUCCIÓN

La diversidad en las organizaciones conlleva entendimiento y gestionarla va más allá de la simple tolerancia, implica la comprensión y el reconocimiento de cada individuo en una organización como único y diferente (Cox y Cox, 2001; Schein, 2004). Las diferencias pueden ser por razón de la raza, etnia, estatus socioeconómico, género, edad, capacidad o discapacidad, religión, creencias políticas, orientación sexual o ideología (Cox y Cox, 2001).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.461-468

No se debe perder de vista en las organizaciones que la diversidad puede tener un lado no tan positivo, ya que las idiosincrasias individuales pueden ser obstáculos para el desarrollo exitoso de una cultura inclusiva y variada.

Las organizaciones deben tener en cuenta todos aquellos factores personales, sociales y culturales que pueden interceder a la hora de implementar políticas inclusivas. Hay que tener presente que lo que hace unos años era "lógico" o "normal" poco a poco se va reinventando. Y, en estos procesos de cambio, es dónde los nuevos significados y valores, que la inclusión lleva asociados, deben ir interpretándose e integrándose en el quehacer organizativo. Los nuevos significados se deberán ir negociando entre todas las personas que forman parte de la organización (Azorin & Ainscow, 2018).

El sentimiento de comunidad que se puede dar en algunas organizaciones puede facilitar que sus miembros tengan un escenario que les permita expresar lo son y lo que quieren ser (Amor et al., 2019). Un escenario que les permita investigar sobre lo que hacen en el día a día y lo que les gustaría hacer para mejorar. De este modo, podrán, a la vez que siguen las dinámicas del día, ir adaptándose a los cambios que se producen tanto en la organización, como en la comunidad o en la sociedad (Hiebert, Gallimore & Stigler, 2002; Ainscow & Sandill, 2010).

El estudio exploratorio que se presenta tiene como objetivo examinar las siguientes preguntas:

- ¿En una organización con un fuerte sentimiento de comunidad hay percepciones compartidas asociadas a la inclusión?
- ¿La existencia de una comunidad hace que las percepciones sean comunes independientemente del rol, la edad o el sexo?
- ¿Una metodología de investigación mixta ayudará a profundizar en un constructo complejo como es el de la inclusión?

2. METODOLOGÍA

Por la complejidad del constructo a evaluar se ha diseñado una investigación que combina de enfoques cualitativos y cuantitativos (Creswell, 2014; Creswell et al., 2004; Tashakkori & Teddlie, 2003). Se ha optado por un diseño exploratorio secuencial donde el método cuantitativo apoyará al método cualitativo que es el que marcará la investigación (Greene &

Caracelli, 2003). Por ello, la investigación se iniciará con la obtención de datos cualitativos para explorar la inclusión en la entidad seleccionada, y, posteriormente se llevará a cabo una etapa cuantitativa de la cual se extraerán resultados que se compararán e integrarán en la interpretación del análisis.

En la investigación cualitativa se realizaron observaciones en visitas a diferentes centros, entrevistas con miembros del equipo directivo y del equipo técnico. En la investigación cualitativa se pasó la *Escala de evaluación de inclusión* (Gutiérrez-Ortega, Hernández-Soto & Jenaro-Rio, 2019).

Las observaciones se realizaron a través de visitas de una duración de entre 60 a 120 minutos a cada centro. Se realizaron un total de 8 visitas. Los datos se registraron en un diario de visita.

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas al equipo directivo y al equipo técnico. Las entrevistas incluyeron preguntas en torno a los cuatro grandes temas que se abordarán en la fase cuantitativa, Comunidad, Valores, Políticas y Prácticas. Los datos fueron codificados para lograr una mayor validez de esta investigación.

Finalmente, se pasó una escala para valorar la inclusión en el centro. El instrumento utilizado para la recogida de datos cuantitativos han sido la *Escala de Evaluación de la Inclusión* (EEI). La escala se ha elaborado a partir del *Index para la inclusión, que ha sido adaptado* para ser utilizado en centros de atención a personas con discapacidad. El instrumento consta de 24 ítems que se valoran en una escala tipo Likert de 4 puntos, correspondiendo puntuaciones más elevadas a resultados más inclusivos. Los ítems se agrupan en cuatro factores: Comunidad (6 ítems), Valores (5 ítems), Políticas (6 ítems) y Prácticas (7 ítems).

El estudio ha sido llevado a cabo en una organización social, situada en el norte de España, con un fuerte sentido de comunidad. Además, dicha organización ha sido elegida por dos motivos, en primer lugar, porque cumple con todas las características de una organización inclusiva y, en segundo lugar, porque a lo largo de los años ha constituido una comunidad a través de la cual ha creado una empresa conjunta, un repertorio compartido y un compromiso mutuo (Wenger, McDermott & Snyder, 2002).

Los participantes del estudio, tanto en la investigación cualitativa como cuantitativa, fueron seleccionados de forma intencional para que todos los colectivos del centro tuvieran representación en el estudio. De este modo, en la fase cuantitativa participaron miembros del equipo directivo, equipo técnico, familias y personas usuarias.

3. ANÁLISIS DE DATOS

Como se trataba de un estudio de diseño mixto, los datos para este estudio se organizaron siguiendo varios pasos. En primer lugar, se realizaron los análisis cualitativos donde se utilizaron procesos de codificación de las preguntas realizadas en las entrevistas llevadas a cabo a los miembros del equipo directivo y al equipo técnico. Los procesos de codificación han incluido la identificación de conceptos integrados en los datos, la organización de conceptos discretos en categorías, la definición de las propiedades y dimensiones de las categorías (se han recogido un total de cuatro) y su vinculación de acuerdo con sus propiedades y dimensiones a los temas explicativos (Boghan & Biklen, 1998). Los datos fueron analizados en Atlas Ti 8 por dos investigadores del estudio, en los casos de no concordancia en la asignación de códigos se analizaron de nuevo por los investigadores participantes.

En segundo lugar, se analizaron los datos de la escala de evaluación de la inclusión pasada a 93 participantes se introdujeron en SPSS. Posteriormente, los datos se analizaron utilizando estadísticas descriptivas de frecuencia y porcentajes. Posteriormente, utilizando una tabla de medias y un procedimiento de análisis de varianza (ANOVA), se analizaron las diferencias de medias y, finalmente, se analizaron las diferencias entre los cuatro grupos de participantes para ver si había diferencias significativas en las percepciones. Se usó un valor crítico de 0,05 para determinar la importancia. Si se encontró una diferencia significativa, se utilizó una prueba de comparación múltiple post-hoc para determinar qué grupos diferían significativamente entre sí.

4. RESULTADOS

En primer lugar, se presentan los resultados de la parte cualitativa. De las entrevistas personales a miembros del equipo directivo y profesionales surgieron tres temas principales en el análisis. La importancia de la participación (*Prácticas*), los derechos de las personas (*Valores*), y la implicación de un proyecto común (*Comunidad*).

El análisis de los datos de observación reveló aspectos asociados principalmente a las personas usuarias, lo cual ha ayudado a complementar los datos de las entrevistas realizadas a miembros del equipo directivo y al equipo técnico. Se ha observado que en los mensajes transmitidos por las personas en los diferentes centros siempre subyacen dos temas, el centro como proyecto de vida (*Prácticas*) y la importancia de valorar a las personas (*Valores*).

De los resultados de los análisis cuantitativos obtenidos por la organización analizada podemos señalar que han en ningún factor (*Comunidad*, *Valores*, *Políticas* y *Prácticas*), en una escala de 1 a 4, se obtienen resultados inferiores a tres.

La Dimensión *Cultura Inclusiva* ha obtenido una media de 3,61 en el factor *Valore*s y 3,21 en el factor *Comunidad*; la Dimensión *Políticas Inclusivas* ha obtenido una puntuación de 3,50 y la Dimensión *Prácticas Inclusivas* 3,41 de media.

Estos resultados no se ven afectados, aunque varíen las características de los participantes: la edad, el género, el rol que se desempeñe en el centro o el tiempo de relación con él. Por lo que se puede ver analizando resultados de los ítems es que no hay diferencias de opinión entre los diferentes miembros de la comunidad en torno a los temas relacionados con la cultura, las políticas y las prácticas inclusivas.

En los resultados obtenidos destacan las puntuaciones en el factor Cultura Inclusiva ya que es el que mayores puntuaciones ha obtenido, lo cual es coherente tanto con lo analizado en los datos recogidos en las observaciones y en las entrevistas realizadas.

Los resultados obtenidos a través de las diferentes fuentes están vinculados ya que la participación y la importancia de la persona, es un elemento clave en la cultura de la organización, factor mejor puntuado. Como señalaba un miembro del equipo directivo de la organización estudiada “es fundamental creer en las posibilidades de las personas, aumentar sus capacidades de elección y ofrecer apoyos para mantener la individualidad” y este aspecto señala otra persona del equipo técnico “está en nuestro ADN”.

A partir de todos los conjuntos de datos podemos decir que cuando hay un fuerte sentimiento de comunidad la transmisión de los valores inclusivos es totalmente trasversal a la organización. Y, que independientemente, de las características individuales de las personas el sentimiento hacia la diversidad y la inclusión es el mismo. La utilización de

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.461-468

diferentes fuentes de datos nos ha ayudado a realizar la convergencia entre los enfoques cualitativos y cuantitativos ha ocurrido dentro de la investigación de métodos mixtos. Como señala Teddlie y Tashakkori (2009), los resultados de un método nos han ayudado a identificar preguntas para a utilizar por el otro método.

5. CONCLUSIONES

El análisis de las características de la comunidad que ha participado en el estudio tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo nos permite concluir señalando que las culturas, políticas y prácticas inclusivas, como indican Ainscow, Booth y Dyson (2006), no se producen en el vacío, sino que están inmersas en los procesos de aprendizaje social que se desarrollan en los contextos organizativos. Dichos contextos tienen el poder de influir en las personas que ponen en marcha las prácticas inclusivas y, por tanto, en su forma de pensar (Ainscow & Sandill, 2010). Por lo que podemos dar una respuesta positiva a la primera pregunta de nuestro estudio, ya que claramente el sentimiento de comunidad ha influido en la existencia de percepciones compartidas hacia la inclusión.

Dando respuesta a la segunda pregunta que nos planteábamos, se puede concluir señalando que es organización inclusiva ya que ha obtenido en todos los aspectos analizados a nivel cuantitativo altas puntuaciones. Aspecto que se ha visto apoyado por los datos extraídos de la investigación cualitativa, ya que tanto en las visitas a los centros realizadas como en las entrevistas que se han codificado en el estudio se puede ver que hay un lenguaje común, una cultura y una visión compartida marcada por la defensa de los derechos de las personas y valoración de las diferencias de las diferentes personas que forman parte de su comunidad. Además de ello, no ha habido diferencias independientemente del rol que la persona ocupara en la comunidad, su edad o su sexo.

Para finalizar, nos planteábamos si una metodología de investigación mixta sería adecuada para analizar un constructo complejo como es el de la inclusión.

Podemos concluir señalando que ha sido muy enriquecedor la realización de una primera fase cualitativa ya que a la hora de analizar los datos cuantitativos derivados de la escala ha sido mucho más fácil entender que todos los colectivos presenten puntuaciones similares en todos los factores analizados. La investigación se ha llevado a cabo como una secuencia natural y ha ayudado a los investigadores a comprender matices que hubieran quedado ocultos de no utilizar un enfoque mixto.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.461-468

En definitiva, se puede indicar que los métodos mixtos nos han permitido abordar un constructo complejo desde diferentes perspectivas. Y aunque la flexibilidad y la experimentación son características importantes del proceso de diseño en un estudio exploratorio cualitativo (Miles & Huberman, 1994; Creswell, 2009; Teddlie & Tashakkori, 2009), se ha visto en la que el rigor metodológico (es decir, la aplicación de los principios y reglas metodológicas que se establecieron durante el proceso de diseño de la investigación) y un enfoque sistemático son necesarios cuando se realiza un estudio exploratorio para proporcionar la base firme para la posterior integración e interpretación de los datos.

Para finalizar nos gustaría señalar algunas limitaciones del estudio. Como el estudio presentado se ha llevado a cabo en una única entidad, creemos que sería enriquecedor realizar un estudio multicaso que nos permita analizar diferentes comunidades y ver como influyen las características de cada una de ellas en los resultados.

6. REFERENCIAS

Ainscow, M., & Sandill, A. (2010). Developing inclusive education systems: the role of organisational cultures and leadership. *International Journal of Inclusive Education, 14*(4), 401-416

Amor, A. M., Hagiwara, M., Shogren, K. A., Thompson, J. R., Verdugo, M. Á., Burke, K. M., y Aguayo, V. (2019). International perspectives and trends in research on inclusive education: a systematic review. *International Journal of Inclusive Education, 23*(12), 1277-1295. https://doi.org/10.1080/13603116.2018.1445304

Azorín, C.M. & Ainscow, M. (2018). Guiding schools on their journey towards inclusion. International *Journal of Inclusive Education,24*(1), 58-76. https://doi.org/10.1080/13603116.2018.1450900

Cox, T., & Cox, T. J. (2001). Creating the Multicultural Organization; A Strategy for Capturing the Power of Diversity. San Francisco: Jossey-Bass.

Creswell J.W., Fetters M.D. & Ivankova N.V. (2004). Designing a mixed methods study in primary care. *Ann Fam Med, 2*,7–12.

Creswell, J. W. (2009). Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Methods. 3rd edn. Sage: Thousand Oaks, CA.

Creswell, J.W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Greene, J. C., & Caracelli, V. J. (2003). Making paradigmatic sense of Mixed Methods practice. En A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook Mixed Methods in social and behavioral research* (pp. 91- 110). Thousand Oaks, CA: Sage.

Gutiérrez-Ortega, M., Hernández-Soto, R. & Jenaro-Río, C. (2019). Escala de Evaluación de la Inclusión (EEI) para centros y servicios para personas con discapacidad: validación preliminar. *Revista de Educación Inclusiva, 12(*1), 97-118.

Hiebert, J., Gallimore, R. & Stigler, J. (2002). A Knowledge Base for the Teaching Profession: What Would It Look Like and How Can We Get One? *Educational Researcher, 31*, 3-15. https://doi.org/10.3102/0013189X031005003

Miles M.B. & Huberman A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook*. 4nd edn. Sage: Thousand Oaks, CA

Schein, E. H. (2004). Organizational Culture and Leadership. San Francisco: John Wiley and Sons.

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). *Handbook of mixed methods in the social and behavioral sciences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Teddlie, C. & Tashakkori, A. (2009). Foundations of Mixed Methods Research. Sage: London.

Wenger, E., McDermott, R. & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INSERIDAS NO MERCADO DE TRABALHO

Marta Alexandra Gonçalves Nogueira[1] e Célia Maria Adão de Oliveira Aguiar de Sousa[2]

[1]ESECS-IPLeiria, Portugal. marta.nogueira@ipleiria.pt

[2]ESECS, CRID, CICS.NOVA. IPLeiria, Portugal. celia.sousa@ipleiria.pt

Resumo. O presente artigo versa sobre a inteligência emocional, a comunicação interpessoal e a integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. As pessoas com deficiência enfrentam ainda o preconceito e a discriminação, no que respeita à sua integração no mercado de trabalho. A integração neste meio é vista cada vez mais como um elemento determinante para a inclusão social, a independência económica e a concretização pessoal. Neste âmbito, devido à escassez de estudos existentes e perante a desvantagem vivenciada pelas pessoas com deficiência na inclusão ao mercado de trabalho, procurámos explorar e perceber como é que o mundo organizacional acolhe estes trabalhadores, quais as emoções sentidas e como as gerem no decorrer da jornada de trabalho e, saber ainda como se processa a comunicação neste contexto. A metodologia adotada é de natureza qualitativa e design de estudo de caso, combinando diferentes técnicas e instrumentos, que permitem a obtenção de dados de diferentes tipos e a hipótese de cruzamento e contraste de informação, a saber: entrevistas e questionários.

Palavras-chave: Pessoas com deficiência; Inclusão; Inteligência Emocional; Comunicação Interpessoal; Mercado de Trabalho.

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND INTERPERSONAL COMMUNICATION OF PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE LABOR MARKET

Abstract. This article deals with emotional intelligence, interpersonal communication and the integration of people with disabilities in the labour market. People with disabilities still face prejudice and discrimination in terms of their integration into the labour market. Integration in this environment is increasingly seen as a determining element for social inclusion, economic independence and personal fulfilment. In this context, due to the scarcity of existing studies and in view of the disadvantage experienced by people with disabilities in inclusion in the labour market, we tried to explore and understand how the organizational world welcomes these workers, what emotions are felt and how they manage them during the working hours and, knowing how to process communication in this context. The methodology adopted is of a qualitative nature and case study design, combining different techniques and instruments, which allow obtaining data of different types and the hypothesis of crossing and contrasting information, namely: interviews and questionnaires.

Keywords: Disabled People; Inclusion; Emotional Intelligence; Interpersonal Comunication; Labour Market.

1. INTRODUÇÃO

A inclusão social tem ocupado um lugar de destaque na nossa sociedade, contribuindo para fomentar a inclusão dos segmentos em vulnerabilidade social. Desta forma, a sociedade deve conceber conjunturas que estimulem a transformação da mentalidade das pessoas que dela fazem parte, visando a abertura às diferenças de forma a que todas as pessoas consigam viver plenamente (Borba & Lima, 2011). Conceber conjunturas demanda a

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.469-475

existência de sistemas e de políticas de apoio a vários níveis, nomeadamente: informação, assistência pessoal, transportes, acessibilidades, emprego, educação, formação, subsídios quando aplicáveis e a defesa plena de direitos (Crespo, 2013).

Um dos pilares da inclusão social é a integração da pessoa com deficiência no mercado de trabalho (Calhoa, 2017). Para a pessoa com deficiência a inclusão no mercado de trabalho significa que há uma inclusão na sociedade, a oportunidade de desenvolver uma carreira profissional e uma identidade de cariz social, ou seja, é uma forma de afirmação social através da qual procuram ver reconhecida a sua dimensão de cidadãos (Gonçalves & Nogueira, 2012).

Neste pressuposto, o objetivo geral da nossa investigação centra-se em perceber como é que o mercado de trabalho integra as pessoas com deficiência, perceber quais as emoções por si sentidas e como as gerem ao longo da jornada de trabalho, e ainda saber como se processa a comunicação no meio laboral. Tal suscitou a definição dos seguintes objetivos específicos: conhecer o grau de consciência que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias no seu local de trabalho; analisar as interações comunicativas das pessoas com deficiência em contexto laboral; e, por fim, verificar em que medida a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência melhorou o processo de inclusão.

Nesta perspetiva, importa ressalvar que este artigo relata o desenvolvimento de uma investigação de doutoramento que ainda se encontra em curso, e que tem como finalidade contribuir para o reconhecimento unânime do direito ao trabalho, visto que o emprego assume uma importância fulcral no processo de inclusão social e de emancipação económica das pessoas com deficiência (Gonçalves & Nogueira, 2012).

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Vivemos numa sociedade constituída por diversas pessoas, com diferentes características, mas com uma ininterrupta indagação pela “igualdade”, por uma sociedade análoga em que todas as pessoas detenham direitos iguais e consigam fruir das mesmas regalias. Nesta indagação por reconhecimento destacamos a luta das pessoas com deficiência pela inclusão no meio social e no mundo do trabalho (Pereira 2015).

A pessoa com deficiência é inteiramente capaz de exercer uma função dentro de uma organização, independentemente da sua deficiência, conseguindo alcançar sucesso profissional como qualquer outra pessoa. No entanto, o sucesso profissional destes e de todos os cidadãos não depende unicamente das aptidões e competências técnicas, mas da autoconfiança, autonomia e facilidade relacional, bem como da capacidade para dominar as emoções e as competências comunicacionais (Arândiga, 2009).

As pessoas no ambiente laboral podem intencionalmente criar meios de interação, onde as emoções geradas sejam motivadoras de ação, autonomia e sentimento de competência, essenciais para o trabalhador com deficiência sair da posição vulnerável e afirmar-se, isto é, conquistar a condição e capacidade de participação, a inclusão social e o pleno exercício da sua cidadania ((Dantas, Rabelo e Marinho, 2016).

As emoções edificam o mundo subjetivo dos trabalhadores com algum tipo de deficiência, pelo que a partir da compreensão das mesmas, é possível auxiliá-los a desenvolver as suas potencialidades, reconhecendo-os na sua íntegra (Alvim e Rodrigues, 2015). As emoções podem comunicar aos outros o que sentimos e influenciar no que os demais sentem (Bisquera, Pérez & Garcia, 2015).

Neste seguimento pode-se afirmar que a comunicação não é somente dar a conhecer uma informação, mas sim uma constante troca de estados emocionais entre os interlocutores, que pode ter repercussões na organização (Alves e Pinto, 2014). Através dela, é possível estabelecer inter-relações de cariz formal e emotivo que proporcionem a fidelização gradual dos trabalhadores à organização (Curvello, 2008). Desta forma, a comunicação deve fluir por toda a estrutura organizacional, abrangendo todos os trabalhadores, pois dela depende o bom funcionamento e o bom relacionamento dentro da organização. O trabalhador com deficiência carece de auxílio na sua integração, pelo que é imprescindível que a comunicação interna transmita ao trabalhador em questão e aos seus colegas, sentimentos positivos em relação à organização, fazendo-os compreender que a inclusão depende também das ações de cada um (Pereira, 2015).

As organizações são construções sociais, nas quais os trabalhadores com deficiência pretendem ter acesso às mesmas informações e oportunidades dos demais trabalhadores. Eles incutem uma nova dinâmica no ambiente organizacional, fazendo com que demais trabalhadores saiam da sua zona de conforto e passem a conviver em harmonia num espaço que respeita as diferenças, limitações e rompe as barreiras do preconceito. Quando

a organização assume a responsabilidade de levar o processo comunicacional de maneira eficaz a todos os seus trabalhadores, incluindo os trabalhadores com deficiência, ela está a assumir o seu papel de transformadora da sociedade (Marchiori, 2010).

Logo, é premente que as entidades empregadoras compreendam que estão perante uma força de trabalho e não perante uma pessoa incapacitada

3. METODOLOGIA

A nossa investigação está a ser realizado no Grupo Auchan Portugal, que assume um exemplo de boas práticas na área do recrutamento e integração de pessoas com deficiência.

Os atores da nossa investigação são os trabalhadores com deficiência, que interagem num cenário concreto, o local de trabalho. A nossa amostra é constituída por 50 trabalhadores com deficiência, que exercem as suas funções nos hipermercados do Grupo Auchan de Norte a Sul do país e que se distribuem por dois grupos: um grupo cuja integração no mercado de trabalho foi realizada com recursos às Instituições parceiras (31,67%) e um grupo cuja integração no mercado de trabalho foi realizada através de candidatura própria (68,33%). Do total, 30 são do sexo masculino e 20 do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 19 e os 64 anos (M=41,55, DP=8,754).

De acordo com os objetivos delineados para a presente investigação e, pretendendo uma aproximação profunda a uma realidade circunscrita, optámos pela utilização do método do estudo de caso, que se adscreve na investigação qualitativa e se apresenta como um método que nos divulga maiores potencialidades, pois integra o que os participantes dizem, as suas experiências, atitudes, crenças, pensamentos e reflexões (Lopes, 2011).

Numa investigação de cariz qualitativo pode-se recorrer à triangulação com dados quantitativos, ou seja, dualismo entre metodologias – qualitativo versus quantitativo (Faria & Vieira, 2016). A nossa conduta de recolha de dados foca-se na utilização de diversas técnicas e instrumentos, que permitam a obtenção de dados de diferentes tipos e proporcionem a hipótese de cruzamento e contraste da informação, a saber: entrevista aos trabalhadores com deficiência; entrevista ao responsável da entidade empregadora; questionário online aos responsáveis de mercado; questionário online aos colegas de

trabalho dos trabalhadores com deficiência (colegas de trabalho "diretos") e entrevista ao poder político responsável (Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com deficiência).

As entrevistas aos atores da nossa investigação, trabalhadores com deficiência, foram realizadas presencialmente em cada hipermercado, mediante agendamento prévio com o responsável de mercado e com recurso a registo digital, com o consentimento informado de cada trabalhador. Para a realização da entrevista foi elaborado um guião, partindo das problemáticas relacionadas com os objetivos da nossa investigação, sendo que para cada objetivo foram delineadas três ou mais questões encadeadas de forma sequencial, saber: 1.º objetivo são questões relativas às emoções (mais comuns) sentidas num dia de trabalho: "*Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?*"; para o 2.º objetivo estabelecem-se questões sobre a comunicação interpessoal em contexto laboral: "*A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expetativas?*"; para o 3.º objetivo são estabelecidas questões, no que concerne à integração ao local de trabalho: "De que forma *"ingressou" no seu atual posto de trabalho? Sente-se integrado?"*. A entrevista é semiestruturada sendo justificados os motivos desta opção (acesso a grande quantidade de informação e esclarecimento dessa informação).

Os questionários foram produzidos no "*Google Forms*", e encaminhados para os diretores de loja através de correio eletrónico, com a finalidade de serem respondidos pelos colegas de trabalho diretos dos trabalhadores com deficiência, bem como pelos responsáveis de mercado. O questionário tem como objetivo recolher informação rápida e clara sobre as opiniões destes trabalhadores, pelo que procurámos elaborar perguntas claras, concretas e concisas que nos permitissem obter dados puros.

A nossa investigação encontra-se na fase de tratamento dos dados recolhidos. Esta fase revela três momentos primordiais: a descrição, que corresponde à escrita de textos decorrentes dos dados registados pelo investigador; a análise que é o procedimento de organização de dados, e onde se reconhecem os aspetos e fatores; e a interpretação diz respeito ao processo de obtenção de interpretações e inferências a partir dos dados obtidos (Vale, 2004). Tomando como referência estes três momentos e, adequando-os à nossa investigação, podemos referir que a descrição corresponde à escrita de textos resultantes das entrevistas realizadas aos trabalhadores com deficiência, a análise corresponde ao resumo e/ou estruturação das notas de campo e a interpretação dos resultados será obtida através de resumos finais fundamentados na análise dos dados.

O tratamento dos dados recolhidos inclui a análise do conteúdo a partir de categorias de análise pré-definidas, decorrentes da revisão da literatura e dos objetivos da investigação. Os questionários aplicados são sujeitos a análise estatística e análise de conteúdo. As entrevistas são sujeitas a análise de conteúdo.

4. CONCLUSÕES PROVISÓRIAS

A inclusão das pessoas com deficiência ao mercado de trabalho é fulcral para a construção de uma sociedade solidária e justa, ou seja, uma sociedade que proporcione igualdade de oportunidade a todos os cidadãos (Malhado, 2013). É premente combater o estigma associado a esta população, demonstrando que estas pessoas têm capacidades para desenvolver determinadas atividades, desde que o posto de trabalho que ocupam, ou possam vir a ocupar, seja adequado às suas competências (Figueira, 2012).

O presente estudo, é um estudo qualitativo com benefícios intrínsecos, contribuindo para uma maior perceção das dinâmicas de inclusão e exclusão das pessoas com deficiência que estão incluídas no mercado de trabalho, assegurando sobretudo uma maior aproximação ao público-alvo e a compreensão das experiências vividas, bem como das suas perceções e sentimentos.

Na amostra conseguida existe uma grande variedade de idades, deficiências e funções desempenhadas. Acresce que os indivíduos que integram a amostra encontram-se dispersos por todo o território nacional, não se circunscrevendo o estudo a uma área limitada. Todos os entrevistados revelaram que a inclusão no mercado de trabalho é essencial para a sua valorização pessoal.

Ao concebermos oportunidades de emprego para as pessoas com deficiência, estaremos a construir uma sociedade mais inclusiva, que valoriza, potencia e dá relevância às competências e ao capital humano destas pessoas.

5. REFERÊNCIAS

Alves, A. & Pinto, J. (2014). *A Importância da Perceção Comunicacional nas Organizações*. Universidade Autónoma de Lisboa: Lisboa.

Alvim, J. & Rodrigues, V. (2015). *A relevância dos aspetos emocionais do deficiente físico para a inclusão no ambiente de trabalho*. Universidade do Oeste Paulista: Brasil.

Arándiga, A. (2009). *La inteligência emocional de los padres y de los hijos*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Bisquerra, R., Pérez, J., García, E. (2015). *Inteligencia emocional en educación*. Editorial Síntesis, Madrid.

Borba, A. & Lima, H. (2011). Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. *Serviço Social & Sociedade*, 106, 219-240.

Calhoa, V. (2017). *Inclusão Social de Jovens com Deficiência e Incapacidade: o Centro de Reabilitação Profissional como Mediado*r. Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico de Leiria: Leiria.

Crespo, A. (2013). *Deficiência Mental Moderada e Empowerment: Um estudo de caso na CERCIGuarda*. Dissertação de Mestrado não editada. Universidade da Beira Interior: Covilhã.

Curvello, J. (2008, setembro). A dimensão interna da comunicação pública. In Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. *XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*. Trabalho apresentado no NP Relações Públicas e Comunicação Organizacional do VIII Nupecom – Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação, Natal, Brasil. Retrieved from http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/ resumos/R3-2065-1.pdf .

Dantas, T., Rabelo, F., & Marinho, F. (2016). *Educação Emocional: Um Novo Paradigma para a Inclusão e o Empoderamento das Pessoas com Deficiência*. Universidade Federal da Paraíba: Brasil.

Figueira, D. (2012). *Acesso ao Mercado de Trabalho: o caso das pessoas com Deficiência Mental*. Dissertação de Mestrado não editada. Universidade da Beira Interior: Covilhã.

Gonçalves, J. (coord), & Nogueira, J. (2012). *O Emprego das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade – Uma abordagem pela igualdade de oportunidades*. Lisboa: MSSS – Gabinete de estratégia e planeamento.

Malhado, C. (2013). *A deficiência mental e o mundo laboral: representações e vivências*. Dissertação de Mestrado não editada. Instituto Politécnico de Bragança: Bragança.

Marchiori, M. (2010). *Comunicação e Organização: Reflexões, Processos e Práticas*. São Caetano: Difusão Editora.

Pereira, B. (2015). *As relações públicas e as estratégias para a inclusão de deficientes no ambiente organizacional*. Dissertação de Mestrado não editada. Universidade Federal do Pampa: São Borja.

Vale, I. (2004). *Algumas Notas Sobre Investigação Qualitativa em Educação Matemática*. O Estudo de Caso. Revista da Escola Superior de Educação de Viana do Castelo. Vol.5, 171-202.

MODELO PARA LA ENSEÑANZA – APRENDIZAJE DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA, A PARTIR DE UN ESTUDIO DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA EN CELAYA, GUANAJUATO, MÉXICO

Celia María Mejía-Moguel[1], Alba María del Carmen González Vega[2] y Sergio Méndez Valencia[2]

[1]Universidad de Guanajuato, México. m_celia@hotmail.com

[2] Universidad de Guanajuato Celaya, Guanajuato, México. albagvega117@gmail.com, smendezva@gmail.com

Resumen. Este trabajo ofrece una guía para investigadores noveles que les permita realizar sus primeras investigaciones bajo el método cualitativo con mayor claridad, utilizando como medio una investigación exploratoria acerca del estado de la economía colaborativa basada en tecnologías de la información en Celaya, Guanajuato, México. Este fenómeno económico ha tenido gran aceptación en México, donde estudios realizados en años recientes arrojan signos de cambios en los patrones de consumo de la clase media del país. Objetivo; explorar cómo se desarrolla la economía colaborativa en el municipio de Celaya, Guanajuato, México a partir de: la identificación de los participantes involucrados, las relaciones que se dan entre ellos, los motivos que les llevan a elegir este modelo de negocio por encima del tradicional y los beneficios obtenidos al participar en ella. Métodos**.** La estrategia de indagación que se considera apropiada para la obtención de resultados que permitan describir el fenómeno es la metodología cualitativa, mediante el diseño de teoría fundamentada. Se propone utilizar como principal herramienta de recolección de los datos la entrevista semiestructurada, los tipos de muestreo de cadena, casos tipo y expertos. El análisis de la información obtenida se realizará bajo el marco interpretativo de la teoría fundamentada con la asistencia del software especializado (Atlas.ti).

Palabras clave: Economía Colaborativa; Tecnologías de la Información; Metodología Cualitativa; Teoría Fundamentada.

TEACHING – LEARNING MODEL FOR QUALITATIVE METHODOLOGY THROUGH A STUDY OF THE SHARING ECONOMY IN CELAYA, GUANAJUATO, MEXICO

Abstract. This paper offers a guide for beginning researchers that allows them to carry out their first investigations under the qualitative method with greater clarity, using as means an exploratory investigation about the state of the sharing economy based on information technologies in Celaya, Guanajuato, Mexico. This economic phenomenon has been widely accepted in Mexico, where studies conducted in recent years show signs of changes in the consumption patterns of the country's middle class. Objective**;** explore how the sharing economy develops in the municipality of Celaya, Guanajuato, Mexico based on: the identification of the participants involved, the relationships that exist between them, the reasons that lead them to choose this business model over the traditional and the benefits obtained by participating in it. Methods The research strategy that is considered appropriate for obtaining results that allow describing the phenomenon is the qualitative methodology, through the design of grounded theory. It is proposed to use the semi-structured interview as the main data collection tool, the types sampling by chains, type cases and experts. The analysis of the information obtained will be carried out under the interpretative framework of the grounded theory with the assistance of specialized software (Atlas.ti).

Keywords: Sharing Economy; Actors; Qualitative Methodology; Grounded Theory

1. INTRODUCCIÓN

Debido a que el método cualitativo no sigue una secuencia lineal, en la práctica el proceso de enseñanza-aprendizaje de este enfoque no es sencillo, por lo que mediante este

documento los autores buscan ofrecer una guía para estudiantes e investigadores noveles que les permita llevar a cabo sus primeras investigaciones bajo este método con una guía más clara del proceso, utilizando como medio una investigación exploratoria sobre el estado de la economía colaborativa con base en las tecnologías de la información en Celaya, Guanajuato, México. Debido a que no existe información disponible acerca del tema en el contexto especifico anteriormente mencionado, se considera que la ruta cualitativa pudiera ser el método más adecuado para la generación de conocimiento acerca de este fenómeno.

1.1 Justificación del objeto de estudio

Gracias al uso cada vez más extendido de las tecnologías de la información y a la aparición de las redes sociales, en la última década ha surgido una nueva forma de organización económica conocida como *economía colaborativa* o *economía compartida* (Bostman y Rogers, 2010) cuya base es el intercambio de bienes y/o servicios entre consumidores o entre las empresas y los consumidores a través de plataformas digitales. Esta propuesta utiliza como medio para plantear un proceso de enseñanza-aprendizaje del método cualitativo, la investigación sobre la situación actual de la economía colaborativa con base en las tecnologías de la información en la ciudad de Celaya, Guanajuato, México.

El objetivo de dicho estudio es explorar cómo se desarrolla el fenómeno de la economía colaborativa con base en las tecnologías de la información en Celaya, Guanajuato a partir de: la identificación de los actores involucrados, las relaciones que se dan entre los participantes, los motivos que llevan a los participantes a elegir este modelo de negocio por encima del tradicional y los beneficios obtenidos por los actores al participar en ella. Pregunta: ¿Cómo se desarrolla el fenómeno de la economía colaborativa en Celaya, Guanajuato, México a partir de la interacción entre sus actores, sus relaciones, motivos y los beneficios obtenidos?

1.2 Acercamiento al concepto de economía colaborativa

Partiendo de la idea de que la colaboración social ha sido fundamental en el proceso de desarrollo de la humanidad y de que esta agrega valor productivo, el surgimiento en la última década de plataformas digitales cuya finalidad es facilitar el contacto y comunicación entre particulares que ofrecen un bien o servicio y aquellos que lo demandan, ha puesto en marcha lo que algunos consideran una revolución digital, que abarca tanto el aspecto económico como social, conocida como *economía colaborativa* (Buenadicha, Cañigueral y

De León, 2017). Bratianu (2017) la percibe como una nueva fuerza en el ambiente empresarial, debido a los nuevos modelos de negocio que se originan y el importante papel que desempeñan las plataformas digitales en el manejo de información y la interacción entre los individuos que las utilizan. Si bien se da a través de internet y redes sociales no se trata solo de intercambios recíprocos, sino de comportamientos prosociales.

1.3 Importancia del estudio de la economía colaborativa en México

El Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) encuentra en la economía colaborativa una forma de impulsar el espíritu emprendedor, dar origen a una nueva ola de innovación y favorecer la inclusión social en América Latina, lo que podría ser parte de la solución a diversos problemas, económicos, ambientales y sociales en la región. La economía colaborativa con base en las tecnologías de la información, a través de la construcción de comunidades online ofrece innovaciones en el ámbito empresarial, ya que requiere de la construcción de redes de interacción que rodean a los nuevos productos o servicios ofrecidos por las plataformas digitales (Aune y Gressetvold, 2011), ya sea por imitación, por necesidad o por un verdadero ánimo de innovación.

Existen en México emprendimientos de este tipo, siendo los más comunes aquellos que ofrecen servicios de transporte, servicios financieros, hospedaje, servicios a empresas, préstamos entre personas, comida y bebida y educación (Fondo Multilateral de Inversiones, 2016). Por su parte, Nacional Financiera (NAFIN) presentó en agosto de 2018 un estudio en el que deduce que se está dando un cambio real en los patrones de consumo de la clase media mexicana.

Es importante analizar las razones por las que ocurre este fenómeno, es decir, los motivos por los que un sector de la población mexicana está inclinándose hacia estos modelos de negocio por encima de los tradicionales. Si bien los beneficios que se presumen como ventajas de estos modelos impactan en la economía, relaciones sociales y el medio ambiente de una región (Bostman y Rogers, 2010) los mismos tienen su fundamento en la cooperación y la confianza entre quienes participan en estos intercambios (Sundararajan, 2016), condiciones que se dificultan por el contexto de inseguridad presente en el país, pero que, al mismo tiempo podrían contribuir a regenerar el tejido social a través del fortalecimiento de los lazos en la comunidad.

2. METODOLOGÍA

Dado que, esta investigación busca conocer experiencias, comportamientos, motivaciones y percepciones de un fenómeno que ha sido poco estudiado en la ciudad y busca construirse de acuerdo al contexto que se vive en la misma (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), se considera que el enfoque cualitativo es el idóneo para alcanzar dicho objetivo, ya que brinda los métodos y técnicas adecuados para el análisis de los datos que permitan identificar, construir y relacionar conceptos mediante procesos no matemáticos de interpretación, para después organizarlos en un sistema explicativo teórico (Strauss y Corbin, 2002).

El enfoque cualitativo encuentra una de sus principales influencias en el paradigma epistémico constructivista que tiene como objeto de estudio e investigación la comprensión y reconstrucción de las características de una realidad previa (Guba y Lincoln, 1994). Este propone que, el investigador tiene como tarea fundamental entender la complejidad de la percepción e interpretación de las experiencias vividas por parte de los actores así como el significado que estos les otorgan (Hernández-Sampieri, Mendoza y Méndez, 2020).

Así es como, en el enfoque cualitativo la realidad se construye con base en los significados que un grupo humano otorga a los acontecimientos vividos y la forma de acceder a dicha realidad es a través de interacciones subjetivas entre los participantes de la investigación por lo que el investigador no es ajeno a ella, sino miembro de la misma (Ramos-Galarza, 2015).

El método cualitativo permitirá, por tanto, estudiar integralmente las cualidades y características que presenta la economía colaborativa con base en las tecnologías de la información en el municipio, su estructura dinámica, comportamiento y manifestaciones.La investigación constará de siete etapas:

2.1 Fase 1: Conceptualización.

Si bien en la investigación cualitativa debido a su lógica inductiva la tradición recomienda una inmersión inicial en el campo antes de realizar la revisión de la literatura, la aproximación inicial a un fenómeno poco estudiado en un contexto determinado podría arrojar información ambigua y de poca utilidad para los objetivos generales de la investigación, así mismo si se trata de la primera indagación realizada bajo este enfoque por el investigador, el proceso pudiera resultar confuso para el mismo.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.476-483

Por lo que en este caso se ha considerado necesaria una revisión de la literatura existente, aun cuando esta corresponda a diferentes contextos y áreas geográficas en los que se ha estudiado el fenómeno de la economía colaborativa con base en las tecnologías de la información, con la finalidad de identificar más fácilmente a los participantes involucrados que puedan proporcionar información suficiente y relevante que permita generar la teoría que explique el fenómeno estudiado.

Este acercamiento a la teoría ha permitido el entendimiento de las ideas y conceptos principales, así como la identificación de seis participantes iniciales: consumidores, oferentes, intermediarios, competidores tradicionales, gobierno y no participantes (Gurău y Ranchhod, 2020).

2.2 Fase 2: Métodos e instrumentos de investigación.

Con la intención de respetar la naturaleza inductiva del método cualitativo, inicialmente se buscó generar preguntas a partir de las inquietudes que los investigadores tenían sobre el fenómeno, posteriormente para no perder la oportunidad de generar información relevante para el estudio, se consideró la teoría y se generó una guía de entrevista semiestructurada la cual se buscó adecuar al lenguaje de los posibles participantes.

2.3 Fase 3: Primera inmersión.

Se plantea realizar una aproximación al objeto de estudio con la intención de conocer el campo y la interacción de los participantes, así como identificar si las áreas de la guía de tópicos son las necesarias para reconstruir la realidad de los actores en este sistema social.

2.4 Fase 4: Análisis de información, revisión de instrumento y concepción del diseño de investigación.

Interacción entre fases

Se llevará a cabo el análisis de la información obtenida en la primera inmersión. Con base en los hallazgos relevantes se realizará la revisión y ajustes correspondientes al instrumento con la finalidad de aumentar su eficacia de acuerdo a las categorías y conceptos relevantes emanados de la primera aproximación a los participantes. Debido a la naturaleza del objetivo planteado en este trabajo y a que no existe actualmente información acerca del estado y desarrollo de la economía colaborativa con base en las tecnologías de la información en la ciudad de Celaya, el diseño o abordaje de

indagación que se considera apropiado para la obtención de los resultados que permitan hacer una descripción adecuada del fenómeno es la teoría fundamentada (Glaser y Strauss, 1967). Esta ayudará a entender y a explicar las acciones e interacciones, motivos, beneficios y dificultades que experimentan los participantes de la economía colaborativa con base en las tecnologías de la información en el contexto especifico de la ciudad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

2.5 Fase 5: Recolección de los datos.

Considerando las etapas anteriores e incorporándolas al instrumento, se realizará el trabajo de campo mediante una muestra en cadena o por redes, en donde una vez obtenida la participación de actores identificados como consumidores, oferentes, competidores tradicionales y no participantes, se les preguntará si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos para ampliar la información. En el caso de las entrevistas con funcionarios de la Dirección general de Desarrollo Urbano del municipio de Celaya, encargado de la expedición de licencias de funcionamiento y uso de suelo a los emprendedores locales, y de aquellos identificados como intermediarios, se realizará un muestreo por casos tipo y de expertos. Las entrevistas serán grabadas para su posterior transcripción y análisis.

2.6 Fase 6: Análisis de los datos.

Las transcripciones se clasificarán conforme a cada uno de los participantes y con el soporte del software Atlas ti se procederá siguiendo las tres etapas de la teoría fundamentada. Se comenzará con la descripción de los participantes y las acciones que son el objeto de estudio. Mediante la codificación abierta los datos se clasificarán, compararán, se etiquetarán con códigos y agruparán en categorías.

Posteriormente se realizará el ordenamiento conceptual, es decir, la explicación analítica de los sucesos, utilizando la codificación axial se buscará la relación entre categorías y subcategorías a partir de sus dimensiones, produciendo diagramas o mapas conceptuales

que permitan generar una descripción detallada del fenómeno estudiado, lo que derivará en la construcción del esquema teórico, mismo que explicará las acciones de los participantes y sus significados, a partir de las categorías con sus propiedades, dimensiones y relaciones.

2.7 Fase 7: Discusión.

Partiendo de la idea de que en la investigación cualitativa la construcción del conocimiento se da gracias a la convergencia de los puntos de vista, experiencias y significados de los participantes, incluyendo a los investigadores; es en esta etapa en la cual estos mismos buscarán desprenderse de la literatura consultada previamente para permitir que emerja la nueva teoría resultante del proceso inductivo de la investigación, con lo cual se lograría acercarse a la realidad tal como la ven los participantes de este sistema social previamente definido. Se recomienda volver a la literatura únicamente para contrastar si lo encontrado es consistente o no con otros estudios, lo cual no sería del todo obligatorio en tanto que la lógica que guía al método es inductiva y no pretende la generalización de los resultados a poblaciones más amplias.

3. REFLEXIONES

Como se mencionó desde un principio, esta propuesta del proceso para llevar a cabo investigaciones cualitativas puede resultar útil para aquellos investigadores noveles en este tipo de indagaciones, así como para aquellos profesores que buscan ofrecer una guía ordenada a sus estudiantes acerca de un proceso naturalmente iterativo.

Debido a la novedad del fenómeno estudiado la naturaleza inductiva e interpretativa del enfoque cualitativo permite acercarse al objeto de estudio, de tal forma que puedan conocerse a profundidad la experimentación y significación que de estas actividades tienen los actores y como estas van modificando y reconstruyendo su realidad. La investigación pretendida en este documento, a través de las herramientas que ofrece la metodología cualitativa, espera arrojar luz sobre cómo se ha desarrollado en la ciudad de Celaya, Guanajuato, México un fenómeno económico con base en las tecnologías de la información que ha sido considerado como benéfico para muchas personas alrededor del mundo y que ha cambiado paradigmas en la forma de producir, intercambiar y consumir bienes y servicios.

4. REFERENCIAS

Aune, T., y Gressetvold, E. (2011). Supplier involvement in innovation processes: a taxonomy'. *International Journal of Innovation Management* 15, 1:141–43.

Bostman, R. y Rogers, R. (2010). *What's Mine is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*. New York: Harper Collins.

Bratianu, C. (2017). The Crazy New World of the Sharing Economy. Pp. 3–18 en *Knowledge management in the sharing economy*, editado por V. Elena-Madalina y P. Florina. Springer.

Buenadicha, C., Cañigueral, A. y De León, I. (2017). Retos y posibilidades de la economía colaborativa en América Latina y el Caribe. en *Sector de Instituciones para el Desarrollo, División de Competitividad, Tecnología e Innovación, Documento para discusión N.o IDB-DP-518*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Glaser, B. G., y Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative esearch*. Hawthorne, New York: Aldine de Gruyter.

Guba, E. G., y Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. *Handbook of qualitative research* 105(2):163-94.

Gurău, C., y Ranchhod, A. (2020). The Sharing Economy as a Complex Dynamic System: Exploring Coexisting Constituencies, Interest and Practices. *Journal of Cleaner Production* 245(1).

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. primera. Ciudad de México: McGaw-Hill Interamiricana Editores SA de CV.

Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. y Méndez, S. (2020). *Metodología de la investigación. Las rutas cuntitativa, cualitativa y mixta. Online Learning Center*. McGraw-Hill Global Education Holdings, LLC. recuperado de http://highered.mheducation.com/sites/1456260960/information_center_view0/index.html

Ramos-Galarza, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología* 23(1). Revista de la facultad de Psicología y Humanidades, UNIFE

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

Sundararajan, A. (2016). *The Sharing Economy. The End of Enmployment and the Rise of Crowd Based Capitalism. The MIT Press*. Cambridge, MA: EU.

ANÁLISE QUALITATIVA DOS TEXTOS DE CORREÇÕES DE ERRO DE UM ERP E DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA DAS TAREFAS

Wender de Oliveira Silva[1], Willian Santos Silva[2] e Aniel S. Morais[3]

Faculdade de Engenharia Elétrica Universidade Federal de Uberlândia, Brasil.
[1]wender4j@gmail.com, [2]williansantosptc@gmail.com, [3]aniel@eletrica.ufu.br

Resumo. Um sistema integrado de gestão ou ERP (*Enterprise Resource Plain*) é um pacote de software de negócio que compreende a gestão de várias áreas de uma empresa, centralizado em uma única base de dados. A construção de um software tão versátil requer equipes multidisciplinares respectivamente responsáveis por cada módulo do ERP. Este trabalho abordará o fluxo de tarefas no processo de manutenção de um sistema de gestão integrado de grande porte, tendo por objetivo, viabilizar e minimizar os erros no processo de classificação destas tarefas, propondo que a interpretação dos textos seja feita por um algoritmo em detrimento à interpretação dos funcionários inerentes ao processo de manutenção do ERP. Foram analisados os algoritmos *"Support Vector Classifier*; *"Multinomial Naive Bayes"* e a implementação de uma rede neural Perceptron para interpretar as tarefas e distribuí-las entre as equipes. Detalhamos o processo de preparação dos dados e a definição do algoritmo mais efetivo para a solução.

Palavras-chave: Inteligência Artificial; Análise Qualitativa; Classificação de Texto.

QUALITATIVE ANALYSIS OF ERP ERROR CORRECTION TEXTS AND AUTOMATIC TASK DISTRIBUTION

Abstract. An integrated management system or ERP (Enterprise Resource Plain) is a business software package which comprises the management of several areas of a company, centralized in a single database. The development of such versatile software requires multidisciplinary teams respectively responsible for each ERP module. This paper will address the flow of tasks in the process of maintaining an integrated management system for large scale, with the objective of making possible and minimizing errors in the classification process of these tasks, proposing that the interpretation of the texts be done by an algorithm in detriment to the interpretation of the employees inherent to the ERP maintenance process. The "Support Vector Classifier" algorithms were analyzed; "Multinomial Naive Bayes" and the implementation a Perceptron neuronal network to interpret tasks and distribute them among teams. We detail the data preparation process and the definition of the most effective algorithm for the solution.

Keywords: Artificial Intelligence; Text Classification; Qualitative Analysis.

1. INTRODUÇÃO

Um ERP (*Enterprise Resource Plain*) ou sistema integrado de gestão é um pacote de software de negócios que permite uma empresa integrar a maioria de seus processos, compartilhar dados, práticas comuns e acessar informações em um ambiente de tempo real, tal conceito advem da necessidade de melhoria nos processos e evolução de sistemas existentes não integrados. OS ERP's estabelecidos no mercado atendem segmentos tais como atacado, varejo, setor imobiliário, indústrias em geral e prestadores de serviços. Para atender tais segmentos é necessário a cobertura de processos triviais como controle de estoque, compra, venda, armazenagem, transporte, roteirização, contabilidade, folha de

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.484-490

pagamento, controle de produção, projetos e prestação de serviço, entre outras, além de rotinas preditivas.

O ERP integra informações e elimina interfaces complexas entre sistemas não projetados para conversarem entre si, desta forma todos os processos de uma organização são colocados dentro de um mesmo sistema e de um mesmo ambiente (Harmon, Rosemann, & Davenport, 2019).

A sustentação de um sistema integrado de gestão demanda uma estrutura adequada para atendimento do SLA (Service Level Agreement) com o cliente. As boas praticas da engenharia de software apontam para um conjunto de processos fluídos e consequentemente ferramentas que controlem o processo, a classificação e a responsabilidade das tarefas inerentes ao ERP. Como prática de mercado, o controle dos "bugs" (erros de sistema) são abstraídos por software denominados "Bug Tracking Systems" (BTS) que possibilitam reportar, rotular e acompanhar o processo de correção de um erro. O foco deste trabalho é viabilizar e minimizar os erros no processo de classificação destas tarefas, otimizando o fluxo do processo de correção e propondo que a interpretação dos textos seja feita por um algoritmo em detrimento à interpretação dos funcionários inerentes ao processo de manutenção do ERP.

2. TRABALHOS RELACIONADOS

Herzig, Just e Zeller (2013) ressaltaram a importância de classificar automaticamente as tarefas e como os erros de classificação impactam na predição de um erro. No trabalho foram analisados cinco projetos de código aberto gerenciados por dois BTS distintos e encontraram 33,8% de erros no processo de classificação.

Anvik, Hiew e Murphy (2006) implementou uma solução semi automatizada para classificar erros e definir um conjunto pequeno dos possíveis profisionais capazes de corrigir o problema. Comparou o algoritmo de decisão de árvore C4.5, Naive Bayes e SVC, optando pelo Support Vector Classifier e conseguindo resultados acima dos 50%, alcançando até 64%.

3. COLETA, PREPARAÇÃO E ASPECTOS INERENTES AOS DADOS

A motivação deste trabalho consiste no processo de sustentação de um ERP de grande porte que demanda a força de trabalho de mais de duzentos profissionais. Estas pessoas

estão alocadas em sete macro equipes, cada qual especializada em determinados módulos ou conjunto de funcionalidades do sistema. Esta divisão é necessária a âmbito do domínio das regras de negócios, dada a versatilidade e nível de customização do ERP.

Neste cenário há um esforço humano na interpretação de problemas desde o atendimento feitos pelo setor de suporte até a definição da equipe de programadores responsável por retificar o *bug* reportado. Este problema é tipificado como de classificação, e, considerando que temos uma base de produção com 9.875 erros classificados entre as equipes, a solução é totalmente aderente a um algoritmo de classificação com abordagem de aprendizado supervisionado, dada as características do problema e a definição de uma base de dados com o aprendizado (Johnston & Mathur, 2019). A figura 1 exibe a distribuição quantitativa entre células das ordens de serviços já classificadas.

A criação de uma tarefa de correção de erro existente no ERP é normalmente definida pela equipe de suporte que através das informações do usuário e do sistema (*logs*) tentam determinar e classificar a equipe responsável por retificar o problema. Confirmada a existência do *bug*, será necessário determinar a equipe que o irá resolver. Este fluxo onera trabalho interpretativo de pessoas e é comum que a tarefa seja enfileira para uma equipe que não é de fato a responsável pela correção do problema. A proposta deste trabalho é processar as informações textuais e efetuar a classificação das tarefas em detrimento ao esforço manual.

O preparo dos dados textuais tem por estratégia a construção de um conjunto representativo de palavras (*bag of words*), seguindo esta abordagem, removemos as *stop-words* que na prática são artigos, preposições e palavras de ligações e *stemming* que consiste em manter apenas os radicais das palavras (Passalis & Tefas, 2018).

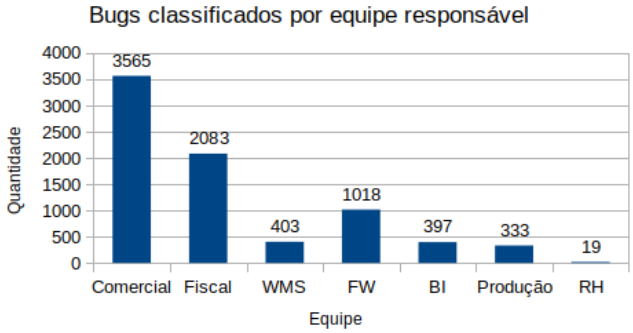


Figura 1. Composição da base de dados.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.484-490

4. ALGORITMOS ABORDADOS

O objetivo deste trabalho é viabilizar e minimizar os erros no processo de classificação de *bugs*, propondo que a interpretação dos textos seja feita por um algoritmo em detrimento à interpretação dos funcionários inerentes ao processo de manutenção do ERP. Três algoritmos foram avaliados: *Multinomial Naive Bayes (MNB)*, Rede Neural Perceptron (Multicamadas) e *Support Vector Classifier* (SVC) com kernel linear.

Naive Bayes é um algoritmo de aprendizado supervisionado baseado na aplicação do Teorema de Bayes, possui abordagem estatística e assume que todos os atributos são independentes do contexto da classe (Gopal, 2019).

Redes Neurais artificiais (RNA) são modelos computacionais inspirados na forma como o cérebro processa informações. Em uma RNA o conhecimento também é adquirido e armazenado através das forças de conexão entre neurônios, também conhecidos como pesos sinápticos. Dentre as principais propriedades de uma RNA está a capacidade de lidar com problemas não lineares, adaptabilidade, informação contextual e capacidade de generalizar problemas, sendo tolerância a falhas e desvios (Patan, 2019).

Support Vector Classifier é uma técnica de aprendizado que baseia-se na construção de um hiperplano ótimo, de modo que ele possa separar diferentes classes de dados com a maior margem possível. A máquina de vetor de suporte é uma implementação do método de minimização estrutural de risco e fornece um bom desempenho de generalização em problemas de classificação de padrões, apesar de não incorporar conhecimento do domnínio do problema. Este atributo é único das máquinas de vetores de suporte (Gopal, 2019).

A escolha dos algoritmos MNB e SVC foi fundamentada na pesquisa dos trabalhos relacionados e a proposta da rede neural foi definida com base nas características do algoritmo e na capacidade de implementação de uma solução customizada e adpatável. Todos três algoritmos são de aprenziado supervisionado, logo, possuem a capcacidade de abstair as características da base de aprendizado e classificar as novas ocorrências segundo estas características (Johnston & Mathur, 2019).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.484-490

5. INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA DOS DADOS

O esforço despendido na construção e refinamento dos algoritmos teve resultado estabilizado em níveis não aceitáveis. Decidimos focar no teor dos dados e pautamos nossa análise conforme requisitos propostos por (Mills, 2018). Desta maneira, recorremos ao conhecimento de especialistas, endereçamos aspectos mais significativos, incluímos as maiores interpretações rivais e toda análise foi baseada em todas as evidências relevantes. O conhecimento dos especialistas das áreas foi fundamental para a comprensão do problema a ser resolvido, bem como características dos processos

No processo de refinamento dos dados, conseguimos identificar e eliminar padrões de textos que traziam vício ao conteúdo tais quais como: todos nomes de profissionais, modelos de textos utilizados por algumas áreas, nomes de setores que foram alterados. Montamos uma base de dados com 2312 termos retirados dos cadastros da empresa (banco de dados); documentos dos processos das áreas envolvidas, bem como dos especialistas de cada área da empresa como mencionamos. Na *figura 2*, como exemplo, demonstra as características textuais das tarefas da equipe BI (*Business Intelligence*), cuja as palavras em envidência seriam outras e termiam muito mais similaridade com outras equipes se não fosse este processo de análise. A melhoria nos resultados gerados por este processo será clarificada no capítulo seguinte.



Figura 2. Nuvem de palavras da equipe BI

6. LIÇÕES APRENDIDAS

O Dentre as 9.875 amostras, separamos aleatoriamente 15% para treino e 85% para teste, aplicamos

cada um dos algoritmos e confrontamos o resultado obtido. Este processo foi repetido 5.000 vezes e fizemos média da acuracidade de cada um dos três algoritmos.

O algoritmo que demonstrou melhor performance foi o *Support Vector Classifier* com núcleo linear,

seguido por *Multinomial Naïve Bayes* e pela rede neural Perceptron. Os detalhes podem ser visto na tabela 1. Devemos considerar o resultado constante nas diversas baterias em que dividimos aleatoriamente a base de dados em treino e teste, respectivamente 85% e 15%, obtivemos a média de 74,63%.

A melhoria dos resultados através da preparação das informações, conforme podemos comparar nas

duas colunas da tabela 1, mostrou que o esforço na sofisticação do algoritmo teve retorno menor do que a análise de característica e sanitização dos textos. A implementação da rede neural artificial assim como o uso do kernel RBF no algoritmo SVC mostraram-se ineficientes, dando entendimento que o problema é de complexidade linear.

Tabela 1. Resultados dos algoritmos.

Algoritmo	Acuracidade texto puro	Acuracidadetexto processado
SVC (linear)	49.40%	74.63%
Multinomial NB	41.33%	68.11%
RNA Perceptron	*32.91%*	53.42%

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As técnicas para classificação de texto como propósito de automatização ou mineração de dados tem

sido amplamente utilizadas a fim de melhorar performance e custo de processos. Neste caso de estudo, analisamos o fluxo de tarefas no processo de manutenção de um ERP, tendo por objetivo minimizar os erros de classificação em detrimento ao processo manual.

Pautamos a solução inicialmente na busca de um algoritmo aderente ao problema, mas conforme ressaltamos nas lições aprendidas, o maior ganho de acuracidade foi na compreensão das característica do texto. Detalhamos o processo de coleta e processamento do texto na seção 3 Concluímos que os níveis de assertividade da funcionalidade aqui apresentada não permitem uma

substituição completa na tarefa humana de classificação de ordens de serviço, mas podemos afirmar que como ferramenta preditiva há um ganho significativo diretamente proporcional aos 74,63% alcançados como média. Vale ressaltar que embora não existam dados a respeito da reclassificação que uma OS sofre, obtivemos em campo a informação que a tarefa humana não garante 100% de acuracidade.

8. REFERÊNCIAS

Anvik, J., Hiew, L., & Murphy, G. C. (2006). Who should fix this bug? Proceeding of the 28th International Conference on Software Engineering - ICSE 06. doi: 10.1145/1134285.1134336

Gopal, M. (2019). Applied machine learning. New York: McGraw-Hill Education.

Harmon, P. (2019). Business process change: a business process management guide for managers and process professionals. Morgan Kaufmann.

Herzig, K., Just, S., & Zeller, A. (2013). It's not a bug, it's a feature: How misclassification impacts bug prediction. 2013 35th International Conference on Software Engineering (ICSE). doi: 10.1109/icse.2013.6606585

Johnston, B., & Mathur, I. (2019). Applied supervised learning with Python: use scikit-learn to build predictive models from real-world datasets and prepare yourself for the future of machine learning. Birmingham: Packt Publishing.

Mills, K. A. (2018). What are the threats and potentials of big data for qualitative research?. Qualitative Research, 18(6), 591-603.

Passalis, N., & Tefas, A. (2018). Learning bag-of-embedded-words representations for textual information retrieval. Pattern Recognition, 81, 254-267.

Patan, K. (2019). Robust and Fault-Tolerant Control: Neural-Network-Based Solutions. Springer.

LA COMUNIDAD DE SAN RAMÓN DE LA VIRGEN DE SARAPIQUÍ: UN ESTUDIO DE CASO SOBRE TURISMO RURAL Y EMPODERAMIENTO DE MUJERES

Patricia López Estrada[1] y Lady Fernández Mora[2]

[1y2] Instituto Tecnológico de Costa Rica, Costa Rica. plopez@itcr.ac.cr; lfernandez@itcr.ac.cr

Resumen. El empoderamiento comunitario juega un papel preponderante en la sociedad. Las comunidades rurales empoderadas son fundamentales para el crecimiento socioeconómico de cualquier región. La literatura indica que el empoderamiento de las mujeres puede ayudar con el desarrollo comunitario (Buendía-Martínez y Carrasco, 2013; Jiménez y López, 2014; Soto y Fawaz, 2016). Este estudio de caso, basado en la investigación cualitativa, tiene como propósito describir las percepciones de cinco mujeres de una comunidad rural después de haber sido capacitadas en turismo rural durante el 2015-2018, para explorar cómo estas percepciones contribuyen con el empoderamiento de su comunidad. Tomando en cuenta la Teoría Feminista (Grbich, 2009), este estudio exploratorio utilizará el análisis de contenido (Hatch, 2002), en su enfoque temático (Braun y Clarke, 2006; Clark y Braun, 2013), para categorizar los temas que representan las perspectivas de las mujeres. Los datos serán recolectados y triangulados a través de entrevistas semi-estructuras, observación de campo y recolección de documentación. Este estudio está en curso debido a la crisis de salud mundial del COVID-19. Una vez que se se vuelva a los procesos sociales de una forma cotidiana, los resultados buscarán una comprensión más consolidada de las experiencias y el rol que juegan las mujeres en la comunidad rural.

Palabras clave: Comunidad; Empoderamiento; Mujer; Rural; Turismo.

SAN RAMÓN DE LA VIRGEN DE SARAPIQUÍ: A CASE STUDY ABOUT RURAL TOURISM AND WOMEN EMPOWERMENT

Abstract. Community empowerment plays a major role in society. Empowering communities in rural areas becomes fundamental for the socioeconomic growth of any region. The literature indicates that the empowerment of women can help increase their community development (Buendía-Martínez & Carrasco, 2013; Jiménez & López, 2014; Soto & Fawaz, 2016). This case study, based on qualitative research, aims at describing the perceptions of five women in a rural community after a training process of rural tourism during 2015-2018, to explore how these perceptions contribute to their community empowerment. Based on Feminist Theory (Grbich, 2009), the exploratory study will use content analysis (Hatch, 2002), in its thematic approach (Braun & Clarke, 2006; Clark & Braun, 2013) to categorize themes to present the women's views. Data will be collected and triangulated through semi-structured interviews, field observation, and document gathering. The study will take place once there is a steady social normality due to the COVID-19 world crisis. The results will aim at better comprehending the experiences and the role women play in the rural community.

Keywords: Comunity; Empowerment; Rural; Tourism; Women.

1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación cualitativa se basa en los alcances que tuvieron dos proyectos de extensión universitarios: "Aprendiendo sobre la actividad turística como un medio para complementar las actividades primarias de la comunidad de San Ramón, Sarapiquí (2015-2016)" y "Fortalecimiento del emprendedurismo de los asociados de Cooproturs R.L. en la

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.491-498

comunidad de San Ramón de La Virgen, Sarapiquí" (2017-2018). Estos proyectos fueron concebidos y llevados a cabo por la carrera en Gestión del Turismo Rural Sostenible de la Escuela de Idiomas y Ciencias Sociales del Campus Tecnológico Local San Carlos. Los dos proyectos de extensión constituyeron un proceso de empoderamiento de la comunidad rural y promovieron el desarrollo de un papel protagónico de las mujeres en la comunidad. La Cooperativa Agroecoturística y Servicios Múltiples de San Ramón de La Virgen de Sarapiquí, R. L. (Cooproturs R.L.) está conformada en un 55% por mujeres, quienes demostraron asertividad, liderazgo, compromiso y organización durante el proceso de cuatro años de ejecución de ambos proyectos de extensión. Esto motiva la investigación para ofrecer una sistematización de datos de las experiencias vividas por las mujeres después del proceso de capacitación, con la finalidad última de describir cómo sus percepciones pueden contribuir con el desarrollo de la comunidad. Esta investigación podrá contribuir con la evidencia de las acciones y alcances que tiene la inversión de un proceso de extensión universitaria (2015-2018) y el acompañamiento a las mujeres en los procesos de gestión del turismo, y cómo estos procesos promueven el empoderamiento de las mujeres en un contexto rural.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

En la IV Conferencia Mundial de las Mujeres en Beijing en el año 1995, se adopta el empoderamiento como una medida positiva para una vida equitativa y segura (Urzelai, 2014). Eskola (2005) propone la Escuela de Empoderamiento de la Mujer, ya que en sus estudios se señaló que la adquisición, el desempeño y el control del poder por parte de las mujeres es un proceso que va en dos direcciones: trabajar en red por los derechos de las mujeres y favorecer las relaciones equitativas entre mujeres y hombres (Baylina, Villarino, Garcia, Mosteiro, Porto y Salamaña, 2019; Pikaza, 2018). El turismo rural es una herramienta de desarrollo que depende de otros factores determinados por el accionar de las mujeres como la planificación y la promoción de los sitios (Rodríguez, Rivera, Idelhadj, Osuna y Rubio 2012), lo cual promueve el empoderamiento y la mejora socioeconómica de la mujer rural en un territorio. Sin embargo, se señala que el control y la gestión del turismo rural es mayoritariamente dominada por hombres. Rodríguez et al. (2012) y Baylina et al. (2019) apuestan por una transformación donde las mujeres se empoderen y logren convertirse en dinamizadoras del desarrollo socioeconómico.

En el ámbito Latinoamericano, las autoras Erazo, Jiménez y López (2014) sugieren que el empoderamiento se relaciona con el rol de la mujer en lo social, económico, político, legal y ambiental. Por otra parte, resaltan que cuando se trabaja con comunidades, el empoderamiento puede resultar en un cambio transformacional de la mujer, debido a los procesos de autogestión comunitaria. Estos procesos favorecen los planos de acción de la mujer porque se lucha contra el paternalismo y la discriminación por género. Latinoamérica ha avanzado en apoyar a las mujeres en el desarrollo rural, producto de su dinamismo, compromiso y disciplina, demostrado en numerosos roles de la sociedad. Estos roles incluyen la familia, la economía, la política y la cultura. Cabe destacar que, aunque se han validado esfuerzos, sigue persistiendo la inequidad con respecto a derechos e igualdad de oportunidades (Echevarri y Ribero, 2002; Ruiz y Castro, 2011; Soto y Fawaz, 2016). Buendía-Martínez y Carrasco (2013), en su estudio "Mujer, actividad emprendedora y desarrollo rural en América Latina y el Caribe", concluyen que existe una dependencia entre el empoderamiento de la mujer y el desarrollo rural mediante la actividad emprendedora. Así mismo, señalan que las mujeres tienen un papel más protagónico en la economía familiar y en la comunidad rural, con la salvedad de que aún persiste acceso limitado a recursos como los insumos de producción, los servicios, la infraestructura, las organizaciones de apoyo y la tecnología, en comparación con la facilidad que tienen los hombres de gestión de oportunidades para emprender alguna actividad socioeconómica en la ruralidad.

Según el artículo publicado por la Revista Estrategia & Negocio (2017), Costa Rica ha mostrado cambios significativos en su legislación, que facilitan las oportunidades para la mujer. El mismo reporte indica que las mujeres de Costa Rica son las más emprendedoras de América Latina, liderando el Índice de Mujeres Emprendedoras con 64,7%, seguido por Perú 64,3%, Colombia 63,8% y Chile 62,9% (E&N, 2017). Estos datos reflejan que el emprendedurismo es un medio trascendental para la mejora de la calidad de vida de las mujeres, asumiendo que alrededor de una mujer coexiste un entorno familiar, socioeconómico, político y de gestión ambiental. No obstante, las mujeres costarricenses se enfrentan a tres obstáculos cuando se trata de emprender un negocio, argumentan Rodríguez, Leiva y Castrejón (2017), que son el liderazgo, el empoderamiento y los roles en la sociedad. Esto se debe a que la mujer tiene obligaciones implícitas de índole familiar, pero sobre todo social. También, las mujeres sobrellevan un marcado rol de multiplicidad de tareas impuestas por la sociedad y construidas por las costumbres y el patriarcado, así como por los elementos identitarios del colectivo.

3. METODOLOGÍA

El diseño de la investigación será un estudio de caso, el cual es una descripción detallada de un caso en particular y el enfoque será descriptivo (Baxter y Jack, 2008; Flyvbjerg, 2011; Lichtman, 2013). Se escogió el estudio de caso ya que representa un análisis en detalle de un caso con una cantidad extensiva de datos a profundidad. El caso de estudio se centrará en las experiencias de mujeres, las cuáles se capacitaron durante el 2015-2018. El sitio de estudio será San Ramón de La Virgen de Sarapiquí. La población meta de la investigación será de cinco mujeres, las se seleccionarán a través de un muestreo a propósito único con los siguientes criterios: mujeres entre 35 y 65 años de edad, que completaron la capacitación del 2015-2018, que trabajen en procesos de emprendimiento turístico tales como hospedaje, alimentos y bebidas, costura, producción animal y agrícola, diseño y venta de productos locales y artesanías, y líderes comunales que participaron en asociaciones o comités de la comunidad entre el 2015-2018.

La base teórica de esta investigación cualitativa se enfocará en la teoría feminista. Esta teoría se orienta en analizar y visualizar de forma crítica procesos donde las perspectivas feministas sean el centro de atención y donde las experiencias de las mujeres sean la base de la investigación (Grbich, 2007). También busca examinar el rol de las mujeres en la sociedad y como este rol, desde la voz de las mujeres, se percibe y cambia sus vidas en diferentes aspectos sociales (Hatch, 2002). El estudio se enfocará en la investigación cualitativa inductiva ya que las descripciones emergerán de elementos específicos de los datos para convertirse en constructos semánticos generales, conocidos como el contenido o las temáticas (Hatch, 2002). La parte epistemológica de esta investigación se basará en el construccionismo, el cual celebra la creación del conocimiento a través de las experiencias personales e individuales. Toma como premisa que todas las realidades de conocimiento tienen validez y no requieren de comparaciones o hipótesis ya que la realidad es una “construcción humana” (Hatch, 2002, p. 15), y tal cual, es única y legítima para cada individuo. Las percepciones individuales son distintivas y subjetivas ya que están íntimamente relacionadas con las visiones de mundo de cada individuo. Este estudio de caso busca que las mujeres expongan sus experiencias y opiniones del mundo en que viven, y cómo dentro del contexto colectivo de su comunidad ha ido forjado sus percepciones individuales. Las técnicas de recolección de datos triangulados serán entrevistas semiestructuradas, observaciones de campo y recolección de documentos. Las entrevistas serán grabadas y todos los datos serán transcritos. En la investigación

cualitativa, las entrevistas son instrumentos pertinentes de recolección de datos ya que buscan “entender las experiencias humanas a partir de las perceptivas de quienes las experimentan” (Yegidis y Weinbach, 2006, p. 21). Se utilizará una matriz que indique las preguntas de investigación y de entrevista. Las preguntas de investigación serán abiertas e incluirán preguntas de seguimiento con la finalidad de aclarar y ahondar en las respuestas, así como de explorar las experiencias de los participantes a profundidad. También se llevarán a cabo visitas a la comunidad, donde se utilizará un protocolo de observación de campo. Finalmente, se recogerán diferentes documentos tales como bitácoras, minutas y actas de sesiones, donde existan evidencia de participación de las mujeres en las actividades comunitarias. Como parte de la ética en la investigación cualitativa, las participantes deberán firmar dos consentimientos de acuerdo: uno para el estudio y otro para la entrevista. Se garantizará que toda la información será anónima; las participantes contarán con pseudónimos para asegurar la confiabilidad de la presentación y publicación de los datos. El estudio se basará en el análisis de contenido (Hatch, 2002) y el análisis temático (Braun y Clarke, 2006; Clarke y Braun, 2013).

El análisis de contenido se basa en lecturas constantes, críticas y sistemáticas de los datos. Se crearán códigos que resuman las unidades mínimas semánticas y que determinarán la identificación de categorías temáticas significativas para responder las preguntas de investigación del estudio, las cuáles son: 1. ¿Qué opiniones sobre el proceso de empoderamiento expresan cinco mujeres de San Ramón de La Virgen de Sarapiquí después de haber participado en un proceso de capacitación sobre turismo rural entre el 2015-2018? 2. ¿Cuáles son las percepciones de empoderamiento de cinco mujeres de San Ramón de La Virgen de Sarapiquí después de haber participado en un proceso de capacitación sobre turismo rural entre el 2015-2018? 3. ¿Cuáles son las experiencias de empoderamiento vividas de cinco mujeres de San Ramón de La Virgen de Sarapiquí después de haber participado en un proceso de capacitación sobre turismo rural entre el 2015-2018? El análisis temático se utilizará como método para identificar y analizar los patrones semánticos de esta investigación cualitativa (Braun y Clark, 2006). Se seguirán las siguientes cinco fases recursivas:

1. Familiarización con los datos: esta fase requerirá una familiarización consciente de los datos de las entrevistas transcritas, los protocolos de observación de campo y la documentación. Se deben llevar a cabo lecturas críticas y sistemáticas de los datos, hasta tener una familiaridad minuciosa con los mismos.

2. Codificación: esta fase se enfocará en una sistematización analítica y un proceso crítico de creación de códigos. Se identificarán "unidades mínimas de significado"—*meaningful units* (Hatch, 2002, p. 163), las cuáles son segmentos específicos que encierran una idea completa y pueden ser una o más palabras, frases u oraciones.

3. Búsqueda de temas: esta fase buscará temas que incluyan los códigos creados. El proceso de identificar y crear temas basado en los códigos será activo e iterativo. Para los temas, hay que tener las preguntas de investigación a mano para la búsqueda objetiva de las respuestas.

4. Revisión de temas: en esta fase se verificará que los temas se ajusten a los códigos y tenga una relación semántica convincente. Algunos temas podrán fusionarse o dividirse, o inclusive descartarse para volver a crear nuevos temas. En esta fase, es importante ser críticos y triangular los temas con colegas externos para dar validez a la creación de los temas.

5. Definición de temas: en esta fase se deberá escribir una descripción detallada de cada tema previamente identificado y creado. Se debe tener claridad del tema y explicar la esencia que encierra con respecto a los códigos creados y la narrativa que se escriba para responder a las preguntas de investigación, con evidencia de ejemplos en los datos.

4. ANOTACIONES FINALES

Este estudio de investigación está en curso debido a las implicaciones sociales que se han tenido ante la crisis mundial de salud, provocada por la pandemia del COVID-19. Las investigadoras están en proceso de socializar los alcances de la investigación con la población meta para que conozcan la naturaleza de la investigación y las etapas que se llevarán a cabo. La aplicación y validación de los instrumentos para la recolección de datos ya está en proceso. Como resultados preliminares, se espera aprehender las opiniones, las experiencias vividas y las percepciones de empoderamiento que expresan cinco mujeres de San Ramón de La Virgen de Sarapiquí después de haber participado en un proceso de

capacitación sobre turismo rural entre el 2015-2018 con el fin de tener una comprensión más consolidada de las experiencias y el rol que juegan las mujeres en la comunidad rural.

Esta investigación contribuirá de forma beneficiosa a la población meta y la comunidad. En primera instancia, servirá como un espacio de reflexión y concientización de las mujeres, haciendo visible el trabajo que hacen para el progreso socio-económico de la comunidad. Dar un espacio y escuchar la voz de las mujeres participantes servirá para comprender sus historias: cómo llegaron donde están, los posibles sacrificios, las vivencias y los caminos que pasaron. Segundo, los resultados de esta investigación también servirán como un primer hito para entender el proceso de empoderamiento y arraigo de las mujeres y el papel que han jugado en la comunidad como pioneras de un proceso. Finalmente, los resultados constituirán un mecanismo sistemático de la ruta que las mujeres participantes han trazado y esto, podrá servir para modelar procesos de aprendizaje y capacitación, y consolidar una guía de retos y experiencias para otras mujeres en otras comunidades.

En términos generales, entender las experiencias de las mujeres, relacionadas con su participación en la dinámica socioeconómica de la comunidad aportará al conocimiento específico en materia de empoderamiento, de comunidad rural y de turismo. Esta investigación contribuirá con la literatura nacional e internacional existente sobre los procesos de empoderamiento de mujeres en contextos rurales.

5. REFERENCIAS

Baxter, P., y Jack, S. (2008). Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers. The Qualitative Report, 13(4), 544-559. Retrieved from https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol13/iss4/2

Baylina, M., Villarino, M., Garcia Ramon, M. D., Mosteiro, M. J., Porto, A. M., Salamaña, I. (2019). Género e innovación en los nuevos procesos de re-ruralización en España. Finisterra, LIV(110), pp. 75-91.

Braun, V., y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Clarke, V., y Braun, V. (2013). Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning, The Psychologist 26(2), 120-123.

Buendía-Martínez, I. y Carrasco, I. (2013). Mujer, actividad emprendedora y desarrollo rural en América Latina y el Caribe. Cuadernos de desarrollo rural, 10(72), 21-45.

Erazo, M. I., Jiménez, M. y López, C. (2014). Empoderamiento y liderazgo femenino; su papel en la autogestión comunitaria en el corregimiento El Hormiguero-Valle del Cauca. Avances en Psicología Latinoamericana, 32(1), pp. 149-157. http://dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.10

Flyvbjerg, B. (2001). Case Study in Norman K Denzin and Yvonna S. Lincoln, eds., The Sage Handbook of Qualitative Research, 4th Edition (Thousand Oaks, CA: Sage, 2011), Chapter 17, pp. 301-316.

Grbich, C. (2007). Qualitative data analysis: An introduction. City Road, London: Sage Publications.

Hatch, J. A. (2002). Doing qualitative research in education settings. Albany, NY: State University of New York Press.

Litchman, M. (2013). Qualitative Research in Education: A User's Guide. SAGE Publications Inc: Thousand Oaks, United States.

Merriam. S.B. (2009). Qualitative research: A guide to design and implementation. San Francisco, CA: Sage.

Picaza, M. (2018). Espacios propios para las mujeres y procesos de empoderamiento: La Red de Escuelas de Empoderamiento de Bizkaia. Emakunde, Instituto Vasco de la Mujer. C/ Manuel Iradier, 36. 01005 Vitoria-Gasteiz, pp 323. ISBN: 978-84-09-05159-5. Recuperado de: https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/certamen_publicaciones/es_def/adjuntos/v_certamen_emakunde_2017.pdf

Ruiz, P. Castro, M. (2011). La situación de las mujeres rurales en América Latina. Centro Peruano de Estudios Sociales – CEPES. Primera edición: Lima, julio de 2011, pp 40. ISBN 978-9972-722-18-9. Recuperado de: https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/55681.pdf

Revista Estrategia & Negocios (2017, marzo 8). Mujeres ticas son las más emprendedoras de América Latina. Recuperado de: https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1050861-330/mujeres-ticas-son-las-m%C3%A1s-emprendedoras-de-am%C3%A9rica-latina

Rodríguez, L. Rivera, M. Idelhadj, A. Osuna, M. y Rubio, R. (2012). Mujeres y turismo rural en Andalucía y Norte de Marruecos: una propuesta de investigación sobre emprendimiento femenino, inserción sociolaboral y superación de desigualdades y brecha salarial. Globalización y pluralidad cultural. III Jornada sobre investigación e innovación para la interculturalidad, Universidad de Córdoba, pp 127-150. ISBN: 978-84-697-0130-0. Recuperado de: Dialnet-GlobalizacionYPluralidadCultural-560567%20(2).pdf

Rodríguez, M. Leiva, J. y Castrejón, C. (2017). ¿Cómo son las mujeres que lideran PYMES? Un estudio aplicado en Costa Rica. Revista CEA Vol.3 – No. 5, enero-junio 2017 pp. 29 – 40. ISSN –p 2390-0725, ISSN –e 2422-3182. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/321037818_Como_son_las_mujeres_que_lideran_PYMES_Un_estudio_aplicado_en_Costa_Rica

Soto, P. y Fawaz, M. (2016). Ser mujer microempresaria en el medio rural. Espacios, experiencias y significados. Cuadernos de Desarrollo Rural, 13(77), 141-165. http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cdr13-77.smme

Yegidis, B. y Weinbach, R. (2006). Research methods for social workers (5th ed.). New York, NY: Pearson Education Inc.

PROPOSTA DE USO DE REDES NEURAIS PARA CLUSTERIZAÇÃO DE DADOS NO CONTEXTO DE ANÁLISE QUALITATIVA DE INFORMAÇÕES DE RECLAMAÇÕES EM SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Willian Santos Silva[1], Aniel Silva de Morais[1] e Wender de Oliveira Silva[1]

[1] Universidade Federal de Uberlândia, Brasil. williansantosptc@gmail.com; morais.aniel@gmail.com wender4j@gmail.com

Resumo. Este artigo apresenta um trabalho em desenvolvimento no qual se utiliza dos conhecimentos desenvolvidos até o momento nas áreas de redes neurais para uma aplicação prática. A relação entre a exponencial quantidade de dados gerados seja por equipamentos ou pelas interações humanas precisam de ferramentas que possam auxiliar na correta interpretação. A análise qualitativa possui um grande potencial no auxílio e no entendimento de problemas, tendências, conclusões e pode direcionar de forma mais assertiva as ações necessárias para as resoluções de problemas, melhorias e evolução. Dentro deste contexto é abordada a proposta do uso de uma das técnicas de redes neurais como uma ferramenta no auxílio destas análises. Dentro do contexto da teoria de redes neurais é abordado a utilização de clusterização de informações tomando como exemplo e caso prático, informações relacionadas a qualidade e serviços prestados em serviços de telecomunicações. Conclui-se com os estudos preliminares a possibilidade de clusterização e assim a possibilidade da evolução dos estudos no contexto proposto.

Palavras-chave: Tecnologia; Redes Neurais; Clusterização; Análise Qualitativa; Telecomunicações.

PROPOSAL FOR THE USE OF NEURAL NETWORKS FOR DATA CLUSTERING IN THE CONTEXT OF QUALITATIVE ANALYSIS OF COMPLAINTS INFORMATION IN TELECOMMUNICATIONS SERVICES

Abstract. This article presents a work in progress in which it uses the knowledge developed so far in the areas of neural networks for practical application. The relationship between the exponential amount of data generated either by equipment or by human interactions needs tools that can assist in the correct interpretation. Qualitative analysis has great potential in helping and understanding problems, trends, conclusions and can more assertively direct the actions needed to solve problems, improve and evolve. Within this context, the proposal to use one of the neural network techniques as a tool to aid these analyzes is approached. Within the context of neural network theory, the use of information clustering is approached taking as an example and practical case information related to quality and services provided in telecommunications services. It concludes with the preliminary studies the possibility of clustering and thus the possibility of the evolution of the studies in the proposed context.

Keywords: Technology; Neural Networks; Clustering; Qualitative Analysis; Telecommunications.

1. INTRODUÇÃO

A construção de mecanismos autônomos dotados de inteligência vem sendo publicados desde os anos 50. Apresenta grande potencial nas mais diversas áreas, como classificação de padrões, reconhecimento e outros (Silva et al., 2010).

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.499-506

Dentro das possibilidades de utilização em problemas de categorização, que por vezes são confundidas com classificação, engloba a descoberta de categorias ou classes (Braga et al., 2003).

O objetivo científico é descrever, interpretar, explicar e predizer a realidade. Cada abordagem possui uma contribuição e a integração de diferentes abordagens possibilita que uma área inexplorada seja incorporada a análise resultando em uma pesquisa mais robusta (Paranhos et al., 2016).

Os dados quantitativos (números, indicadores) podem ser analisados com o auxílio da estatística, revelando informações rápidas, úteis e confiáveis sobre determinado número de observações (Creswell, 2007). As técnicas qualitativas fornecem informações sobre os entrevistados e oferecendo diferentes perspectivas sobre os fenômenos. As integrações das análises qualitativas e quantitativas possibilitam em tirar o melhor de cada método e assim responder por uma questão específica, trazendo confirmação e complementaridade (Paranhos et al., 2016).

Este artigo traz então a perspectiva de RNAs como uma ferramenta de complementaridade na pesquisa qualitativa. Para buscar inserir seus resultados ou possibilidades que venham a ser possíveis durante o desenvolvimento deste trabalho foi selecionado como área de aplicação serviços de telecomunicações, mais especificamente a análise de qualidade de redes banda larga.

A internet provavelmente é o hoje o maior sistema de engenharia já criado pela humanidade (Kurose & Ross, 2013). Para a prestação de serviços é necessário que haja padrões de qualidade e compromisso por parte dos provedores de serviço de internet ou do inglês *Internet Serviçe Providers* (ISPs). Em muitos casos cabe aos profissionais de atendimento receber através de entrevistas com os clientes e apontar e investigar possíveis problemas baseadas na percepção e de outras informações. Neste contexto, as análises quantitativas e qualitativas se inserem como ferramentas que podem auxiliar a observar diversos problemas e melhorar a interação entre operadora e clientes.

Como objetivo, este artigo apresenta o trabalho em desenvolvimento do uso de Redes Neurais Artificiais (RNAs) para clusterização de dados de qualidade de serviços prestados de telecomunicações para uso na pesquisa qualitativa destes.

O artigo está estruturado nos próximos tópicos apresentando primeiramente os objetivos do trabalho em andamento, em sequência a metodologia e por fim, são apresentados os resultados preliminares e conclusões parciais.

2. OBJETIVOS

O principal objetivo deste artigo é trazer a comunicade acadêmica uma visão do trabalho parcialmente desenvolvido com a utilização de redes neurais. Este artigo apresenta o trabalho em desenvolvimento de clusterização, servindo como uma ferramenta complementar a investigação qualitativa de informações. Foi tomado como estudo de caso dados relacionados a qualidade de serviços prestados por operadoras de telecomunicações, cenário de atuação do investigador.

3. MÉTODOS

Para o estudo foi utilizado uma base de dados de classificação de análise de reclamações e os principais motivadores relacionados de reclamação em serviços de telecomunicações, mais especificamente de banda larga. Estes dados são coletados no período mensal através de chamadas recebidas e pelo fechamento de ordens de serviço de campo. O instrumento de coleta consiste no roteiro semiestruturado.

Nesta base são informadas em cada fechamento de chamada ou de ordem motivadores principais. Para o estudo foi selecionado uma base de 1 mês contendo 30 diagnósticos e 5 informações principais conforme Quadro 1, com redução de dimensionalidade e tratamento dos dados que eventualmente estejam com erros de preenchimento ou com valores nulos. A base total possui 7378 entrevistas referentes a 1 mês utilizado a fim de se testar a proposta metodológica.

Quadro 1. Amostra de exemplo dos dados trabalhados como entradas para SOM com dados de fechamento de chamados de reclamação.

Análise Final	Grupo de atendimento	Diagnóstico	Possui Bloqueio	Problema Modem
Validações iniciais	Empresarial	Finalizado sem abertura de ordem de serviço	Não	Não
Validações iniciais	Empresarial	Finalizado com abertura de ordem de serviço	Sim	Não
Modem Alarmado	Corporativo	Finalizado sem abertura de ordem de serviço	Não	Sim

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.499-506

Uma vez definida a base, as palavras são substituídas por valores numéricos a fim de se formar uma matriz que servirá como entrada no software de processamento da informação que fará a clusterização dos dados a ser fornecido como ferramenta de método misto ao investigador.

Para a programação e desenvolvimento do código foi utilizada a linguagem de programação Phyton e as bibliotecas numpy, matplotlib, o código desenvolvido seguiu os princípios do algoritmo de rede neural Self Organizes Maps (SOM) (Kohonen, 1990). A base de dados de reclamação é inserida pela leitura do próprio código Phyton através de uma janela de seleção de arquivo, sendo este definido em formato de texto simples (.txt).

O processamento destes dados utiliza o princípio do cérebro humano que possui em torno de 10^{11} neurônios que são a célula fundamental que processa e se comunica com milhares de outros de forma paralela e contínua. Essa unidade individual e sua topologia são a base para o estudo das redes neurais artificiais (Braga et al., 2003). A estrutura de um neurônio é apresentada na Figura 1.

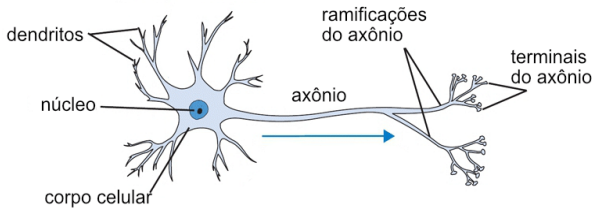


Figura 1. Estrutura de um neurônio biologico

RNAs são processadores simples paralelamente distribuídos e que tem a propensão de armazenar conhecimento experimental. Sua inspiração no cérebro humano se dá no aspecto de o conhecimento ser adquirido pela rede neural através de um processo de aprendizagem; o segundo aspecto trata-se das forças de conexão entre os neurônios, ou pesos sinápticos, que armazenam o conhecimento adquirido (Haykin, 2017).

As RNAs tentam reproduzir funções das redes biológicas através de similaridades entre esses dois tipos de sistemas. Apesar da pouca similaridade do ponto de vista biológico, essas permitem a reprodução de várias funções cognitivas dos seres humanos (Braga et al., 2003). A Figura 2 apresenta a estrutura básica de um neurônio artificial (Silva et al., 2010).

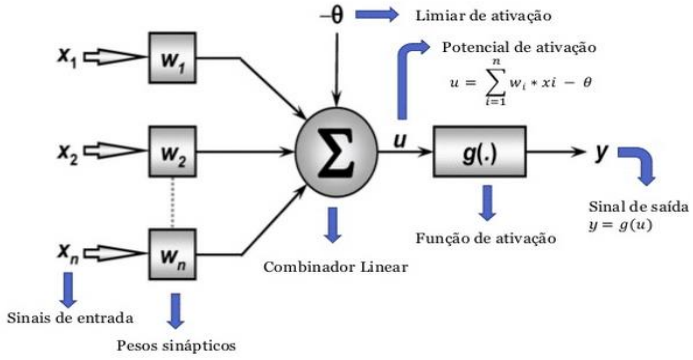


Figura 2. Estrutura de um neurônio artificial.

O neurônio artificial é um modelo simplificado e simulado do neurônio real. Os sinais de entrada representados por Xn são as variáveis ou informações a serem consideradas e processadas pelo neurônio. Similarmente essas entradas representam o que biologicamente seriam os dentritos em um neurônio biológico (Fig.1). As sinapses, onde ocorre a transmissão de impulsos nervosos de uma célula para outra é emulada por wn ou pesos sinápticos acoplados às entradas dos neurônios. O combinador linear realiza o somatório de todas estas entradas, multiplicadas por suas respectivas forças de conexão sináptica (os pesos), assim se este valor atingir mais ou menos que seu potencial de ativação gera uma saída yn.

O SOM está sendo utilizado no trabalho em desenvolvimento como ferramenta para clusterização dos dados semelhantes inspirado em trabalhos como (Affonso, 2011; Gonçalves et al., 2008; McCaffrey, n.d.; Pinho, 2008). O resultado serão duas imagens em que são agrupados os dados conforme a proximidade dos atributos referidos na Quadro 1. Estes atributos formam um vetor (x1, x2, x3, xn). O SOM os agrupa em clusters cada um com seu centróide (Gonçalves et al., 2008; Kohonen, 1990; Pinho, 2008; Rodrigues, n.d.).

O primeiro mapa formado servirá então como referência aos grupos formados indicando os volumes de informações mais próximas, ou seja, a formação de clusters de padrões encontrados nos dados analisados. O segundo mapa trará uma redução de dimensionalidade para facilitação da visualização dos clusters formados de acordo com a escala dos valores dos atributos. Uma vez com os padrões processados e apresentados espera-se que a análise qualitativa seja facilitada assim como com outros softwares específicos, porém utilizando uma abordagem adicional baseada em aprendizado de máquina.

4. RESULTADOS PRELIMINARES

Para o teste realizado, considerando cinco principais informações relevantes das bases de dados de reclamação, foi obtido um mapa de 30x30 (aqui representado com eixo x e y bidimensional), com resultados que são as saídas processadas pela rede neural.

Pelos dados de saída para classificação obteve-se quatro principais clusters, ou seja, dos dados da base poderia se considerar como quatro os grandes motivos de reclamações dos clientes de serviços de banda larga processados nesse teste. Para o código desenvolvido e considerando na metodologia apresentada, quanto a distribuição e visualização é possível obter uma amostra visual apresentada na Figura 3. Está é uma amostra em relação aos dados processados.

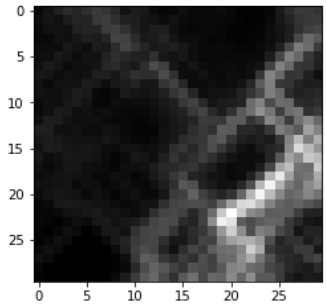


Figura 3. Mapa de Kohonem 30x30 pontos.

As células pretas indicam itens de dados que são semelhantes entre si e as células brancas indicam bordas entre grupos de itens semelhantes. Como os dados de entrada possuem mais de 2 dimensões não é possível representar graficamente toda a distribuição dos dados processados, sendo a visualização em 2 dimensões uma forma de redução de dimensionalidade.

Para uma visualização melhor e representação em duas dimensões foi aplicado à redução de dimensionalidade e apresentado na Figura 4 com correções e utilizando técnicas gráficas próprias da linguagem de programação Phyton e da biblioteca matplotlib.

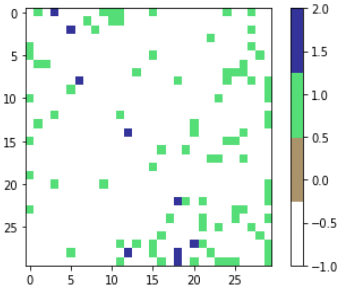


Figura 4. Redução de dimensionalidade para os dados considerados.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.499-506

Pela Figura 4 nota-se que predominantemente temos maior presença do grupo 3 (verde) porém de forma mais espalhada na representação e baixa presença do grupo 4 (azul) e nenhuma representatividade dos demais grupos. Considerando a redução de dimensionalidade, podendo representar um único e forte motivo da causa das reclamações dos usuários de serviços de banda larga. Este espalhamento é provocado devido a quantidade de entradas.

Com essas informações então seria possível entender e a melhor opção do teste de hipótese definida e explorar o comportamento do consumidor quanto a qualidade do serviço. Sendo utilizadas juntamente como observações, entrevistas em profundidade, estudos de caso (Godoy, 1995).

5. CONCLUSÕES

Este ainda é um trabalho preliminar com o intuito de apresentar uma visão e a abordagem de novas perspectivas do uso de RNAs (Silva et al., 2010) como uma ferramenta de auxílio a investigação qualitativa. Ainda se faz necessário prosseguir com desenvolvimento de melhorias para ampliação da matriz de dados a ser processada, melhoria das apresentações gráficas dos mapas SOM abordando novas arquiteturas e novos atributos dos dados já coletados. Melhorar a visão dos grupos de respostas da entrevista para que sejam apresentados de forma clara os clusters mostrando agrupamentos semelhantes entre as informações coletadas e assim apresentar uma forma de entender a relação indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade.

Este seria um método adicional ao pesquisador uma vez que o método qualitativo não emprega método estatístico (Godoy, 1995). Estes resultados servirão como ponto de atenção para a melhoria do estudo e como possibilidade a trabalhos futuros que venham a utilizar softwares ou metodologias no apoio à análise qualitativa.

Não é possível descartar a sua utilização em um contexto diferente do proposto neste trabalho, tendo em vista que as possibilidades de utilização de RNAs são as mais diversas e nos mais abrangentes campos da ciência (Haykin, 2017). Outro fato, como apontado na Fig. 4, que poderia ser já utilizado como uma ferramenta adicional na análise do investigador.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.499-506

Assim, como exposto em visões da bibliografia em relação à análise qualitativa e quantitativa é importante a integração das análises para que se possa tirar o melhor de cada método e assim trazer confirmação e complementaridade (Paranhos et al., 2016)

O principal objetivo deste artigo é trazer à comunidade acadêmica uma visão do trabalho parcialmente desenvolvido com a utilização de RNAs para clusterização, servindo como uma ferramenta complementar a investigação qualitativa de informações e tomado como estudo de caso dados relacionados a qualidade de serviços prestados por operadoras de telecomunicações.

6. REFERÊNCIAS

Affonso, G. S. (2011). Mapas Auto-organizáveis de Kohonen (SOM) aplicados na avaliação dos parâmetros da qualidade da água. In *Autarquia Associada à universidade de São Paulo*. Universidade de São Paulo.

Braga, A., Carvalho, A., & Ludermir, T. (2003). Redes neurais artificiais. *Sistemas Inteligentes: Fundamentos e Aplicações*.

Creswell, J. W. (2007). Qualitative enquiry & research design, choosing among five approaches. In *Book: Vol. 2nd ed*. https://doi.org/10.1016/j.aenj.2008.02.005

Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, *35*(2), 57–63. https://doi.org/10.1590/s0034-75901995000200008

Gonçalves, M. L., Netto, M. L. de A., Zullo Jr., J., & Costa, J. A. F. (2008). Classificação Não-Supervisionada de Imagens de Sensores Remotos Utilizando Redes Neurais Auto-Organizáveis e Métodos de Agrupamentos Hierárquicos. *Revista Brasileira de Cartografia*.

Haykin, S. (2017). Redes neurais: princípios e prática. *Bookman*. https://doi.org/8573077182

Kohonen, T. (1990). The Self-Organizing Map. *Proceedings of the IEEE*. https://doi.org/10.1109/5.58325

Kurose, J. F., & Ross, K. W. (2013). Redes de Computadores e a Internet. In *Editora PEARSON*.

McCaffrey, J. (n.d.). *Visual Studio Magazine Self-Organizing Maps Using Python*.

Paranhos, R., Filho, D. B. F., Da Rocha, E. C., Júnior, J. A. da S., & Freitas, D. (2016). Uma introdução aos métodos mistos. *Sociologias*. https://doi.org/10.1590/15174522-018004221

Pinho, A. G. de. (2008). Mineração de Dados com Mapas de Kohonen: uma Abordagem no Setor Financeiro. *Revista Pensamento Contemporâneo Em Administração*. https://doi.org/10.12712/rpca.v2i1.140

Rodrigues, N. M. (n.d.). *Fatores de Hipertensão usando Redes Neurais Kohonen – SOM*.

Silva, I. N., Spatti, D. H., & Flauzino, R. A. (2010). Redes Neurais Artificiais Para Engenharia e Ciências Aplicadas. In *São Paulo: Artliber*.

EL INTERNET COMO TRAMOYA DE LA CRISIS CIVILIZATORIA

Ramón Abraham Mena Farrera y Angélica Aremy Evangelista García

Departamento de Cultura y Sociedad de ECOSUR, México. rmena@ecosur.mx; aevangel@ecosur.mx

Resumen. En la académica latinoamericana afrontamos la tarea de abordar los fenómenos sociotécnicos como nuevos retos comprensivos y metodológicos. Incursionamos en el estudio de las relaciones, prácticas y representaciones virtuales como procesos en donde los individuos, convertidos en consumidores en las redes de internet, pierden el contacto de manera acelerada con sus referencias ideológicas, sociales y de comportamiento, e intentan consumir otras ofertas de información global (Bauman, 2015). En esta ponencia reflexionamos los abordajes metodológicos para el estudio sociológico de ambientes digitales a partir de la experiencia en cuatro investigaciones sobre El hacktivismo e Internet como territorio en disputa (2019); Las prácticas de exclusión e inserción laboral en actividades productivas de turismo rural en dos comunidades transfronterizas de México y Guatemala (2020), El freelance. Espacios laborales en las redes sociales e internet. (2020) y El cuerpo situado en Grindr. Experiencias de la sexualidad gay en la interacción digital (2020) [1].

Palabras clave: Metodologías Cualitativas en Ámbitos Digitales; Entornos Socio Digitales; Estudios de Género

THE INTERNET AS A THEATRICAL STAGE OF THE CIVILIZATIONAL CRISIS

Abstract. In Latin American academics, we face the task of approaching sociotechnical phenomena as new comprehensive and methodological challenges. We ventured into the study of relationships, practices and virtual representations as processes in which individuals, become consumers in Internet networks, rapidly lose contact with their ideological, social and behavioral references, and try to consume other offers of global information (Bauman, 2015). In this paper we reflect on the methodological approaches for the sociological study of digital environments based on the experience of four investigations on Hacktivism and the Internet as a disputed territory (2019); The practices of exclusion and labor insertion in productive activities of rural tourism in two cross-border communities of Mexico and Guatemala (2020), the freelance. Workspaces on social networks and the internet. (2020) and the body located in Grindr. Experiences of gay sexuality in digital interaction (2020

Keywords: Qualitative Methodologies in Digital Areas; Digital Partner Environments; Gender Studies

1. INTRODUCCIÓN - EL DEBATE DE LOS ESTUDIOS SOCIOLÓGICOS Y METODOLOGÍAS CUALITATIVAS EN AMBIENTES DIGITALES

Esta exposición parte de una premisa. Hoy presenciamos el debilitamiento de una sociedad occidental que da señales visibles en la crisis de representación política, la atomización de los movimientos sociales y gentrificación de las ciudades.

Lo que Amin Maalouf llama como “el naufragio de las civilizaciones” y en donde presenciamos, abro una la cita”.

[1] Los cuatro artículos son producto del debate académico de cuatro estudiantes con niveles de doctorado, maestría y licenciatura titulados en 2019, en donde el ponente es el tutor.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.507-513

Cuando presenciamos espectaculares avances tecnológicos de nuestros días que nos han facilitado el acceso al conocimiento como nunca hasta ahora, que vivamos más y mejor, que el "tercer mundo" se desarrolle..., cuando por primera vez se podría conducir a la humanidad hacia una era de libertad y progreso, el mundo parece ir en dirección opuesta, hacia la destrucción de todo lo conseguido. ¿Cómo hemos llegado hasta aquí?" Amin nos invita a pensar cómo es que "nuestras civilizaciones se agotan" en "El desajuste del mundo" y en "Identidades asesinas", y aportaba las razones: la desconfianza hacia el "Otro", la xenofobia, la intolerancia política y religiosa, el populismo, el individualismo y la insolidaridad del nacionalismo, el racismo. Todo nos hace pensar que estamos inminentemente condenados al "naufragio inminente", en donde no hay añoranza de un pasado mejor, solo le preocupa el futuro de esta "época desconcertante", el porvenir de las nuevas generaciones, que pueda desaparecer lo que ha dado sentido a la aventura humana. Acaso debemos de darle vueltas al pesimismo, debemos predicar el desaliento, convocar a la responsabilidad colectiva, atrancar la puerta de la esperanza a que el mundo vuelva a orientarse. De lo que se trata, es advertir, que presenciamos una crisis civilizatoria sin precedente donde las relaciones que las sociedades sostienen ya no tienen un cimiento estable y es inminente que cambio del modelo y régimen político, social y económico. También se trata de que las academias, las iglesias, el Estado, las organizaciones, y los propios internautas, identifique a internet como uno de los espacios o ecosistemas en donde se discuten y se dinamizan las micro crisis sociales al interior de las instituciones.

Hoy en la academia somos responsables de advertir una inédita y poderosa alianza entre los datos, los algoritmos, el capital financiero y las relaciones sociotécnicas que establecemos todos en internet, la cual provoca constantes cambios en las regulaciones legales y la participación democrática de las sociedades en la red. Para la academia en Latinoamérica queda la tarea de estudiar los fenómenos sociotécnicos como nuevos retos comprensivos de relaciones, prácticas y representaciones virtuales las cuales se nutren del tiempo, el trabajo, el ocio y la vida de las personas, que pasan de ser ciudadanos a empleados con “libertades acotadas” por los nuevos tecno poderes económicos ejercidos por corporaciones como Airbnb, Google, Uber, y todas sus derivaciones. Por ejemplo, en el caso de la gentrificación, observamos en muchas ciudades europeas y latinoamericanas un rápido proceso económico en donde las personas, convertidos en consumidores en las redes de internet, pierden el contacto con sus referencias ideológicas, sociales y de

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.507-513

comportamiento, transformándose en consumidores de la demanda y oferta del comercio digital.

En el caso particular, la academia mexicana libramos el reto de acompañar a los estudiantes a elaborar análisis cualitativos de fenómeno sociotécnicos de la resistencia. Se ha prestado poca atención al uso diario de las redes sociales como una herramienta para desafiar las relaciones desiguales de género, raciales, coloniales y económicas.

A inicios de la segunda década del siglo XXI, tenemos la obligación de acompañas y formar metodológicamente a jóvenes estudiantes con nuevos intereses de investigación, m donde se comprendan y expliquen cómo se experimentan el debilitamiento de sociedad occidental, el debate de la crisis civilizatoria y la rápida transformación de ciudadano a consumidor es el marco del análisis de los resultados de cuatro investigaciones realizadas en 2018-2019, y publicadas en revistas académicas.

2. EL RETO DE LAS METODOLOGÍAS CUALITATIVAS EN INVESTIGACIONES EN AMBIENTES DIGITALES

Los análisis a partir de análisis cualitativos en ambientes digitales tienen distintos matices a partir de los intereses particulares de los estudiantes. Aquí presentamos cuatro experiencias de investigación en los cuales se reconocen habilidades, intereses y posibilidades de usar metodologías para el análisis de novedosos temas de investigación, los cuales se presentan a continuación de manera sintetizada.

La primera investigación la titulamos “El hacktivismo e Internet como territorio en disputa” (2019); y abordamos a internet a partir de dos concepciones del territorio de internet, el primero como aquel en que se obtienen beneficios particulares relacionados a la dinámica económica global. El segundo a partir de una construcción de comunidades locales, muy ligadas al lugar y su circunstancia, en donde se defiendan la representación del territorio-lugar digital como el espacio vivido, sentido y parte integrante de lo cotidiano, en donde se crean discursos y acciones en muchos casos, radicales en contra de la incursión de la globalización neoliberal.

La investigación presenta la forma en que los activismos tecnológicos encabezan luchas para tener mayor control de los datos de la población en el entorno digital. Por tanto, documentamos y analizamos la “autodefensa digital” y los “autocuidados digitales”, términos que provienen de los ciberfeminismos y hackfeminismos.

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.507-513

Analizamos eventos realizados en México como el Hackmitin (2017) como un espacio para compartir la formación digital en talleres, la difusión de materiales informativos y organizar la denuncia de abusos de poder, presentados desde las organizaciones que apelan a los derechos digitales. Hackmitin (2017) y otros foros dentro y fuera de la red de internet permitieron reaccionar en una importante movilización llamada #GobiernoEspía encabezada por la ciudadanía que denuncio al Gobierno de México del presidente Peña Nieto (2012-2018) para que su administración detuviera sus prácticas invasivas de espionaje dirigido a los ciudadanos, líderes sociales, y periodistas independientes. Las acciones exigieron el derecho a la privacidad de la información de cualquier ciudadano en medios y plataformas digitales. El articulo ofrece evidencia de espacios y colectivos más autónomos, se enfocan más en las prácticas y herramientas de seguridad, creadas y difundirlas en la sociedad, y el trabajo constante y más lento de formación en espacios de internet y redes alternativas e independientes.

La segunda investigación se titula “Las prácticas de exclusión e inserción laboral en actividades productivas de turismo rural en dos comunidades transfronterizas de México y Guatemala” (2020) expone nuevas prácticas de exclusión e inserción laboral digital de las juventudes de dos comunidades rurales en la frontera de México con Guatemala con actividad ecoturística digital la cual es reconocida ya como una alternativa a la actividad agrícola y campesina.El trabajo documenta la manera en que la actividad turística crea nuevas oportunidades laborales, las cuales quedan subordinadas a las clásicas transversalizaciones de género, edad y raza a la cual se suma una coyuntural diferenciación más, la del conocimiento y uso de los ambientes digitales y acceso a internet en poblaciones rurales y campesinas. En el estudio se observa como los nuevos proyectos de la administración del presidente López Obrador (2018-2024) afectaran a las poblaciones en temas como el turismo, la migración y el uso de tecnologías en el sureste de México. Los proyectos de desarrollo de este gobierno ya tienen una fuerte oposición de las comunidades indígenas que no aceptaran que los proyectos de “desarrollo”, “alto turismo”, “explotación de recursos” y “proyectos ferroviarios y tecnológicos” atenten con el derecho de los pueblos originarios a ser consultados y que la decisión de instalar infraestructura que afecten a la Selva Lacandona y a la población indígena sean tomadas sin su opinión. Sin duda el internet es ya un espacio y una tribuna en donde las reuniones presenciales, los discursos, las consultas y los proyectos se gestionan en los mensajeros de WhatsApp. En los mensajes

que el zapatismo envía por internet sostienen. “la devastación de la selva no los zapatistas, tumbaran las iniciativas con su resistencia y rebeldía.

La tercera investigación titulada: El trabajo y redes sociales: un análisis sociológico de los freelance (2020), el estudio aborda desde la sociología del trabajo uno de los fenómenos globales de mayor impacto en las juventudes que hoy trabajan y viven en las redes sociales, el freelance. Se explica cómo tras un largo proceso de crisis recurrentes en México derivada a 30 años de aplicación del modelo neoliberal en México, la juventud se replegó a múltiples precariedades, entre ellas la precariedad laboral. En el artículo se discuten el cambio del concepto de trabajo para los jóvenes y se analiza el impacto de las tecnologías y la creación de lo digital, permite un replanteamiento en la experticia laboral y económica de los jóvenes indígenas del sur de México. A partir una nueva sociología de la “tecnología en el trabajo”, nos permite ver en concreto como funciona ya “la oficina andante” desde los celulares y los accesos gratuitos a internet en donde se experimentan “otra forma de pago”, aquella relacionada al auto empleo. En la vida del joven freelans mexicano el trabajo no se diferencia del ocio, la vida privada, la recreación. Todo está revuelto en la época digital actual, y por consecuencia las nociones de la sociología del trabajo se deben replantear en medida que las redes sociales modifican el trabajo en espacios de internet creando una nueva estética del espectador que hoy depende del acceso y la interactividad. En este estudio se distingue como el joven responde ante la precarización del empleo como puede en las ciudades medianas, como la de san Cristóbal de Las Casas, la cual experimenta un rápido proceso se gentrificación en donde las aplicaciones móviles inician son claves para la renta de vivienda en la ciudad, servicios y un trabajo de mayor explotación.

Por último, el cuarto estudio titulado “El cuerpo situado en Grindr. Experiencias de la sexualidad gay en la interacción digital” (Monjaras & Mena 2020), presenta una postura reflexiva del uso de las tecnologías digitales para el encuentro geolocalizado de hombres que practican experiencias homoeróticas en Grindr. La investigación discute el fenómeno desde la cultura–mundo, el sistema sexo-género-heteronormativo, la de-construccion de identidades estigmatizadas y lo especifico en el cruising virtual que reconfigura la gaycidad, y es co-producida desde la epistemológica fenomenológica tecnológica. Desde el debate queer se reflexiona la práctica y orgullo gay en los escenarios digitales, desde donde la sexualidad y el género trasgreden los márgenes de la norma y la hegemonía heteronormativa. Generar nuevos conocimientos, y cuestionamientos, de las experiencias de hombres en Grindr se gestó en reflexiones colaterales, y además comunitarias de sujetos

intentando aprehender su estancia en la app de una manera autocrítica a través de la narración frente al otro, otro que era parte del mismo complejo de hombres gay ciborgs intentando resistir a las normas de la sexualidad, ayudándose de las aplicaciones como tecnologías del cuerpo. Lo comunitario –en sentido utópico- está presente a través de la resistencia de usuarios activistas o militantes de derechos LGBTTTIQ+ que con un enfoque distinto de sus cuerpos y su sexualidad se enfrentan a la heteronormatividad y homonormatividad , buscando generar una comunidad virtual –y no- de cuerpos libres que brinde y discuta información sobre género, derechos y salud, además de pensar-se- en una red que haga frente a situaciones de exclusión y violencia que viven en la actualidad en la ciudad de San Cristóbal de Las Casas.

Las reflexiones que surgieron en el camino tienen que ver con lo cotidiano que llega a ser para nosotros habitar una pantalla y amoldarse a sus estructuras, siguiendo patrones que no se cuestionan, solo se asimilan, creando entonces comportamientos compulsivos en los que hay muy poco de una verdadera interacción en la que se tenga en cuenta al otro. Sobre todo, pensando que el sexo se trata del cuerpo, de intimidad y de conexión que va más allá de lo físico sería bueno preguntarnos si ¿queremos seguir generando nuestras vivencias sexuales como comportamientos compulsivos? O empezar a pensar en relaciones de cuidado y afecto a través de los cuerpos, de todo tipo de cuerpos

Para concluir los cuatro estudios presentados analizan con innovadoras propuestas metodológicas en la arena de lo digital la lucha, la resistencia, el enfrentamiento y la precariedad de la juventud mexicana, en los ambientes digitales actuales desde México. Los retos los enfrentan jóvenes en lo colectivo, lo queer, lo transnacional y lo individual. El reto para la academia es mayúsculo, entrar a la red de internet y hacer estudios espanta a una generación de antropólogos, sociólogos, economistas y nuestra tarea es ir junto con los estudiantes.

Por último, estos estudios se desarrollaron desde la misma ciudad desde donde se hace 26 años el Ejercito Zapatista de Liberación Nacional, (EZLN) público en desde un portal de internet uno de los primeros mensajes de rebeldía y cambio en las redes: “El cambio que queremos es que un día el pueblo, mujeres y hombres, sean los que tengan que decidir cómo quieren su vida, no que un grupo decida la vida de millones de seres humanos. Lo decimos solo con estas palabras: el pueblo manda, y el Gobierno obedece”

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.507-513

3. REFERENCIAS

Guilluy, C. (2019) No society: El fin de la clase media occidental. Taurus. Madrid.

Lassalle, J, M. (2019) Ciberleviatán: El colapso de la democracia liberal frente a la revolución digital. Arpa. Madrid.

Bauman. Z. (2015) Los Retos De La Educación En La Modernidad Líquida, Gedisa editorial. Madrid

Lechón, D.; Mena, R. (2019) El hacktivismo e Internet como territorio en disputa. Revista Estudios Políticos. UNAM.

Ramos, D.; Mena. R. Ramos, D. Castañeda, (2020). Prácticas de exclusión e inserción laboral en actividades productivas de turismo rural, en dos comunidades transfronterizas de México y Guatemala. Revista El Periplo Sustentable. (EN PRENSA)

Cruz, A.; Mena. R. (2020) El freelance. Espacios laborales en las redes sociales e internet. Revista Región y Sociedad de El Colegio de Sonora (EN DICTAMEN)

Monjaras, R. Mena R. (2020). El cuerpo situado en Grindr. Experiencias de la sexualidad gay en la interacción digital. Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México. (EN DICTAMEN)

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.507-513

PRÁTICAS DE BOM GOVERNO NAS EMPRESAS DO SETOR PÚBLICO EM PORTUGAL

Ana Paula Ferreira[1] e Ana Lúcia Romão[12]

[1] Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Portugal. apferreira@iscsp.ulisboa.pt; anaromao@iscsp.ulisboa.pt;

[2] Centro de Administração e Políticas Públicas, Portugal

Resumo. Esta pesquisa tem como objetivo explorar o conceito e as diferentes perspetivas de Responsabilidade Social nas empresas do setor público em Portugal, dada a sua relevância na atividade económica nacional. Propõe-se a realização de um diagnóstico das práticas e da respetiva divulgação nestas empresas, no que se refere a questões ambientais, sociais e de governança. O modelo de avaliação, assente na análise de conteúdo das diversas tipologias de informação apresentada nas páginas *web* das empresas, pressupõe duas etapas distintas. A primeira etapa, a partir da atribuição de *scores*, permite avaliar o grau de cumprimento das empresas em matérias de divulgação, bem como o nível de transparência. A segunda etapa, a partir da construção de índices por grupo, irá permitir avaliar a qualidade da informação disponibilizada. Concluiu-se que uma parte significativa das empresas não divulga toda a informação legalmente exigida nos seus *sites*, o acesso nem sempre é direto e, muitas vezes, encontra-se desatualizada. Algumas empresas do setor público não estão a contribuir para a boa implementação das políticas públicas nem para a disseminação de boas práticas nos domínios económico, social e ambiental, não podendo ser consideradas como um bom exemplo na divulgação destas questões.

Palavras-chave: Análise de Conteúdo; Divulgação *online*; Responsabilidade Social das Empresas; Setor Público Empresarial; Transparência.

GOOD GOVERNANCE PRACTICES IN STATE-OWNED ENTERPRISES IN PORTUGAL

Abstract. This research aims to explore the concept and the different perspectives of Social Responsibility in state-owned enterprises in Portugal, given its relevance in national economic activity. A diagnosis of the practices and the respective disclosure in these companies was carried out, with regard to environmental, social and governance issues. The evaluation model, based on content analysis of the different types of information disclosed on the companies' web pages, assumes two distinct stages. For the first stage, the attribution of scores, allow to estimate the degree of compliance of companies in matters of disclosure, as well as the level of transparency. The second stage, based on the construction of indexes by group, will allow evaluating the quality of the information disclosed. It was concluded that a significant part of companies do not disclose all the information legally required on their websites, access is not always direct and, often, is out of date. Some of the public sector companies are not contributing to the good implementation of public policies or to the dissemination of good practices in the economic, social and environmental fields, so for that they cannot be considered as a good example in the dissemination of these issues.

Keywords: Content Analysis; Corporate Social Responsibility; Online Disclosure; State-owned Enterprises; Transparency.

1. INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como objetivo explorar o conceito e as diferentes perspetivas de Responsabilidade Social das Empresas (RSE), no contexto das políticas públicas. A contribuição principal do estudo consiste na realização de um diagnóstico abrangente das práticas e da respetiva divulgação, no que se refere a questões ambientais, sociais e de

governança (ESG), das empresas do setor público em Portugal. O setor público empresarial representa uma parte importante da atividade económica nacional e o seu contributo para a boa implementação das políticas públicas é fundamental.

O papel económico e social destas empresas é da maior relevância, e a existência de práticas de bom governo contribui para o bom desempenho das entidades e para a disseminação de boas práticas nesta matéria. Quanto às ações de boas práticas nos domínios económico, social e ambiental, estas entidades deveriam dar o exemplo na divulgação destas questões, em alinhamento com as recomendações de boas práticas internacionais, nomeadamente no que tange às Diretrizes da OCDE de Governança Corporativa para Empresas Estatais (OCDE, 2018).

O facto de não existir um modelo único para a divulgação da informação de responsabilidade social das empresas públicas, e a dificuldade de avaliação que daí advém, contribui para o especial interesse do modelo de avaliação que se propõe. A metodologia apresentada incide na combinação de matrizes de análise de conteúdo que permitem validar a qualidade da divulgação respeitante às práticas ESG e determinar o índice de transparência das empresas, podendo vir a ser replicada noutros estudos análogos.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O quadro teórico do estudo assentará na exploração do conceito e nas diferentes perspetivas de Responsabilidade Social nas empresas do setor público em Portugal. A Comissão Europeia define a RSE como "a responsabilidade das empresas pelos seus impactos na sociedade" (COM (2011) 681, p. 6). Carroll (2015) aponta para uma evolução do conceito, que se estendeu a outras áreas e responsabilidades com base nas ações "proteger" e "melhorar", implicando que as empresas devem evitar ou reduzir os seus impactos negativos (por exemplo, poluição, discriminação, corrupção, etc.).

Os conceitos de *accountability* e transparência, muito relacionados entre si, darão igualmente suporte teórico à exploração do material empírico. O termo *accountability*, com um significado bastante amplo (Bovens, Schillemans, & Hart, 2008), contempla as exigências de informação por parte dos cidadãos e a transparência refere-se ao acesso à informação. Ambos os conceitos remetem para o cabal cumprimento das obrigações de divulgação de informação das instituições públicas. A transparência favorece a prevenção da corrupção, promove a eficiência, a integridade e a accountability, para além de reforçar a

DOI: https://doi.org/10.36367/ntqr.4.2020.514-521

confiança dos cidadãos na administração pública. A transparência permite também melhorar a qualidade das políticas públicas e a qualidade de vida dos cidadãos, condições fundamentais para o bom funcionamento das democracias.

Com base nas imposições legais estabelecidas pelos Decretos-Lei n.º 133/2013 e n.º 89/2017, propomos um modelo de análise que permita avaliar a eficácia dos diplomas legais em vigor, bem como do contributo destas empresas para o fortalecimento da política pública.

O Decreto-Lei n.º 133/2013 estabelece os princípios e regras aplicáveis ao sector público empresarial e cria a Unidade Técnica de Acompanhamento e Monitorização do Sector Público Empresarial (UTAM). Este diploma pretende estabelecer um regime jurídico mais exigente, mas também mais claro, transparente e eficaz, no que respeita ao controlo da legalidade e da boa gestão pública na alocação de recursos públicos para a prossecução de atividades em modo empresarial. Assim, interessa averiguar, no âmbito dos princípios de governo societário, as práticas de bom governo destas empresas, nomeadamente quanto às obrigações de divulgação de informação, transparência, prevenção da corrupção, padrões de ética e conduta (artigo 44º a 47º e artigos 53º e 54º). O Artigo 49.º-Responsabilidade social, exige que as empresas públicas prossigam objetivos de responsabilidade social e ambiental, proteção dos consumidores, investimento na valorização profissional, promoção da igualdade e não discriminação, proteção do ambiente e respeito por princípios de legalidade e ética empresarial.

O Decreto-Lei n.º 89/2017, que resulta da transposição da Diretiva n.º 2014/95/UE, obriga as grandes empresas que sejam entidades de interesse público e que tenham em média mais de 500 trabalhadores, a incluir no seu relatório de gestão uma demonstração não financeira. Esta informação deverá permitir a compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, incluindo: a) Uma breve descrição do modelo empresarial da empresa; b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados; c) Os resultados dessas políticas; d) Os principais riscos associados a essas questões, ligados às atividades da empresa, incluindo, se relevante e proporcionado, as suas relações empresariais, os seus produtos ou serviços suscetíveis de

ter impactos negativos nesses domínios e a forma como esses riscos são geridos pela empresa; e) Indicadores-chave de desempenho relevantes para a sua atividade específica.

Este novo contexto favoreceu o debate sobre as responsabilidades das empresas em relação às questões ESG. As práticas de RSE nas empresas do setor público começam a emergir, em consonância com o novo paradigma e a estrutura legal recente.

3. METODOLOGIA

Este estudo propõe um modelo de avaliação com recurso à análise documental e à análise de conteúdo, que incide sobre a informação apresentada nas páginas *web*, pelas empresas do setor público. Incorpora uma dimensão exploratória, que procura "descobrir" o que as empresas têm vindo a divulgar no âmbito da RSE, bem como uma dimensão mais sistematizada que permitirá a verificação da sua confirmação ou infirmação, e que "servirá de prova" para as evidências (Bardin, 2016).

A amostra em estudo foi obtida a partir da listagem de empresas públicas do setor empresarial do estado disponibilizada pela UTAM e atualizada a 30/04/2019, onde constam 188 empresas e estão incluídos 13 setores de atividade. A amostra foi selecionada de forma a incluir pelo menos duas representações por cada setor de atividade.

O desenho do modelo de pesquisa foi suportado no referencial teórico e noutros estudos que utilizaram a metodologia da análise de conteúdo dos relatórios de gestão e outras informações disponíveis *online* (Bonsón & Bednárová, 2015; Faria, 2017; Kumar & Kidwai, 2018; Sánchez, Bolívar & Hernández, 2015; Venturelli, Caputo, Leopizzi & Pizzi, 2019). O modelo assenta na análise de conteúdo realizada em duas etapas distintas, recorrendo a procedimentos sistemáticos e objetivos, à enumeração, à descrição e à interpretação do conteúdo das mensagens, obtendo-se indicadores (qualitativos e/ou quantitativos) que permitem a inferência e a significação a partir da leitura dos dados (Bardin, 2016), com recurso a *software* de análise de dados qualitativos (CAQDAS). O modelo que se propõe pretende servir de base para investigações futuras aplicadas a outras amostras.

Na primeira etapa foram identificadas as tipologias de informação, selecionadas a partir da sobreposição entre as exigências legais e as recomendações do Global Reporting Initiative (GRI), que se encontravam disponíveis a partir da *homepage* de cada uma das empresas e, ainda, as que se encontravam inseridas noutros documentos. A sistematização da recolha

de informação foi conseguida com recurso a uma matriz de cariz dicotómico na qual se identificava a disponibilidade, o acesso e ainda a atualidade do item para os casos em que esta se justifica. Cada uma destas entradas foi pontuada com 0 ou 1 em função da ausência ou presença da informação, se a informação se encontrava disponível no contexto de outros documentos (acesso indireto – 0) ou se era divulgada em documento autónomo com *link* próprio (acesso direto – 1) e ainda se estava ou não atualizada.

No Quadro 1 são apresentadas as tipologias de informação que se entendeu serem relevantes para a avaliação da divulgação, no que se refere à ESG, e que são simultaneamente obrigatórias por lei. Esta primeira fase de análise permitiu avaliar o grau de cumprimento das empresas em matérias de divulgação, bem como o nível de transparência. A determinação do nível de transparência é realizada com a contribuição equitativa dos 10 itens em análise.

A segunda etapa do estudo consiste numa análise qualitativa do conteúdo, assente na análise conceptual e temática, incidindo nos relatórios de gestão (relatório e contas e/ou relatório societário) e sustentabilidade das empresas, assim como noutras informações que se consideraram relevantes e que se encontravam disponibilizadas nas páginas *web*. Para esta fase, ainda em curso, a opção recaiu sobre um modelo dedutivo, onde a construção do sistema de categorias foi realizada numa combinação de processos *apriori*, definindo uma matriz de categorias e subcategorias que serviu de ponto de partida para a análise, e processos *aposteriori*, que, no decorrer da exploração qualitativa, deixaram em aberto a possibilidade de se poder vir a encontrar novas subcategorias de análise (Bardin, 2016; Vala, 1986). As categorias representam as diversas dimensões da RSE e assentam na revisão da literatura, na legislação em vigor e nas recomendações das organizações internacionais (Quadro 2). A codificação do material, em cada categoria, foi realizada previamente, mas com a possibilidade de integração de novos códigos que possam vir a dar maior consistência e diversidade à exploração do texto. As unidades de análise, consideradas válidas, pertinentes e/ou adequadas para os objetivos, de natureza interpretativa, assentam nas ideias-chave dentro de cada categoria. Aos grupos de informação considerados foram atribuídos *scores* de acordo com o tipo de informação: ausência – 0; narrativa – 1; quantitativa – 2; narrativa + quantitativa – 3. Estes *scores* contribuem para a construção dos respetivos índices por grupo, permitindo desta forma avaliar a qualidade da informação disponibilizada. Assim, é possível construir a partir da avaliação de cada grupo um índice que reflete a posição de cada empresa em relação à

RSE. Foi ainda avaliada de forma qualitativa, a existência de impacto positivo das empresas sobre a sociedade de uma forma geral e nas suas relações diretas para cada um dos grupos de informação considerados na análise. A classificação foi atribuída da seguinte forma: ausência – 0; relevante – 1; muito relevante – 2.

Quadro 1. Conteúdos de divulgação obrigatória previstos no DR n.º 133/2017

Declaração de missão, visão e valores
Organograma
Identidade dos órgãos sociais ou estatutários
Apresentação dos elementos curriculares de todos os membros dos órgãos sociais ou estatutários
Código de ética e conduta
Plano de atividades
Plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas
Relatório e contas
Relatório societário
Relatório de sustentabilidade

Quadro 2. Lista de conteúdos de RSE (em construção)

Categoria	Subcategoria
Ambiente	Ações de cariz ambiental
	Gestão de resíduos
	Redução do consumo de água
	Redução do consumo de energia
Social	Equidade de condições por género nos colaboradores
	Formação profissional
	Igualdade de género nos órgãos sociais
	Prazo de pagamento a fornecedores
Governança	Avaliação do governo societário
	Divulgação das ocorrências no âmbito da gestão de riscos de corrupção e infrações conexas
	Divulgação das remunerações dos órgãos sociais
	Estratégia de sustentabilidade

A recolha dos dados foi realizada em simultâneo com a análise de conteúdo, contribuindo para a qualidade do trabalho desenvolvido, conforme sugerem Miles, Huberman e Saldaña (2014). Após a fase da organização e codificação da informação, procurou-se explorar e interpretar os dados, relacionando-os com o problema de pesquisa.

Esta análise utiliza o *software* (CAQDAS) que permite um tratamento mais sistematizado da informação. Contudo, o processo de codificação exige de forma significativa o envolvimento humano (Neuendorf, 2017) atendendo à dificuldade de automatização na identificação e interpretação dos códigos.

Em linha com Neuendorf (2017) e Krippendorff (2004), uma das preocupações principais do estudo refere-se precisamente à replicabilidade do processo, garantindo a validade e a confiabilidade dos resultados.

As investigadoras realizaram, de forma independente, a análise de duas empresas para posterior cruzamento de informação (*double-check*), com o objetivo de aferir a definição das categorias a avaliar, e assegurar a confiabilidade, a qualidade e a replicabilidade do modelo.

4. CONCLUSÕES

Até ao momento foi possível concluir que uma parte significativa das empresas públicas consideradas no estudo não divulga de forma clara toda a informação legalmente exigida nos seus *sites*. O acesso à informação pode ser dificultado por duas razões: (i) a navegação não é objetiva e eficiente; (ii) a informação não é apresentada autonomamente mas sim incluída noutras rubricas ou relatórios. A primeira opção dá origem a alguma perda de tempo, a procura torna-se morosa uma vez que é necessário percorrer vários menus até encontrar a informação pretendida, já a segunda pode conduzir à perda total da informação. Estas duas situações não contribuem para promover a transparência de acordo com o mencionado nos artigos 44º a 47º e 53º e 54º do Decreto-Lei n.º 133/2013. Uma outra constatação diz respeito à atualização da informação divulgada para os relatórios de governo societário e de sustentabilidade. Existem empresas que não apresentam relatórios há mais de 5 anos, enquanto outras falharam a apresentação nos últimos 2 anos. Da análise referente à segunda etapa do estudo, ainda a decorrer, é possível identificar no imediato um elevado grau de disparidade entre as empresas, em relação à RSE e ao impacto positivo observado nas medidas tomadas. As empresas de maior dimensão e visibilidade pública, para além de mais transparentes na divulgação da informação, têm assumido um maior número de compromissos ambientais e sociais. Assim, nesta primeira fase, as observações permitem concluir que algumas empresas do setor público não estão a contribuir para a boa implementação das políticas públicas nem para a disseminação de boas práticas nos

domínios económico, social e ambiental, não podendo ser consideradas como um bom exemplo na divulgação destas questões.

5. REFERÊNCIAS

Bardin, L. (2016 [1977]). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições70.

Bonsón, E., & Bednárová, M. (2015). CSR reporting practices of Eurozone companies. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review*, 18(2), 182-193.

Bovens, M., Schillemans, T., & Hart, P. T. (2008). Does Public Accountability Work? An Assessment Tool. *Public Administration*, 86(1), 225-242.

Carroll, A.B. (2015). Corporate social responsibility: The centerpiece of competing and complementary frameworks. *Organizational Dynamics*, 44, 87-96.

COM (2011) 681 final. *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: A Renewed EU Strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility*. Brussels: Commission of the European Communities.

Faria, M.J.S. (2017). Types of financial and non-financial information disclosure about corporate social responsibility. *Cadernos EBAPE*, 15(9), 534-558.

Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage

Kumar, S. & Kidwai, A. (2018). CSR disclosures and transparency among top Indian companies. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 16(1), 57-70.

Miles, M.B., Huberman, A.M., and Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods*, 3th Ed.. Arizona State University: Sage.

Neuendorf, K. (2017 [2002]). *The Content Analysis Guidebook*, 2th Ed.. Thousand Oaks: Sage Publications

OECD (2018). *Diretrizes da OCDE sobre Governança Corporativa de Empresas Estatais*, Edição 2015, *OECD Publishing*, Paris.

Sánchez, R.G., Bolívar, M.P.R., & Hernández, A.M.L. (2015). Are Australian Universities Making Good Use of ICT for CSR Reporting? *Sustainability*, 7, 14895-14916.

Vala, J. (1986). A análise de conteúdo. In A. S. Silva e J. M. Pinto (orgs). *Metodologia das ciências sociais* (pp. 101-128). Porto: Edições Afrontamento

Venturelli, A., Caputo, F., Leopizzi, R., & Pizzi, S. (2019). The state of art of corporate social disclosure before the introduction of non-financial reporting directive: a cross country analysis, *Social Responsibility Journal*, 15(4), 409-423.