



**ENSINO E PESQUISA
EM ADMINISTRAÇÃO**

SUJEITO, LINGUAGEM, IDEOLOGIA, MUNDO: TÉCNICA HERMENÊUTICO-DIALÉTICA PARA ANÁLISE DE DADOS QUALITATIVOS DE ESTUDOS CRÍTICOS EM ADMINISTRAÇÃO

SUBJECT, LANGUAGE, IDEOLOGY AND WORLD: HERMENEUTIC-DIALECTIC
AS A RESEARCH TECHNIQUE FOR QUALITATIVE DATA ANALYSIS IN CRITICAL
MANAGEMENT STUDIES

Monique Fonseca Cardoso
Universidade Estadual da Paraíba

Ana Cristina Batista-dos-Santos
Universidade Estadual do Ceará

Jomária Mata de Lima Alloufa
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Data de submissão: 25 fev. 2014. **Data de aprovação:**
23 out 2014. **Sistema de avaliação:** Double blind review.
Universidade FUMEC / FACE. Prof. Dr. Henrique Cordeiro
Martins. Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho. Prof. Dr. Luiz Claudio
Vieira de Oliveira

RESUMO

Este artigo exemplifica e reflete sobre o uso da técnica de análise de dados hermenêutico-dialética. Tem, na Teoria Crítica frankfurtiana, seu marco teórico, de que revisa os fundamentos ontológicos e epistemológicos, e suas implicações metodológicas. Discorre sobre os métodos hermenêutico e dialético e apresenta proposta de amálgama por meio da técnica hermenêutico-dialética. Descreve o processo analítico de pesquisa que usou a técnica. Conclui que a referida técnica: (i) responde a uma demanda da área sobre a operacionalização de uma análise crítica; (ii) tem o potencial de proteger o pesquisador de duas armadilhas: o aprisionamento no sujeito e o aprisionamento na crítica à ideologia.

PALAVRAS-CHAVE

Hermenêutico-Dialética. Pesquisa Qualitativa. Estudos Críticos em Administração.

ABSTRACT

This article aims to exemplify and reflect about the data analysis technique named as hermeneutics-dialectics. As theoretical approach, it make references to the Frankfurt School, reviewing its ontological and epistemological bases as long as its methodological consequences. It discusses about hermeneutics and dialectical methods and presents a proposition of a fusion through hermeneutics-dialectics technique. Moreover, the research analytical process of applying it is described. It concludes that hermeneutics-dialectics attend to a gap of demonstrating the operational process of a critical analysis, having a potential to protect the researcher from two “traps”: get locked into the research subjects or into the ideological criticisms.

KEYWORDS

Hermeneutic-Dialectit, Qualitative Methods, Critical Managerment Studies.

INTRODUÇÃO

Mais que a seleção objetiva e instrumental das ferramentas que operacionalizam uma pesquisa, a escolha do método é questão ontológica e axiológica face ao seu imbricamento com o objeto de estudo, a visão de mundo e os valores do pesquisador (ADORNO, 2008). A opção por um método de pesquisa para determinado objeto se dá: (i) por razões ontológicas, a respeito de como se concebe a natureza do objeto de pesquisa; (ii) pela perspectiva epistemológica do pesquisador, isto é, sobre como se constrói o conhecimento e que tipo de conhecimento se deseja construir. Da clareza das dimensões ontológica e epistemológica, estruturantes do objeto, e da relação do pesquisador com o mesmo, é que decorrem as escolhas dos processos para estudá-lo: a metodologia (CRESWELL, 2003).

Ao adotar-se como referência a concepção acerca da divisão da ciência em paradigmas (KUHN, 1975), pode-se afirmar que

as pesquisas, cuja base epistemológica está na Teoria Crítica, estão voltadas para uma espécie de sociologia da transformação, ou mudança radical (BURRELL, 2010; JAY, 2008; ROUANET, 1989), opondo-se de forma inconciliável aos métodos positivistas (ADORNO, 1980). Devido a suas origens marxistas, pesquisas críticas focam no desvelamento de ideologias, adotando posturas que inserem o indivíduo em seu contexto histórico e social. Consideram, portanto, o objeto de estudo das Ciências Sociais histórico, cujo sentido não pode ser apreendido de forma objetiva, mas na relação homem-mundo, ou sujeitos (pesquisado e pesquisador) e história (HORKHEIMER, 1980).

Convergente para tais compreensões, a pesquisa qualitativa é a abordagem metodológica que considera o imbricamento entre o sentido que o sujeito pesquisado dá às coisas, e as “lentes” que o sujeito pesquisador utiliza para olhar a realidade, compreendendo-a no mesmo movimento

em que compreende esse sentido do outro, em face da realidade sócio-histórica (AUGÉ, 1999). É a abordagem metodológica privilegiada na pesquisa social, já que o objeto da pesquisa social é essencialmente qualitativo (MINAYO, 2004).

Tendo em conta o fato de o campo da Administração estar diretamente conectado a questões que envolvem a sociedade capitalista, envolvendo uma série de relações de poder e contradições arraigadas ao seu próprio objeto, ele pode ser considerado profícuo para os estudos críticos de ontologia materialista, baseados na Teoria Crítica frankfurtiana (TC), que sempre teve como pontos fulcrais, para compreensão das contradições da sociedade capitalista, os temas trabalho, poder e linguagem (ANDRIOLI, 2003), dimensões também constituintes do campo da Administração, como instâncias declaradas ou obscuras (FARIA, 2004). Embora sejam emergentes as discussões teóricas sobre as abordagens críticas, o debate metodológico não tem avançado (BATISTA-DOS-SANTOS; ALLOUFA; NEPOMUCENO, 2010). Como afirmam Pozzebon e Petrini (2013, p. 56): “no que se refere às investigações empíricas de natureza crítica, o debate metodológico é bastante nebuloso”. Há carência de estudos sobre técnicas de pesquisa que guardem coerência ontológica e epistemológica com os estudos críticos, e a falta de clareza nessa área pode contribuir para a falsa impressão de diletantismo metodológico (DEMO, 1998).

Este texto tem como objetivo, então, exemplificar o uso e compartilhar reflexões sobre a técnica de análise de dados hermenêutico-dialética, em pesquisas qualitativas críticas, no campo da Administração, visando a contribuir para o desenvolvimento de pesquisas nessa área. Busca-se fazê-lo através de

um relato sobre a prática de tal perspectiva metodológica, em uma pesquisa cuja temática envolvia a compreensão das representações de trabalhadores sobre o controle, via tecnologias da informação e comunicação, em seu contexto de trabalho.

Debate Ontológico e Epistemológico

A Administração é uma área de estudos profundamente conectada às bases do desenvolvimento da sociedade moderna capitalista, de forma que os pesquisadores desse campo lidam, frequentemente, com construtos como poder, controle, e racionalização de diversas instâncias dentro e fora das organizações, em geral numa perspectiva funcionalista de exame teórico e atuação prática (BRAVERMAN, 1987; FÁRIA, 2008). Na atualidade, essas relações de dominação estão cada vez mais fortificadas e veladas, de forma que têm emergido novas abordagens que visam a suplantar o paradigma funcionalista prevalente. Nessa linha, estudos de diversas origens teóricas e epistemológicas podem ser abarcados pelo que se considera estudos críticos em Administração. Os mais recorrentes são os estudos pós-modernistas, de origem estruturalista, e os baseados na TC (DEETZ; ALVESSON, 2010). Este trabalho concorda com o entendimento de Batista-dos-Santos, Alloufa e Nepomuceno (2010), quando afirmam que metodologias críticas devem guardar coerência com suas bases ontológicas e epistemológicas.

A Teoria Crítica

Surgida no “século das catástrofes” (SELIGMANN-SILVA, 2003), a TC emerge em um contexto de desencanto dos teóricos com a promessa de emancipação iluminista, da reflexão a respeito da contradição

existente entre o alto desenvolvimento tecnológico e os enormes problemas sociais existentes no mundo atual. A razão iluminista, concebida com a pretensão de fazer os homens autônomos, converteu-se em seu contrário, tornando-se uma razão opressora (PAULA, 2008). Tal contradição ocorre em meio à supremacia alcançada pela razão instrumental e do desenvolvimento das ciências positivistas. O domínio positivista acabou levando o próprio conceito de razão a transformar-se, na medida em que a limitou a apenas um de seus componentes: a razão finalística, em detrimento de uma razão emancipatória, centrada no sujeito (HORKHEIMER, 1980). As ideias de que essa mudança tem origens históricas profundas e que, no mundo atual, estão intrinsecamente ligadas ao desenvolvimento da sociedade capitalista, fortificam-se a partir dos trabalhos desenvolvidos pelos membros do Instituto de Ciências Sociais, em Frankfurt (FREITAG, 2004).

Os chamados “frankfurtianos” são um grupo de intelectuais marxistas não ortodoxos, autônomos, ou intelectualmente independentes por princípio, os quais pesquisam uma diversidade de temas de estudo. O título “Escola de Frankfurt” refere-se, ao mesmo tempo, a esse grupo de intelectuais e a uma teoria social. Seus textos mais significativos estão ligados primordialmente ao estudo do resgate dos ideais da razão iluminista, emancipatória, tida como degenerada na sociedade moderna (ASSOUN, 1991; FREITAG, 2004; JAY, 2008).

Por sua vez, cunhado por Horkheimer (1975), o termo Teoria Crítica surgiu da discussão sobre a crítica da ciência, como forma de confrontar o positivismo, a partir da elucidação das diferenças entre a TC e o positivismo, ou a Teoria Tradicional (TT). Consideram

que na TT, as situações nas quais a ciência está baseada são tomadas como dadas, como forças da natureza, a-históricas, e seu problema seria encontrar as estatísticas ou probabilidades que as explicam. Ao contrário, a TC admite que a forma como os construtos sociais operam depende, necessariamente, da vontade humana, entendendo os homens como seres históricos produtores de sua própria existência (JAY, 2008).

Além disso, para os frankfurtianos, a pretensão de objetividade nas ciências sociais não passa de uma ilusão, já que os conceitos existentes, e os próprios critérios de objetividade/subjetividade são determinados por sujeitos. A TC parte do princípio de que o objeto percebido e o sujeito que o percebe são históricos. O mundo material onde a história decorre é elaborado e transformado pelos próprios homens, e a verdade consiste na interação entre sujeito e objeto (ADORNO, 1980; JAY, 2008; PAULA, 2008).

Especialmente nas ciências sociais, a TC entende como inadequada qualquer tentativa de explicar de maneira unívoca e simplificada uma sociedade que é complexa. Da mesma forma, é julgado como um equívoco procurar extirpar, especialmente na prática da ciência social, a contradição. Quando se tem como objeto de estudo a sociedade, a contradição é inerente:

a contradição dialética exprime antagonismos reais que não ficam visíveis no interior do sistema lógico-científico de pensamento. [...] Ela efetua uma transição em direção ao objeto. [...] Se os teoremas são contraditórios, nem sempre eles são culpados disso (ADORNO, 1980, p. 125).

De modo similar, a visão crítica de totalidade considera que os conceitos estão inseridos na realidade e a representam,

mas só existem na interação entre sujeito e objeto e só podem ser explicados a partir do entendimento da realidade histórica na qual ocorrem (ADORNO, 1980; HORKHEIMER, 1980). A dimensão crítica de totalidade difere da positivista, pois não trata a mesma sob a lógica de um sistema totalizante homogêneo e autorreferente. Diferentemente, a totalidade é entendida pela dinâmica ou movimento constante entre particular e universal, entre momentos e totalidade, sendo peculiar à crítica imanente o aprofundar-se nas especificidades do objeto, visando a compreendê-lo à luz de seu pertencimento e entrelaçamento no todo (JAY, 2008; ROUANET, 1989).

A TC considera que a construção do conhecimento crítico deve buscar a transformação da sociedade, assume a adoção de uma postura de crítica imanente como forma de resguardar e incentivar o pensamento autônomo, e considera que a compreensão deve levar em conta a relação sujeito-objeto-história. Logo, as técnicas metodológicas coerentes com tal perspectiva epistemológica devem ser favoráveis à interação sujeito-objeto, considerando a compreensão da realidade histórica e as contradições como fundamentais para a construção de conhecimento (ADORNO, 1980; HORKHEIMER, 1980; ADORNO; HORKHEIMER, 1985).

Este trabalho concorda com Adorno (1980) quando afirma que as contradições entre o sujeito-objeto são passíveis de captação apenas através da lógica dialética. Por isso, dialeticamente, considera que o “salto interpretativo crítico”, que desvela ideologias a partir da relação linguagem-cultura, ambas historicamente constituídas, apenas pode ser realizado a partir de uma análise apropriada do discurso dos sujeitos, este imerso e impregnado das contradições do

real, emergente do movimento pendular sujeito-mundo. O uso da técnica hermenêutico-dialética é, então, aqui apresentado como possibilidade, dentre outras, de operacionalização metodológica deste “salto”.

Hermenêutica e Dialética: caminhos qualitativos do pensamento crítico

Empregada inicialmente por Minayo (2002, 2004) no contexto da pesquisa qualitativa brasileira em saúde, a técnica de análise hermenêutico-dialética tem sido utilizada nas pesquisas em educação (OLIVEIRA, 2001), e, mais recentemente, no campo da pesquisa qualitativa em administração (BICALHO; PAES DE PAULA, 2009; BATISTA-DOS-SANTOS *et al.*, 2011). Minayo (2004) propôs essa tipologia de análise ancorada nas proposições de Stein (1987), as quais constituem um balanço-síntese da controvérsia entre Habermas e Gadamer sobre questões envolvendo o emprego da dialética e da hermenêutica, as quais Ricoeur (1983) elabora em termos de interpretação (hermenêutica) e ideologias (crítica). Levando-se em conta as origens epistemológicas diversas, a hermenêutica e a dialética constituem “dois caminhos através dos quais o debate atual, sobre a questão do método, se desenvolve numa esfera que transcende a fragmentação dos procedimentos científicos em geral” (STEIN, 1987, p. 99), perspectiva que se mostra alinhada aos movimentos de vanguarda da histórica Escola de Frankfurt cujo “trabalho tem sido hibridizado e amalgamado com outras tendências teóricas” (JAY, 2008, p. 16).

Hermenêutica: a compreensão pela linguagem

Dilthey (1999) considera a compreensão como o processo pelo qual nossa rea-

lidade psíquica interpreta os sinais apreendidos pelos sentidos. Para ele, o processo possui elementos artísticos e técnicos,¹ já que toda arte possui também suas regras. Esse conjunto de regras, sobre como deve ser realizada a interpretação, e o debate sobre sua validade e em quais princípios estão fundamentadas, é o que se chama hermenêutica. Seu estudo parte do princípio de que a imbricação entre sujeito e objeto dá-se por meio da linguagem.

A etimologia da palavra hermenêutica apresenta diferentes significados, como “interpretar”, “traduzir”, “proclamar”, “fazer compreender” (STEIN, 2004). Sua origem remete à Grécia antiga, empregada para compreender a poesia grega clássica. Posteriormente, passou a ser utilizada pelo judaísmo e cristianismo como forma de interpretação das Sagradas Escrituras. Seu objetivo era reconstruir o sentido original dos textos, analisando as condições sob as quais a análise ocorria, facilitando o processo de interpretação (SCHLEIERMACHER, 2003). Com o decorrer dos anos, diversas concepções filosóficas foram tomadas para determinar o conjunto de regras que possibilitariam a “arte universal de interpretação” (DILTHEY, 1999, p. 15).

Nas ciências humanas e sociais, a hermenêutica passou a ser empregada mais fortemente quando se iniciaram as primeiras críticas à transferência das metodologias positivistas, advindas das ciências naturais experimentais. Para Schleiermacher (2003), nas ciências humanas e sociais, não há como separar o sujeito do objeto, ou a totalidade das partes. Assim, a compreensão deve substituir a explicação e a indução, já que visa “à apreensão das significa-

ções intencionais das atividades históricas concretas do homem” (SCHLEIERMACHER, 2003, p. 8).

Em termos procedimentais, a técnica hermenêutica baseia-se em dois movimentos interpenetráveis: o gramatical e o psicológico. O momento de interpretação gramatical analisa o discurso, o uso das palavras, os conceitos. O momento psicológico transcende o sentido objetivo das palavras, e se dá quando o intérprete se propõe a reconstruir as “intenções” do sujeito que proferiu as palavras. Essas duas dimensões possuem uma forte ligação, deixando evidente a visão hermenêutica de que há uma estreita conexão entre pensamento e linguagem. Parte do pressuposto de que o hermeneuta deve se tornar consciente até mesmo daquilo que possa ter ficado inconsciente para o autor (BRITO, 2005). Leva-se em conta, também, a conexão entre o significado das palavras *de per si* e da obra como um todo, a relação entre discurso e o próprio autor.

É a partir da visão gadameriana da hermenêutica, a despeito de suas disputas com a dialética habermasiana, que se encontram os avanços dessa perspectiva no resgate de temas importantes também para aqueles que empreendem a crítica social, dos quais destacam-se a subjetividade e a linguagem. Ao fazer um resgate da crítica de Heidegger ao sentido husserliano de fenômeno, isto é, a crítica à fenomenologia husserliana, Gadamer (2009) identifica uma insuficiência da visão de autoconsciência da subjetividade, da qual a hermenêutica deveria fugir. É aí que ele localiza a virada hermenêutica e defende, ancorado em Heidegger, que “para que algo se mostre é necessário um desencobrimento do encoberto, a

¹ Seguindo o tradutor, a palavra em alemão empregada por Dilthey para a “arte” da interpretação, não está dissociada da técnica. Seria mais aproximada do termo “artesanato”.

fim de que ele possa chegar a mostrar-se” (GADAMER, 2009, p. 104). É nesse ponto que se ressalta a necessidade de abandono da prática ingênua de “tomar os enunciados da autoconsciência por dados” (GADAMER, 2009, p. 103) e reconhece que o “elemento comum entre Marx, Nietzsche e Freud é certamente o fato de não se poder aceitar de boa-fé o que é dado pela autoconsciência como um dado em si.” (GADAMER, 2009, p. 103).

Dessa forma, Gadamer (2009) reconhece na linguagem o avanço em relação a uma visão refém da subjetividade, como ele mesmo afirma: “quem pensa a ‘linguagem’ já sempre se movimenta em um para além da subjetividade” (GADAMER, 2009, p. 111). Tal visão, mesmo que dificilmente admitida, se mostra aproximada da compreensão dos críticos da ideologia, dialéticos, para os quais “não há nada, mas nada mesmo, sob o sol que, por ser mediado pela inteligência humana e pelo pensamento humano, não seja ao mesmo tempo também mediado socialmente”, sendo essa mediação social, ou cultural, o território da ideologia (ADORNO, 2008, p. 72). Assim, o transcender à subjetividade encaminha o pesquisador intérprete ao exame crítico da relação linguagem-cultura, instância de síntese da totalidade e contradições.

Dialética: a lógica da totalidade e da contradição

O surgimento da dialética, na Grécia Antiga, ocorreu a partir da controvérsia entre Heráclito e Parmênides. O primeiro pensava o mundo de forma mutável, em que tudo se transforma no seu contrário, e a essência das coisas como a mudança. Já Parmênides tomava a contradição como aparência, considerando real a identidade, o

que é imutável. Na tentativa de conciliar os dois pensamentos, Platão e Aristóteles elaboram o conceito clássico de dialética, que consistia em, através do diálogo exaustivo, fazer a transição de imagens contraditórias a conceitos idênticos (CHAUÍ, 2004).

O conceito de crítica está associado à dialética marxista, a qual consiste na maneira de compreender a realidade como contraditória e mutável. Segundo Konder (2008, p. 56), a dialética de Marx e Engels pode ser resumida em três leis: “lei da passagem da quantidade à qualidade; lei da interpenetração dos contrários; lei da negação da negação”. A primeira significa que as transformações acontecem de início lentamente, quando ocorrem mudanças quantitativas, para só então haver tempos de mudanças mais rápidas, drásticas e qualitativas. A segunda lei afirma que a realidade está entrelaçada em diversos aspectos, de forma que nada pode ser compreendido se isolado, e que os dois lados que se opõem pertencem na verdade a uma mesma unidade, e dependendo do contexto prevalece um lado ou outro dessa realidade, que é contraditória por natureza. Por sua vez, a terceira lei estabelece que, se toda afirmação pode ser negada, essa negação também pode ser negada, de forma que prevaleça como síntese da realidade a negação da negação, num processo permanente de novas sínteses. É nessa lei que se baseia, na TC, o princípio da crítica imanente (KONDER, 2008).

A lógica dialética compreende a contradição expressa na realidade através dos antagonismos que apenas se tornam visíveis a partir da sua análise em profundidade, e entende como irracional a ciência que ignora isso, já que opera em direção oposta à da experiência. Adorno (1980, p. 109) assume o

caráter especulativo da lógica dialética não no sentido pejorativo de pensamento fútil, sem compromisso, mas em seu sentido original de “autorreflexão crítica do entendimento, sua limitação e sua correção”. Assim, apesar de considerar que todos os problemas sociais precisam ser pensados tomando como referência a totalidade histórica, sempre num movimento entre o fenômeno e a totalidade, afirma que a interpretação não pode ser absolutizada, focando o sujeito em demasia e perdendo o movimento de confrontá-lo com o contexto histórico, já que o importante é a transformação da realidade e não apenas a sua interpretação. Nesse sentido, Adorno (1980, p. 117) afirma que: “[a dialética] afasta a aparência de qualquer possível dignidade naturalmente transcendental do sujeito singular, compreendendo este e suas formas de pensamento como algo social em si”.

Um amálgama: hermenêutica-dialética ou dialética-hermenêutica?

Stein (1987) defende a possibilidade de uma conjunção da hermenêutica com a dialética como método apropriado para compreensão do real, numa espécie de síntese dessa reflexão filosófica para as ciências humanas. O ponto de encontro está na estrutura polar da reflexão, a partir da qual a reflexão crítica estaria focada na contradição, e, a hermenêutica, na identidade.

Essa técnica é, então, proposta como um caminho que abarque tanto o “como fazer”, quanto o “como pensar” a análise dos dados (MINAYO, 2004; BICALHO, 2009). A opção por tal técnica deve-se à sua aderência ao objeto de estudo. A utilização dessa técnica permite, assim, a abertura à compreensão de um objeto de estudo histórico, que é, portanto, complexo e contraditório.

A técnica de análise hermenêutico-dialética preserva da hermenêutica a possibilidade de interpretação dos sentidos que os sujeitos elaboram em seus discursos, e se combina à compreensão de tais sentidos face às contradições que os constituem, e ao seu contexto social e histórico, por meio da lógica dialética (STEIN, 1987).

Dessa forma, enquanto a hermenêutica procura atingir o sentido do texto, a dialética dá ênfase às contradições, à ruptura de sentido, porque crê na possibilidade da crítica social do tempo presente (STEIN, 1987; MINAYO, 2004). Quando propõe a hermenêutico-dialética como técnica, Minayo (2004) argumenta que esta visa a transcender os aspectos apenas procedimentais, ligados às técnicas usuais em pesquisa qualitativa, como as análises de conteúdo e de discurso, e a propõe como um caminho do pensamento, para além de um “mecanicismo” metodológico não reflexivo.

Em sua crítica a uma visão estanque e limitada das técnicas, Minayo (2004) argumenta que, por um lado, a utilização da análise de conteúdo por vezes está relacionada a uma postura do pesquisador que toma o texto como pretexto e o utiliza como um documento apenas para demonstrar o que já foi definido pela situação. Por outro lado, questiona que a análise de discurso, embora destaque o contexto de produção do discurso, acaba tratando-o como um monumento em si mesmo, devido à perspectiva estruturalista da linguística, na qual a técnica é baseada.

Então, levando-se em conta essas limitações, a análise hermenêutico-dialética pode fazer uso de maneira coerente e refletida de caminhos ou recursos analíticos apropriados tanto da análise de conteúdo quanto da análise de discurso, tentando,

contudo, escapar aos riscos de “miopia” ou “enclausuramento” técnico-metodológico. Essa proposta analítica leva em conta os sentidos das falas dos sujeitos, em seus consensos e dissensos, face ao contexto histórico onde e pelo qual foi produzida, exemplificando como o círculo hermenêutico da interpretação pode se amalgamar com o desvelamento de ideologias tão peculiar à crítica dialética.

Uma prática de pesquisa com a técnica hermenêutico-dialética

A aplicação da técnica de análise hermenêutico-dialética que ora é socializada deuse no âmbito de uma pesquisa que partiu de um referencial teórico crítico, e multidisciplinar, tomando a Administração como campo originário, e transitou por autores da sociologia e filosofia. A pesquisa foi realizada com o objetivo de compreender como trabalhadores em uma instituição bancária, ficticiamente denominada Banco Total, percebiam o controle via tecnologia da informação, a chamada “vigilância eletrônica”, de um sistema de informações informatizado, denominado Gerenciador do Atendimento (GAT) sobre o seu processo de trabalho.

Foram entrevistados dez sujeitos ocupantes de diversos cargos, com diferentes idades e tempos de trabalho na instituição. Para a coleta de dados, foi empregado um roteiro semiestruturado, além de um diário de campo. O roteiro abordou três níveis de relações dos sujeitos, contemplando o que se chamou de “aproximações existenciais” (Figura 1).

Na primeira fase do roteiro, voltada a obter informações sobre o sujeito e seu trabalho no Banco Total, os sujeitos foram incentivados a falar sobre sua história profissional desde o ingresso na organização. Na segunda fase, foram inseridos elementos que buscavam informações ligadas à relação sujeito-tecnologia, buscando representações quanto à tecnologia da informação, e quanto à vigilância dos sistemas como um todo. Por fim, focava-se na relação sujeito-GAT, com vistas a captar informações sobre a vigilância eletrônica tornada possível pelo uso de um sistema específico.

O roteiro se adequou à forma de análise pretendida, já que possibilitou a emergência de narrativas acerca do uso da tecnologia, não só diretamente, mas também do contexto no qual a tecnologia era empregada.

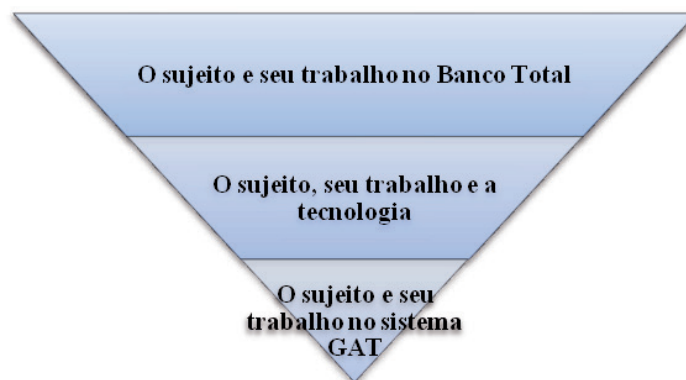


FIGURA 1 – Aproximações do roteiro de entrevistas

Fonte: Elaborado pelos autores.

Da mesma forma, ocorreram falas sobre as características do tempo no qual o discurso foi produzido, do contexto sócio-histórico no qual a tecnologia, a organização e os sujeitos estavam, ou a partir de quais elementos o objeto de estudo (a vigilância eletrônica sobre o trabalho) assume sentido na existência dos sujeitos.

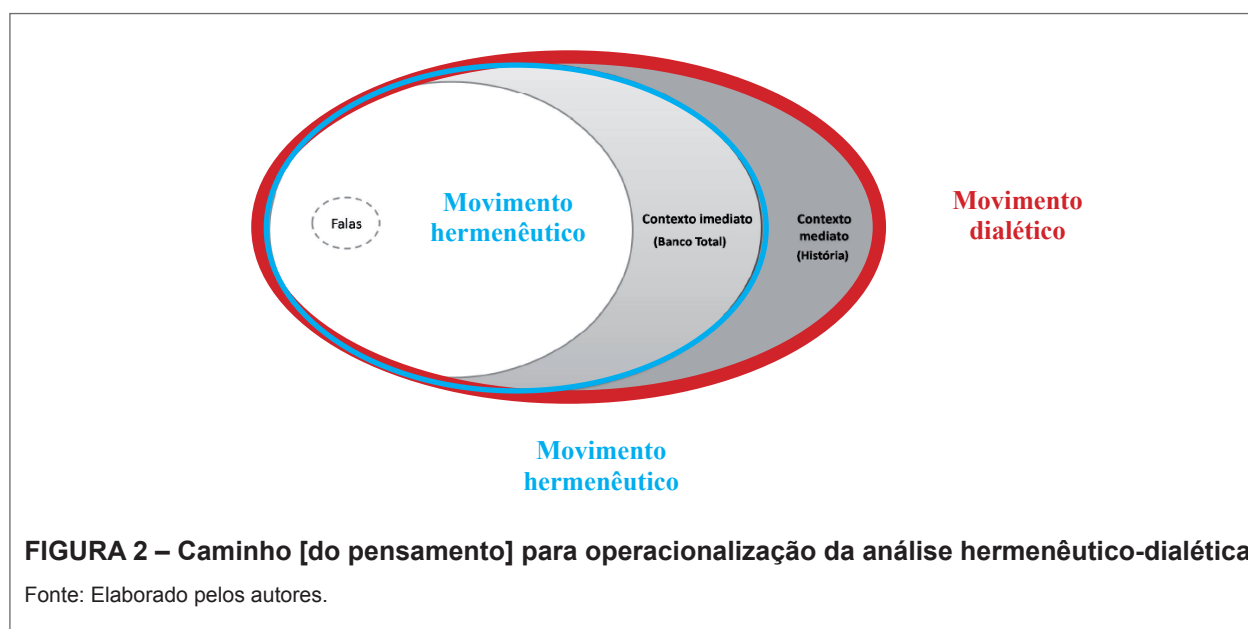
Após a realização de cada entrevista, procedeu-se com os registros das primeiras impressões, e um resumo sobre os termos e pontos importantes e recorrentes, figuras de linguagens e comparações utilizadas por cada sujeito entrevistado. Tal prática contribuiu significativamente para o processo interpretativo, pois este não foi considerado de maneira estanque e fragmentado, como se fosse posterior à fase de coleta dos dados. Ao contrário, o processo interpretativo acompanhou todo o processo de campo, mantendo-se um permanente diálogo com os conteúdos que emergiam em cada entrevista, e com os sentidos que se construíam em cada uma delas. Assim, a lógica do grupo de entrevistados foi sendo gradativamente apreendida no movimento

parte-todo.

Dessa maneira, a análise das falas dos sujeitos foi operacionalizada com vistas a seguir um caminho reflexivo do pensamento hermenêutico-dialético, o qual considera que o discurso totalizante daquele grupo de indivíduos está relacionado às falas e vivências de cada sujeito, em sua relação com os demais, mas também com o contexto (imediate) da organização na qual estas falas foram produzidas, e, ainda, mais amplamente, com o contexto mediato: o tempo histórico presente - no qual estão todos implicados, conforme detalha a Figura 2:

Dessa forma, com o propósito de examinar os dados como uma totalidade, procedeu-se com a escuta sistemática às narrativas dos sujeitos de pesquisa, paralelamente às transcrições das entrevistas. As falas foram ouvidas (gravação) e lidas (transcrição) individualmente, por diversas vezes, no intuito de empreender um processo de imersão nos dados, visando a facilitar a compreensão da lógica e dos sentidos das narrativas.

Durante as primeiras leituras das falas,



iniciou-se o processo predominantemente hermenêutico de realizar observações quanto às falas recorrentes, ou que estavam diretamente ligadas ao objeto de estudo. A partir dessas observações, iniciou-se o agrupamento das falas cujas unidades de sentido eram semelhantes. Os critérios para inclusão e agrupamento das falas foram recorrência, expressividade e relevância para a compreensão do objeto, quer por homogeneidade, quer por singularidade. Após certa saturação dos dados, procedeu-se à nomeação dos temas que se formaram a partir das unidades de sentido, oriundas das falas dos sujeitos, ao estilo da análise temática em uma análise de conteúdo (MINAYO, 2004; RICHARDSON, 2005). Dos temas identificados e caracterizados, passou-se a um processo interpretativo de categorização.

Como forma de aprofundamento da análise, utilizou-se a interpretação das metáforas para compreensão do pensamento e vivência dos entrevistados quanto ao objeto de estudo e seu mundo. O emprego desse recurso interpretativo baseou-se no entendimento de autores como Lakoff e Johnson (2002), os quais defendem que, mais do que uma figura de retórica, a metáfora deve ser entendida como uma expressão linguística da forma como os homens pensam, conceptualizam e agem no mundo. A sistematicidade metafórica presente em um discurso tanto realça quanto encobre conteúdos e suas contradições.

Compreendendo que os processos de pensamento são em grande parte metafóricos, já que nosso sistema conceptual é metaforicamente estruturado e definido, Lakoff e Johnson (2002, p. 48) defendem que “um conceito metafórico estrutura o que fazemos, assim como a maneira pela

qual compreendemos o que fazemos”. Sardinha (2007) afirma que é possível compreender muito do homem contemporâneo ao examinar as metáforas próprias de determinados espaços sociais como, por exemplo: a escola, a mídia e a empresa.

Quando da análise das falas dos entrevistados, atentou-se para o uso de metáforas ou expressões metafóricas que, de maneira explícita e pontual ou de maneira implícita e velada, perpassavam a narrativa. O uso desse recurso analítico se mostrou frutífero, tanto para realizar o aprofundamento hermenêutico em busca dos sentidos das falas, quanto a discussão dialética dos resultados; este último, considerando que o exame do discurso metafórico oferece condições interessantes para lidar com as ambiguidades e contradições contidas nos discursos, ou com o que está velado nele, abrindo espaço para a crítica da ideologia. Foi assim que a categorização dos temas, para se chegar a uma síntese (dialética) dos resultados, deu-se de maneira conjunta e pela “iluminação” da análise metafórica. Por este caminho analítico, foi possível compreender os sentidos socializados pelos sujeitos a partir do seu mundo vivido, ao entender, por exemplo, como eles conceptualizavam este mundo e as relações dentro dele.

Para viabilizar operacionalmente o processo, foi utilizado um quadro de análise (QUADROS 1 e 2), que foi preenchido, inicialmente, com trechos dos discursos dos sujeitos considerados significativos (primeira coluna), os quais teriam mais ligação com o objeto de estudo. Já o espaço da segunda coluna reservou-se ao registro das unidades de sentido, as quais sintetizavam parcialmente termos, palavras ou expressões significativas para a interpretação do significado das falas. A terceira coluna descreveu metáforas

e figuras de linguagens contidas explícita ou implicitamente nas falas. A última coluna foi reservada ao termo ou expressão que nomeou o tema ligado àquele conjunto de falas. Cabe ressaltar que a nomeação dos temas foi realizada após o agrupamento de falas com unidades de sentido julgadas similares em termos de significado.

Por razões de espaço, os Quadros 1 e 2 socializam apenas alguns excertos de fala

para cada tema relacionado ao contexto imediato e o sistema de informações GAT, respectivamente, exemplificando assim o caminho analítico percorrido, nesse primeiro movimento analítico: o hermenêutico.

A partir da leitura e identificação das falas mais significativas, o processo interpretativo, ilustrado no Quadro 1, seguiu para a análise do significado do discurso dos sujeitos. Esse processo culminou no delineamento de três

QUADRO 1 – Temas relacionados ao CONTEXTO IMEDIATO (recortes do processo de Categorização)
Ordem de Preenchimento: da esquerda para a direita

Recortes de falas transcritas (Nomes fictícios)	Unidades de Sentido	Metáforas	Temas
A gente fica feliz, porque hoje nós trabalhamos numa empresa totalmente voltada para o mercado . Estamos aí concorrendo em pé de igualdade com um mercado que é extremamente competitivo . [...] Uma preocupação constante com o cliente, de melhoria de atendimento, numa tentativa de captar a percepção do cliente... porque o importante não é a forma como a gente está vendo as coisas, mas como nossos clientes estão vendo . (Hermes)	Empresa Cliente Concorrência Competitivo Mercado	Pé de igualdade Competição Visão [do cliente]	Mercado
Então, [...] eu já comecei a [...] ser testemunha de uma mudança cultural muito grande. Porque até aquele momento, o banco não precisava do mercado . [...] E a partir daquele [momento], o banco realmente teve que sair para o mercado. E pra sair para o mercado teve que haver uma mudança cultural muito grande, de postura, de atitude do funcionário . (Hermes) Lógico, com isso o banco substituiu as pessoas pelas máquinas. [...] Hoje essa agência aqui tem seis caixas para todo o prédio. O que era dez, vinte, vinte e dois caixas, só aqui no prédio, hoje são seis. E isso teve a ver justamente com o que foi a informatização, né? (Pedro) Eu digo aos meninos: tome o banco como um trampolim : lhe ajuda com seus estudos. Mas acho que aí fora está mais divertido. E as metas que virão... Bancário já deixou saudades de uma época boa. [...] Acho que tem que fazer como um batente , como um trampolim , pra você se escorar , fazer seus estudos, é um aprendizado, isso aqui é uma escola [...] (Raul)	Mudança Mercado Informatização Metas	Trampolim Batente Escora Escola	Organização
Se não existisse tecnologia , não existiria gestão do jeito que se tem hoje. (Hermes) [Sobre a implementação do GAT]: Realmente, assim, o princípio básico dessa nossa filosofia é gestão , então tem que ter o comprometimento de quem vai gerir . O gestor – primeiro o gestor tem que comprar a ideia , transmitir pra alguém de confiança que vai, também, ficar. Então, na realidade, para a ponta, a grande massa , não altera, assim, não sobrecarrega, ele só muda a forma de agir . Agora, para os gestores , aqueles que não estavam efetivamente agindo, aí ele teve uma demanda, que eles podem entender como extra, mas que na realidade faz parte da atribuição deles . (Mário)	Gestão Gestor Confiança Mudança	Filosofia Comprar a ideia Grande massa	Gestão

Fonte: Elaborado pelos autores.

QUADRO 2 – Temas relacionados ao SISTEMA DE INFORMAÇÕES GAT (recortes da categorização)
Ordem de Preenchimento: da esquerda para a direita

Recortes de falas transcritas (Nomes fictícios)	Unidades de Sentido	Metáforas	Temas
Não dá para viver sem a tecnologia. (Carol) Tecnologia hoje, pra mim é tudo. Principalmente dentro do banco. Hoje tecnologia tá em todo canto. E quem não acompanhar tá fora do trem. (Raul)	Todo canto Tudo Acompanhar	Onipresença Não dá para viver sem Tudo Fora do trem	Aquiescência
Tudo aqui no banco é muito observado . Tudo. Tudo, tudo, tudo que a gente faz aqui é muito visto . (Adão) [No GAT] a gente tem a visão e o acompanhamento no sentido de que a gente tem o acompanhamento de toda instituição (Mario)	Observado Visto Acompanhamento	Visão, olhar permanente	Monitoramento
Vou ficar lá ficar com ele, vendo... fazendo [a partir do sistema] o que um implantador fazia antigamente [...] " Tempos e movimentos ". [...] É que tem cara, por aptidão , ou por estrutura , ele trabalha sempre na mesma velocidade ... tem aqueles cabra que quer mexer na orelha esquerda, vem com o braço direito. (Raul) [...] Então, quando vai detalhar, [o sistema] dá o tempo de atendimento médio de cada um, tempo de ausência, e se está atendendo ou não no momento ... (Damião)	Tempo movimento Aptidão Estrutura Velocidade Facilidade Agilidade	Coisa Perder	Tempos e Movimentos
Eu vi [o sistema] muito complicado. Muito temeroso porque eu tinha muito cuidado com o que faz, cuidado com as coisas. Mas sempre tive muita certeza de que a gente tinha que vigiar . Era muito vigiado , muito observado , tudo aqui no banco é muito observado. Hoje eu me sinto mais próximo do sistema porque eu entendo mais uma coisa. Mas eu ainda tenho muito medo de dar um erro, alguma coisa... [...] Acho que é o sistema faz isso, que tem, o banco, acho que tem algum sistema operacional aí que faz o controle . Tudo que a gente faz é gravado , tudo que a gente faz a gente é visualizado . (Adão)	Medo Temeroso Cuidado Erro Controle	Vigiar Vigiado Próximo do sistema Visualizado	Medo
O Banco Total, se parar a área de tecnologia, pára o banco . [...] Não dá para trabalhar sem tecnologia. O trabalho hoje depende , praticamente, da tecnologia. (Carol)	Parar Não trabalho Dependência	Parar tecnologia = parar trabalho	Interdição
[...] Mas quando chega na agência, a gente mascara as metas , né? Todas as agências é... fantasiam . Ela anota o recado, passa para a gente, e uma ou outra ligação é que vai para o [sistema de informações]. (Damião) Como tem esse controle de tempo de atendimento, [...] quando eu chego mais ou menos dez minutos que eu estou atendendo [...] Ai eu boto lá: encerrar atendimento. Eu encerro o atendimento na máquina antes de na prática ter encerrado o atendimento com você. (...) Para a máquina, para o gerente, para os controladores aí " de vôo " do banco, eu atendi em cinco minutos, ou em um ou em dez. Para o cliente, eu estou atendendo ainda. (Pedro)	Meta Tempo	Mascarar Fantasiar "controlador de voo"	Resistência

Fonte: Elaborado pelos autores.

eixos temáticos elucidativos do contexto imediato dos sujeitos: "mercado", "organização", "gestão". Nesse sentido, as falas dos sujeitos descreviam, no âmbito organizacional,

a implantação dos sistemas tecnológicos em geral, como uma consequência de uma demanda do "mercado", a qual exigiu mudança de comportamento entre as pessoas, dimi-

nuiu numericamente o número de trabalhadores em determinados cargos. Nesse contexto, a “organização” naquele momento foi descrita como um local de trabalho “menos divertido” do que fora antes, a ser utilizado como “trampolim”. Ao mesmo tempo, os sujeitos parecem estabelecer uma relação de dependência entre o trabalho dos gestores daquela organização e as tecnologias, amalgamando o sistema e a própria “gestão”.

Um segundo grupo de falas, ilustradas parcialmente no Quadro 2, liga-se mais diretamente ao uso das tecnologias da informação, especialmente o GAT, e sua influência no processo de trabalho dos sujeitos. Nesse grupo de falas, emergiram seis eixos temáticos. No primeiro, nomeado “aquiescência”, os diálogos orbitaram em torno de uma aceitação da tecnologia como fundamental, sem a qual não se trabalha, metaforizada como onipresente, fundamental à sobrevivência. O segundo eixo, “monitoramento”, construiu-se a partir de um discurso sobre uma aparente sensação de monitoramento constante, através de uma metáfora visual, ou (pan)óptica. A instância temática “tempos e movimentos” agrupou falas nas quais os sujeitos descreveram o sistema como controlador do tempo de execução das tarefas, bem como dos movimentos a serem realizados para acesso às telas do sistema, por exemplo. Os recortes de falas referentes ao temor do uso ou da observação do sistema foram agrupados sob o tema “medo”, e as que tratavam sobre a impossibilidade de se continuar a trabalhar sem o sistema, de “interdição”. Em contraponto, os discursos que descreviam a fuga ao controle do sistema foram reunidos sob o eixo temático “resistência”, expressiva do movimento dialético dos sujeitos em relação à inserção tecnológica.

A Figura 3 sintetiza os temas emer-

gentes dos movimentos hermenêutico e dialético de análise das falas, considerando as aproximações existenciais dos sujeitos com a tecnologia, no Banco Total, e o contexto histórico em que estão inseridos.

Da delimitação empírica dos temas constitutivos do discurso totalizante, passou-se ao aprofundamento interpretativo dos sentidos das metáforas emergentes, em busca da compreensão das contradições por elas veladas. Da mesma forma, passou-se a realizar a articulação teórico-empírica dos resultados, identificando similaridades e contradições existentes entre os temas. Dessa análise (dialética), emergiram três proposições sintéticas.

A primeira proposição sintética indica que a percepção dos sujeitos sobre o uso da TI como instrumento de vigilância foi socializada por meio da metáfora (pan)óptica, a qual, além de explicitar a vigilância eletrônica, também desvela a pluralidade de vigilâncias operantes no Banco Total. Assim, os temas de análise lançavam luz sobre as formas de controle do processo de trabalho, via TI, na atualidade. A segunda proposição sintética inclui a interpretação das metáforas de inclusão/exclusão, a partir das quais os sujeitos naturalizavam o uso da tecnologia, tendendo a tomar a realidade como dada e consentindo na manipulação dessa realidade, aquiescendo ao controle sobre si, mesmo que com certo desconforto. Contraditoriamente, a aquiescência pôde ser identificada até mesmo em momentos de aparente “resistência”, como quando o sistema era ignorado para dar suporte ao atendimento de metas. A terceira síntese parcial interpreta que, apesar da sensação de vigilância constante, a sujeição ao controle é legitimada pela naturalização do uso da tecnologia como fonte de sobrevivên-

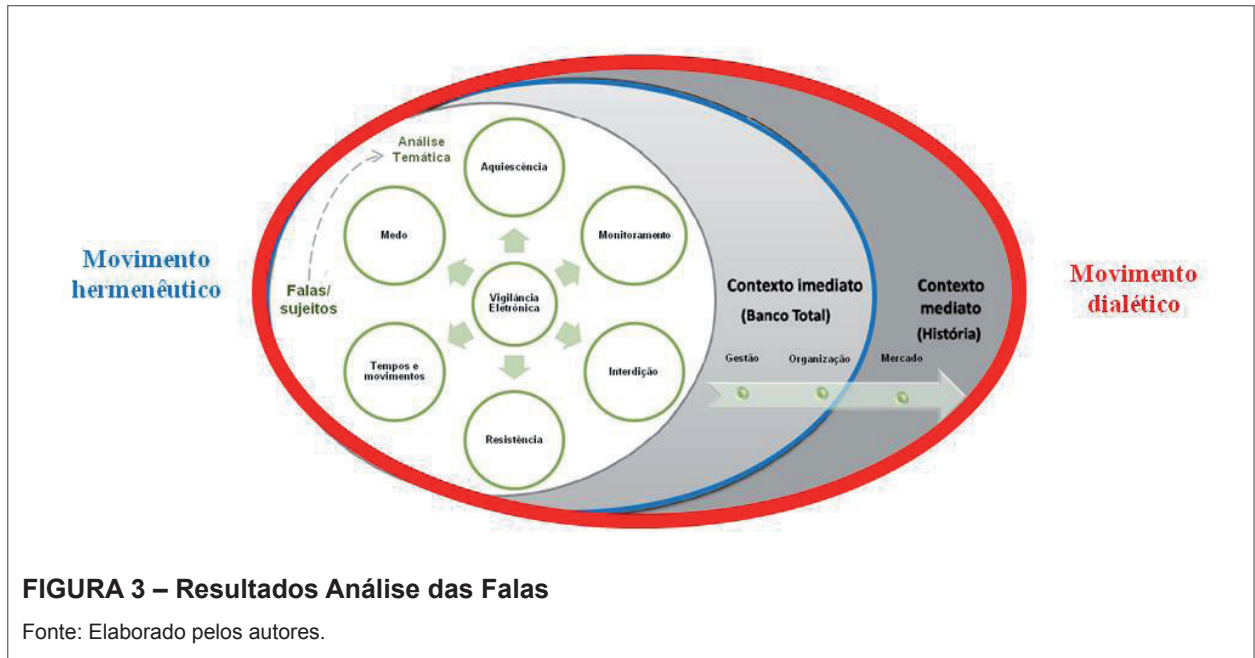


FIGURA 3 – Resultados Análise das Falas

Fonte: Elaborado pelos autores.

cia ou de inclusão no mundo. Além disso, a impossibilidade de identificar a fonte do controle, velada pela máquina, parece neutralizar também os movimentos de resistência, os quais por vezes voltam-se contra os próprios sujeitos, ou em favor dos próprios controladores.

Dessa forma, a dinâmica de controle sobre o trabalho, através da tecnologia, e a aquiência dos trabalhadores convergem para a existência, no Banco Total, de uma espécie de “Totalitarismo Corporativo”,

conforme sintetiza graficamente a Figura 4. Essas sínteses críticas, resultantes da análise hermenêutico-dialética do que ocorre com esses trabalhadores no Banco Total, possibilitaram compreender manifestações da ideologia administrativa contemporânea que, calcada no discurso da flexibilidade dos processos de trabalho, via tecnologia da informação, potencializa o controle do capital sobre o trabalho, em novos moldes, e com novos sinais, menos eficientes, de resistência da classe trabalhadora.



FIGURA 4 – Síntese das Dimensões da Pesquisa

Fonte: Elaborado pelos autores.

Considerações finais

Esta escrita foi norteada pelo objetivo de exemplificar o uso e de compartilhar reflexões sobre o emprego da técnica de análise de dados hermenêutico-dialética em pesquisas qualitativas críticas, no campo da Administração. Da exemplificação do uso da técnica e socialização dos resultados de uma pesquisa de orientação crítica no referido campo, pelo menos duas reflexões emergem, as quais integram as últimas considerações do texto. Uma primeira reflexão é que a técnica responde a uma demanda por métodos coerentemente críticos, e operacionalmente demonstráveis, para pesquisas criticamente fundamentadas. A técnica hermenêutico-dialética representa uma alternativa sobre o “como fazer”. Trata-se de uma proposta, dentre outras possíveis, porém nem sempre socializadas, a respeito do *modus operandi* de pesquisadores orientados pela epistemologia frankfurtiana, isto é, pesquisadores que se inspiram nos teóricos críticos, inclusive quanto à autonomia, e mesmo criatividade intelectual, na sua própria práxis acadêmica. A segunda reflexão é que a técnica tem o potencial de proteger o pesquisador qualitativo de duas armadilhas possíveis durante a análise dos dados: a do aprisionamento no sujeito e a do aprisionamento na crítica à ideologia, armadilhas que metaforicamente representamos como o erro do “pêndulo parado”.

A primeira armadilha, ou a primeira parada imobilizante do pêndulo, pode ser observada em inúmeras pesquisas qualitativas, especialmente nas de orientação fenomenológica, em que reina uma devoção exagerada ao sujeito pesquisado. Analogamente ao discurso contemporâneo da administração, poderíamos dizer tratar-se

da “era do cliente” na pesquisa qualitativa, na qual o cliente é o pesquisado que figura para o pesquisador como uma espécie de soberano do saber sobre o mundo, o qual, tendo falado, já disse tudo que se pode dizer sobre o tema, restando ao pesquisador fazer uma colagem do seu discurso a uma teoria qualquer ou a teoria nenhuma. Ora, se não há mais nada a dizer além daquilo que o entrevistado disse, só restando conferir as suas intencionalidades, ou a sua consciência sobre o seu ser no mundo - focando mais no ser e quase nada no mundo - de que importa o trabalho intelectual de reflexão sobre o real? Ou, dito de outra forma, qual sentido tem essa práxis intelectual quando aprisionada ao sujeito?

Por outro lado, a segunda armadilha dos pesquisadores qualitativos, que parece mais acometer aos de orientação crítica, é a do aprisionamento na crítica à ideologia pela ideologia, imobilizando o pêndulo no outro lado. Por esta armadilha, o pesquisador crítico tende a cair numa mera repetição retórica daquilo que outros críticos do capital já disseram. Ora, se só há a dizer o que os críticos, marxistas ou não, já disseram, bastaria continuar lendo e reafirmando suas obras de maneira a-histórica, não precisando nem mesmo ouvir sujeitos historicamente situados para refletir sobre o real. Logo, o trabalho do pesquisador seria o da reprodução irrefletida de um conhecimento reificado. Neste sentido, consideramos não ser intelectualmente honesto fazer a crítica à ideologia sem desvelá-la a partir do que o real – o que pode ser dito por um sujeito histórico – nos oferece. Torna-se uma crítica rasteira, superficial, em que o pesquisador dito crítico até dispensa as falas do sujeito, ou apenas as usa como pretexto, para investir num discurso só aparentemente crítico,

na medida em que só repete sínteses passadas como espécies de mantras descolados do real, o ali expresso nas falas.

Porém, entendemos que quando o “pêndulo se move”, novas compreensões possíveis sobre o real (sujeito-linguagem-mundo) tendem a emergir e a ajudar no projeto radicalmente crítico do esclarecimento. Portanto, destacamos aqui a propriedade da técnica de análise hermenêutico-dialética porque ela permite, pelo círculo hermenêutico e pelo pêndulo dialético, mergulhar na linguagem, o que equivale dizer adentrar no interstício homem-cultura, pois ela, a linguagem, como alertou Gadamer (2009, p. 111),

“já sempre se movimenta em um para além da subjetividade”, e, por outro e mesmo lado, como conclui Adorno (2008, p. 72): “não há nada, mas nada mesmo, sob o sol que, por ser mediado pela inteligência humana e pelo pensamento humano, não seja ao mesmo tempo também mediado socialmente”, sendo nessa mediação social, ou cultural, o território em que a ideologia atua.

Finalmente, apresentamos o texto e esta síntese provisória como um convite à autor-reflexividade e à interlocução, entendendo serem estes caminhos genuinamente críticos para uma práxis intelectual comprometida com a emancipação humana.

REFERÊNCIAS

- ADORNO, T.W. Introdução à controvérsia sobre o positivismo na sociologia alemã. In: BENJAMIN, W. et al. **Textos escolhidos**. São Paulo: Abril Cultural, 1980. (Coleção Os Pensadores).
- ADORNO, T. W. **Introdução à sociologia**. São Paulo: Editora UNESP, 2008.
- ADORNO, T. W.; HORKHEIMER, M. **Dialética do esclarecimento: fragmentos filosóficos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1985.
- ANDRIOLI, A.A crítica da hermenêutica e a hermenêutica da crítica. **Revista Espaço Acadêmico**, [S. l.], v. 3, n. 24, 2003. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/024/24res_and.htm#_edn2>. Acesso em: 05 jul. 2012.
- ASSOUN, P.-L. **A Escola de Frankfurt**. Tradução de Helena Cardoso. São Paulo: Ática, 1991.
- AUGÉ, M. **Os sentidos dos outros**. Petrópolis: Vozes, 1999.
- BATISTA-DOS-SANTOS, A. C.; ALLOUFA, J. M. de L.; NEPOMUCENO, L. H. Epistemologia e metodologia para as pesquisas críticas em administração: leituras aproximadas de Horkheimer e Adorno. **RAE**, São Paulo, v. 50, n. 3, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-5902010000300007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 03 mar. 2012.
- BATISTA-DOS-SANTOS, A. C.; PELOGIO, E. A.; CARDOSO, M. F.; LEITE, Y. V. P.; ALEXANDRE, M. L. Uma escuta ao alunado de administração: abordagem crítica a suas concepções de administração e administrador. **Revista ANGRAD**, [S. l.], v. 12, p. 265-296, 2011.
- BICALHO, R. A. **Das histórias de violência em uma empresa júnior à reprodução da ideologia da Administração**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração da UFMG, Belo Horizonte, 2009.
- BICALHO, R. A.; PAULA, A. P. P. Empresa Júnior e a reprodução da ideologia da administração. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE/ ENEPQ, 2., 2009, Curitiba. **Anais...** Rio de Janeiro: ENEPQ, 2009.
- BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1987.
- BRITO, E. O. Consciência histórica e hermenêutica: considerações de Gadamer acerca da teoria histórica de Dilthey. **Trans/Form/Ação**, [S. l.], v. 28, n. 2, p. 149-160, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/trans/v28n2/29420.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2012.
- BURREL, G. Ciência normal, paradigmas, metáforas, discursos e genealogia da análise. In: CLEGG, C.; HARDY, W. R. N.; CALDAS, M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. (Org.). **Handbook de Estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2010. v.1.
- CHAUÍ, M. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2004.
- CRESWELL, J. W. **Research Design: qualitative, quantitative, and mixed method approaches**. Sage Publications: Thousand Oaks, 2003. Disponível em: <<http://mba-plan.googlecode.com/svn/trunk/Book/Methodology/Qualitative,%20Quantitative,%20and%20mixed%20methods.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2012.
- DEETZ, S.; ALVESSON, M. Teoria crítica e abordagens pós-modernas para estudos organizacionais. In: CLEGG, C.; HARDY, W. R. N.; CALDAS, M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. (Org.). **Handbook de Estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2010. v.1.
- DEMO, P. Pesquisa qualitativa. Busca de equilíbrio entre forma e conteúdo. **Rev. latino-am. enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 89-104, 1998.
- DILTHEY, W. O surgimento da hermenêutica. **Numen: Revista de estudos e pesquisa da religião**, Juiz de Fora, v. 2, n. 1, p. 11-32, jan./jun. 1999.
- FARIA, J. H. **Economia política do poder: Fundamentos**. Curitiba: Juruá, 2004. v. 1
- FARIA, J. H. **Economia política do poder: práticas do controle nas organizações**. Curitiba: Juruá, 2009. v. 3
- FREITAG, B. **A Teoria Crítica ontem e hoje**. 4. ed. São Paulo: Brasiliense, 2004.
- GADAMER, H.-G. **Hermenêutica em retrospectiva**. Petrópolis: Vozes, 2009.
- HORKHEIMER, M. Teoria tradicional e teoria crítica. Filosofia e Teoria Crítica. In: BENJAMIN, W. et al. **Textos escolhidos**. São Paulo: Abril Cultural, 1980. (Coleção Os Pensadores).
- JAY, M. **Imaginação dialética: história da Escola de Frankfurt do Instituto de Pesquisas Sociais**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2008.
- KONDER, L. **O que é Dialética**. São Paulo: Brasiliense, 2008. (Coleção Primeiros Passos).
- KUHN, T. **A estrutura das revoluções científicas**. São Paulo: Perspectiva, 1975.
- LAKOFF, G.; JOHNSON, M. **Metáforas da vida cotidiana**. Cam-

- pinas: Mercado das Letras; São Paulo: Educ, 2002.
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 2004.
- MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**. Petrópolis: Vozes, 2002.
- OLIVEIRA, M. M. Metodologia interativa: um processo hermenêutico dialético. **Interfaces Brasil/Canadá**, Porto Alegre, v. 1, n. 1, 2001.
- PAULA, A. P. P. de. **Teoria crítica nas organizações**. São Paulo: Thomson Learning, 2008.
- POZZEBON, M.; PETRINI, M. C. Critérios para condução e avaliação de pesquisas qualitativas de natureza crítico-interpretativa. In: TAKAHASHI, A. R. W. (Org.). **Pesquisa qualitativa em Administração**: fundamentos, métodos e usos no Brasil. São Paulo: Atlas, 2013. p. 51-72.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2005.
- RICOEUR, P. **Interpretação e ideologias**. 4. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1983.
- ROUANET, S. P. **Teoria crítica e psicanálise**. 3. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- SARDINHA, T. B. **Metáfora**. São Paulo: Parábola Editorial, 2007.
- SCHLEIERMACHER, F. D. E. **Hermenêutica**: a arte e técnica da interpretação. Bragança Paulista: EDUSF, 2003. (Coleção Pensamento Humano).
- SELIGMANN-SILVA, M. **Adorno**. São Paulo: Publifolha, 2003. (Coleção Folha Explica).
- STEIN, E. **Aproximações sobre Hermenêutica**. 2. ed. Porto Alegre: EDPUCRS, 2004.
- STEIN, E. Dialética e Hermenêutica: uma controvérsia sobre método e filosofia. In: HABERMAS, Jürgen. **Dialética e Hermenêutica**. São Paulo: L&PM, 1987. p. 98-134.
- WOOD, T.; PAES DE PAULA, A. P.; CALDAS, M. P. Despindo o Big Brother: sistemas empresariais e totalitarismo corporativo. In: SOUZA, C. A.; SACCOL, A. Z. (Org.). **Sistemas ERP no Brasil**: teoria e casos. São Paulo: Atlas, 2003.