

Anexo 8:  
Exemplo do Protocolo de Investigação  
(Chipidea)

# A construção Social da Inovação em Organizações Portuguesas de Base Tecnológica: O Caso da CHIPIDEA

## **Protocolo de Investigação**

*Setembro de 2007*

**Margarida Piteira**

**[mpiteira@ispa.pt](mailto:mpiteira@ispa.pt) \* 96 249 09 29**

**Programa de Doutoramento em Sociologia Económica e das Organizações**

**SOCIUS \* Instituto Superior de Economia e Gestão \* Universidade Técnica de Lisboa**

## 1. Enquadramento e objectivos

O presente projecto de investigação, integrado no Programa de Doutoramento em Sociologia Económica e das Organizações do **Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa**, tem como intenção descrever, analisar, relacionar e compreender as práticas sociais em organizações consideradas exemplarmente inovadoras, no contexto económico Português, sendo a **CHIPIDEA** um caso incontornável.

No sistema económico-político actual, em que as organizações competem e concorrem entre si, a inovação funciona como uma estratégia de selectividade; o modo como emerge, como é gerida, difundida e apropriada pode transformar-se numa importante mais valia. Estes temas têm sido, nos últimos anos, objecto de particular atenção por parte de investigadores, gestores e outros agentes, particularmente em Portugal, dadas as (fracas) prestações do país nestes domínios.

Apesar dos avanços teóricos e práticos na área, existem ainda campos relativamente obscuros e sobre os quais urge desenvolver e estruturar conhecimento. Entre estes, destaca-se o papel dos mecanismos sociais no sucesso inovativo. O argumento central deste projecto é o de que, mais do que um conjunto de melhores práticas de gestão, a inovação é um processo de acção social que ocorre no seio da organização, com impactos significativos no prestígio, no *status*, e na identidade colectiva da organização.

Este processo contribui para o (re)posicionamento das empresas em lugar de destaque, e em simultâneo, fortalece e reanima a identidade colectiva e consolida a própria cultura organizacional. Neste sentido, a inovação, é uma das variáveis económicas mais relevantes para o desenvolvimento das próprias organizações.

Considerando que as acções nas organizações estão socialmente situadas e não podem ser explicadas por acções individuais, cada organização tem uma forma idiossincrática de conduzir os processos de inovação, cuja base é o seu capital humano e social. Este é o pressuposto de partida para a análise da inovação como uma construção social. São os recursos humanos que percebem e moldam a inovação, fazendo a diferença entre as suas concorrentes.

A partir destas ideias, importa descrever e compreender as práticas sociais da **CHIPIDEA**, que a diferenciam como empresa inovadora que é, no sentido de evidenciar os seus determinantes sociais que são críticos para os processos de inovação na empresa. Deste modo, os principais objectivos deste projecto são:

- Descrever e compreender as práticas sociais que diferenciam a **CHIPIDEA** como empresa inovadora;
- Compreender e explicar o papel das relações sociais organizadas da empresa;
- Inventariar os determinantes sociais que são críticos para os processos de inovação na empresa;
- Elaborar um diagnóstico sobre as práticas sociais nos processos de inovação.

## 2. Questões de investigação

A inovação não deve ser apenas considerada como uma simples inserção mecânica de novidades tecnológicas. É importante ter também presente o seu uso social e a dinâmica das relações sociais que determinam o seu percurso, sendo os indivíduos seus agentes criadores, facilitadores e utilizadores.

Deste modo, importa pois questionar: *Como é que os actores organizacionais e as suas relações sociais constroem a inovação na organização?*

Desta primeira questão importa subsequentemente interrogar:

1. Como é que a organização estimula, implementa e desenvolve novas ideias?
2. Quem são os actores sociais da inovação?
3. Como se caracterizam as redes de relações sociais da organização?
4. Quais os aspectos organizacionais que alavancam a inovação?
5. Qual o impacto dos resultados provenientes das estratégias de inovação na organização?

### 3. Método e procedimentos de campo

Para obter respostas às questões acima equacionadas é necessário que se efectue a recolha de dados na **CHIPIDEA**, usando-se, para tal, as técnicas de observação directa, de recolha documental, de entrevistas e de aplicação de um questionário.

O processo de investigação divide-se em três momentos principais. Começa-se por estabelecer os primeiros contactos e procura-se conhecer melhor a organização. Nesta fase solicitam-se documentos que permitam caracterizar a empresa de modo a realizar os primeiros diagnósticos organizacionais. O segundo momento incide na realização faseada das entrevistas aos principais actores da inovação intra-empresa, e definidos com a Direcção da **CHIPIDEA**. Em simultâneo com as entrevistas realiza-se a observação directa. Por fim, administra-se um questionário, se possível a todos os colaboradores da empresa e que sejam intervenientes nos processos de inovação.

### 4. Fontes de Informação

A informação será recolhida sob duas vertentes: **1.** No exterior da empresa - através de websites e de artigos de imprensa dos *mass media* que foquem a **capacidade inovadora da CHIPIDEA**; **2.** Intra-Empresa – através de entrevistas e de um questionário construído com base na informação recolhida, na análise documental e na observação directa.

De acordo com estas técnicas de recolha de dados, as principais fontes são:

#### a) Documentos

Os documentos para consulta são os que a **organização disponibilizar** e apresentarem **relevância para a análise** das diferentes dimensões de investigação, entre eles.

- Organigramas;
- Catálogos de produtos/serviços e relatórios de lançamento de novos produtos/serviços;
- Manuais de desenvolvimento de novos produtos;
- Balanços sociais ou caracterização social dos últimos anos;
- Documentos sobre a história da empresa, as normas, os valores e a cultura;
- Relatórios de investimento em I&D ao longo dos anos;
- Relatórios de caracterização dos Recursos Humanos;

- Manual de práticas dos Recursos Humanos (recrutamento, selecção, avaliação, formação e desenvolvimento, ...);
- Relatórios do desempenho económico ao longo dos anos;
- Outros relatórios/documentos relevantes.

#### **b) Entrevistas**

As entrevistas são feitas à gestão de topo, aos responsáveis pelos Recursos Humanos, aos responsáveis pela área de I&D, e a todos os actores que tenham um papel nos processos de inovação, identificados *à priori* com a Direcção. Têm aproximadamente uma duração variável entre 30` e 60`, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados. Serão gravadas em suporte áudio e transcritas posteriormente, e a sua estrutura tem por base as questões de investigação anteriormente apresentadas no segundo ponto.

#### **c) Observação directa**

As observações são efectuadas em momentos antes e após as entrevistas, de forma a não interferir com a execução das tarefas. Eventualmente, pode haver necessidade de se realizar observações em dias que não estejam previstas entrevistas, assegurando-se, de igual modo, a não interferência na execução das tarefas. Neste campo, a atenção está orientada para as questões relacionadas com a criatividade, a comunicação, e as relações interpessoais e hierárquicas.

#### **d) Questionário**

Se possível, o questionário é administrado a todos os colaboradores da empresa, ou ao maior número possível de colaboradores. A estrutura do questionário incide sobre os seguintes tópicos:

- Liderança;
- Clima de inovação;
- Interações sociais;
- Práticas de Recursos Humanos;
- Cultura da organização;
- Factores de sucesso e obstáculos à inovação.

Este instrumento será disponibilizado antecipadamente à Direcção para o caso desta querer, eventualmente, acrescentar outras questões que considere relevantes apurar para os seus processos de inovação.

## **5. Garantia de confidencialidade**

Os materiais recolhidos são considerados confidenciais e o seu acesso restringir-se-á à investigadora e aos orientadores da investigação, excepto se houver autorização por parte dos responsáveis da empresa. A garantia de confidencialidade dos materiais recolhidos inclui os documentos, os registos das observações directas, as gravações e transcrições das entrevistas.

Toda a documentação que seja necessária analisar não tem que ser publicada, mesmo sob a forma de anexos, tendo apenas que ser explicada em termos descritivos.

O projecto salvaguardará o sigilo das informações recolhidas empiricamente, garantindo o anonimato e a protecção de dados que a empresa julgue que não devam ser publicados e exteriorizados. Antes de qualquer uso da informação recolhida far-se-ão reuniões com os respectivos responsáveis, para esclarecer as intenções e o correcto uso dos dados. Paralelamente, as conclusões da investigação são previamente comunicadas, discutidas e corrigidas com a Direcção da empresa e só depois integradas nos relatórios finais.

Está prevista a publicação de artigos, monografias ou outras formas de investigação.

## 6. Duração do projecto e estrutura do estudo de caso

A duração do projecto está dependente do número e da disponibilidade dos entrevistados, mas estima-se que a sua duração seja de quatro meses, se possível, a começar em Outubro de 2007.

### Cronograma dos trabalhos

Actividades	Out.07	Nov.07	Dez.07	Jan.08	Fev.08	Julh.08	Set.08	Dez.09
Apresentação do Projecto à Direcção da empresa	█							
Estabelecimento de contactos privilegiados e discussão das etapas do projecto		█						
Recolha de informação documental		█	█	█	█			
Estabelecimento e acordo do faseamento das entrevistas: -Entrevistas ao CEO / Gestão de topo (aproximadamente 4:1/mês) -Responsável pelos RH -Responsável pela área de I&D -Outros actores da inovação		█	█	█	█			
Administração do inquérito por questionário				█				
Observação directa na organização		█	█	█	█			
Elaboração de um Relatório Provisório				█				
Discussão com a empresa, reformulação e aprovação do Relatório Individual Provisório					█			
Entrega do Relatório Individual Final						█		
Entrega do Relatório Final com o conjunto dos estudos de caso das outras empresas investigadas							█	
Entrega da Tese de Doutoramento								█

O relatório individual final do estudo de caso incidirá sobre os processos sociais da inovação da **CHIPIDEA**, tendo a seguinte estrutura:

1. Introdução
2. Objectivos e dimensões de análise
3. Método e procedimentos
4. Descrição dos dados
  - 4.1. Caracterização da **CHIPIDEA**
    - 4.1.2. As práticas sociais
    - 4.1.3. Os processos de inovação
5. Interpretação dos dados: A construção social da inovação na **CHIPIDEA**
6. Conclusões e implicações práticas

---

A construção Social da Inovação em Organizações Portuguesas de Base Tecnológica:  
O Caso da **CHIPIDEA** □

Margarida Piteira  
ISEG, DSEO 200□

## 7. Produtos do estudo de caso

O presente projecto de investigação pretende contribuir, por um lado, para o aumento da eficácia do desempenho da organização, através dos diagnósticos e das reflexões efectuadas, entregues na forma de relatório; e por outro, contribuir para o aumento da visibilidade e da imagem da **CHIPIDEA**, ilustrando-a como uma empresa modelo nas boas práticas da inovação. Está-se assim, em simultâneo, a contribuir para o seu próprio marketing, integrando um conjunto de empresas consideradas exemplares no domínio da inovação, o que contribui, de certa forma, para o seu prestígio, *status* e identidade colectiva.

A par destes contributos, os seus resultados objectivos terão os seguintes produtos:

- Relatório do estudo de caso da **CHIPIDEA**, com interpretação dos dados recolhidos;
- Difusão da imagem da empresa como caso português de sucesso em conferências e artigos (prevendo-se uma apresentação nacional e uma internacional para o ano de 2008);
- Relatório do grupo de outras empresas congéneres, também alvo de estudo de caso;
- Integração do caso na dissertação final da Tese de Doutoramento.