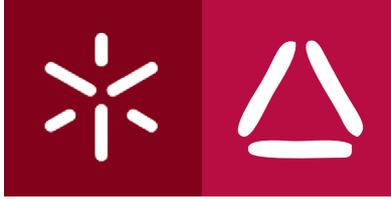


Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Lucymar Aparecida da Silveira

**Formação e auditoria em contexto digital:
uma análise interacionista simbólica**



Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Lucymar Aparecida da Silveira

**Formação e auditoria em contexto digital:
uma análise interacionista simbólica**

Relatório de Estágio
Mestrado em Sociologia
Área de Especialização em Organizações e Trabalho

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professor Doutor Carlos Gil Correia Veloso da Veiga

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgal
CC BY-NC-SA

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

AGRADECIMENTOS

Na realização do mestrado em sociologia, especificamente nesse relatório de estágio, contei com o apoio direto e indireto de inúmeras pessoas, aos quais sou profundamente grata. Sem esses contributos este relatório não seria possível. Corro o risco de injustamente não mencionar todos aquelas que contribuíram no decorrer dessa trajetória, mas registo aqui os meus sinceros agradecimentos:

- Ao meu orientador, o Professor Carlos Gil Correia Veloso da Veiga, pela orientação, pelo seu incentivo, disponibilidade e apoio que demonstrou ao longo desse trabalho, aqui lhe exprimo a minha gratidão;
- À Professora Doutora Rita Ribeiro, que, na qualidade de Diretora do Curso de Mestrado em Sociologia, em determinado encontro na receção do ICS, foi a ouvinte conselheira que eu precisava e suas palavras me acalmaram quando eu tinha dúvidas se eu conseguiria chegar até aqui, muito obrigada;
- A todos os professores de quem eu tive o privilégio de ser aluna nessa Universidade que ofereceram oportunidades de aprendizado. Em destaque, meu agradecimento a Professora Doutora Ana Paula Marques e Professor Doutor Fernando Bessa, obrigada.
- Aos funcionários do ICS, sempre disponíveis em esclarecer as minhas dúvidas, destaco aqui o meu agradecimento a Sra. Conceição, que me marcou no meu 1º dia que coloquei os pés nessa instituição de ensino. Foi muito prestativa e atenciosa, obrigada.
- À Quality Alive, empresa que me acolheu e proporcionou a minha participação em suas atividades de formações e auditoria/consultoria, meu agradecimento aos sócios da QA e, em destaque, ao meu tutor de estágio Eng. António Almeida. Esteve disponível para prestar os esclarecimentos e “me fazer entender” os processos que eu observei, muito obrigada.
- Aos amigos que ganhei durante esta jornada aqui, em Portugal, aos que estão no Brasil e na Irlanda, foram compreensivos com a minha ausência. Quando eu dizia que precisava estudar e, por muitas vezes, ficamos um bocado de tempo sem uma palavra, mas uma hora ou outra chegava uma mensagem “amo você” “admiro a sua força e coragem” “você é um exemplo para nós” e, a cada mensagem/palavra, me fortalecia. Agradeço a amizade e o carinho e as conversas que me enchiam de energia.

– Sou imensamente grata a todos os meus familiares pelo incentivo recebido ao longo destes anos, sempre acreditaram no meu potencial e que mesmo distantes se fizeram presentes a me incentivaram.

– Ao meu pai e minha mãe (in memoriam) que na ausência da oportunidade de estudar, dizia sempre: “estudem porque isso ninguém poderá lhe roubar”. Tenho muito orgulho em ser sua filha.

– Aos meus irmãos por cuidares e fazeres companhia ao nosso pai nos meus momentos de ausência. Sem vocês, não teria tido esta oportunidade de lutar pelos meus sonhos e objetivos.

– Aos meus sobrinhos, que fizeram e fazem os meus dias melhores, seus sorrisos e admiração que tem por essa tia, me faz estar cá para lutar por um mundo melhor para vocês e me preenchem de esperança.

– A minha tia Délia Ortelhado, que sempre se preocupou comigo e perguntava se eu estava bem, mesmo tão longe se fez presente, muito obrigada tia querida.

– A todos aqueles que participaram e participam da minha vida, todos são responsáveis de alguma forma por cada página da minha história e me permitiram ser o que sou hoje, pois através desses encontros precisei fazer escolhas que me trouxeram até Portugal, não foi fácil, mas cá estou e, ainda, sou um livro em redação.

– Ao meu amigo leal e incansável, agradeço por todo o carinho, admiração, dedicação e disponibilidade, me apoiando nos momentos desafiadores ao longo do período de elaboração deste relatório, durante uma pandemia. Foi um imenso aprendizado entre paciência e sabedoria demonstrados nos meus momentos de fraqueza e de crises de ansiedade. Por acreditar nas minhas capacidades e, mesmo sendo crítico, acreditou e me estimulou a ser muito melhor. Aqui expresso a minha gratidão.

– O meu profundo e sentido agradecimento a todas as pessoas que contribuíram para a concretização deste relatório, estimulando-me intelectual e emocionalmente.

A todos os meus sinceros agradecimentos.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração. Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

RESUMO

Formação e auditoria em contexto digital: uma análise interacionista simbólica

Da cadeia de valor onde ocorreu o estágio, foram realizadas atividades nos seguintes processos: testagem/experimentação de 'software business to business'; constituição de base de dados para promoção/comercialização de software; formação, auditoria interna e consultoria na área da gestão da qualidade. No primeiro caso, o trabalho consistiu em testagem/experimentação da funcionalidade 'gestão da formação profissional' no setor social do software Quality Alive; o trabalho foi realizado por via remota. No segundo caso, o trabalho consiste em constituir base de dados, em excel, na área da administração pública, ao nível municipal, constituída por entidades dotadas de responsabilidades no domínio do turismo no Brasil. No terceiro caso, consistiu em participação passiva orientada apenas para a aquisição de conhecimento sobre conteúdos e processos de formação e consultoria em gestão de qualidade em IPSS (Instituições Privadas de Solidariedade Social), estas instituições adotam o SGQ (Sistema de Gestão de Qualidade) por isomorfização coerciva e mimética. Na reflexão sobre os dados empíricos obtidos por observação participante, analisou-se os desempenhos dos membros das equipas com base na teoria do interacionismo simbólico de Goffman.

Palavras-chaves: interacionismo simbólico, cadeia de valor, Isomorfização, qualidade, setor social e formação.

ABSTRACT

Training and auditing in a digital context: a symbolic interactionist analysis

From the value chain where the internship took place, activities were carried out in the following processes: testing/experimentation of 'business to business software'; constitution of database for the promotion/marketing of software; training, internal auditing and consultancy in the area of quality and people management. In the first case, the work consisted of testing/experimentation of the 'professional training management' functionality in the social sector of the Quality Alive software; the work was carried out remotely. In the second case, the work consists of creating a database, in excel, in the area of public administration, at the municipal level, constituted by entities endowed with responsibilities in the domain of tourism in Brazil. In the third case, it consisted of passive participation oriented only to the acquisition of knowledge about contents and processes of training and consultancy in quality management in IPSS (Private Institutions of Social Solidarity), these institutions adopt the QMS (Quality Management System) for coercive and mimetic isomorphization. In reflecting on the empirical data obtained by participant observation, the performance of team members was analyzed based on Goffman's theory of symbolic interactionism.

Keywords: symbolic interactionism, value chain, isomorphization, quality, social sector and training.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS.....	III
RESUMO	VI
ABSTRACT	VII
ÍNDICE DE TABELAS	IX
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	X
INTRODUÇÃO.....	1
1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTÁGIO	2
2. OBJETIVOS.....	3
3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA EXPERIÊNCIA COLHIDA EM ESTÁGIO	3
3.1. Cadeia de valor da empresa	3
3.2. Isomorfização	4
3.3. A natureza do software desenvolvido para o setor social.....	5
3.4. Interação Simbólica.....	5
4. MÉTODO	9
5. CONSTRUÇÃO DE SENTIDO TEÓRICO SOBRE A EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO	11
5.1 Tarefas realizadas na cadeia de valor da organização.....	11
5.2 Isomorfização	12
5.3 A natureza do software desenvolvido para o setor social.....	13
5.4 Interação Simbólica.....	13
5.4.1 Papéis sociais de formador	13
5.4.2 Papéis sociais de formando	15
5.4.3 Representação de papéis sociais de auditor	16
5.4.4 Representação de papéis sociais de auditado	16
5.4.5 Cenários	17
5.4.6 Palco (Frontstage) e Bastidores (Backstage)	18
5.4.7 Representação dramaturgica, coerência e discrepância dramaturgica	18
5.4.8 Manipulação Estratégica de Impressões.....	19
CONCLUSÕES	20
BIBLIOGRAFIA	21

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Processos participados como observadora participante passiva	12
Tabela 2 - Processos participados como participante ativa	12

Lista de Abreviaturas e Siglas

BD – Base de Dados

EQUASS – European Quality in Social Services (Qualidade Europeia nos Serviços Sociais)

ERP – Enterprise Resource Planning (Sistema de Gestão Empresarial)

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Point (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos)

ICS – Instituto de Ciências Sociais

IPSS – Instituições Privadas de Solidariedade Social

ISO – International Organization of Standardization (Organização Internacional da Normalização)

QA – Quality Alive

SGGI – Sistema de Gestão Global e Integrados

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

UC – Unidade Curricular

Introdução

O presente relatório reporta as atividades de formação realizados no âmbito da Unidade Curricular (UC) designada 'Relatório de Estágio', sendo a sua frequência requisito de conclusão do Mestrado em Sociologia na área de especialização em organizações e trabalho. Portanto, a minha formação nessa UC adotou a modalidade de estágio, o qual foi realizado na empresa QA (ver seção 'contextualização do estágio'). Nesta, realizei as seguintes atividades: constituição de base de dados de natureza comercial; participação em ações de formação-auditoria-consultoria em SGQ; testagem de software, no âmbito de experimentação de um ERP.

O relatório tem a seguinte estrutura: 1. contextualização do estágio; 2. objetivos do estágio; 3. enquadramento teórico da experiência de estágio; 4. método; 5. construção de sentido teórico sobre a experiência de estágio. No primeiro ponto, procedo à caracterização da empresa onde estagiei e indicação dos processos em que realizaria atividades de estagiária. No segundo ponto, são formulados os objetivos de estágio, os quais apontam para as dimensões aquisição/melhoria de conhecimentos e de competências. No terceiro ponto, identifico e defino os conceitos usados para construir sentido analítico sobre as IPSS, as atividades realizadas e as experiências de estagiária. No quarto ponto, é caracterizado o método, concretamente a observação participante, a imparcialidade científica, as fontes e a unidade de observação. No quinto ponto, os conceitos são aplicados à experiência colhida para construir sentido sobre a realidade empírica observada e aos dados da observação colhidos.

O estágio permitiu-me desenvolver conhecimentos em sistemas de gestão da qualidade e em consultoria em gestão da qualidade através da testagem/experimentação de software e da participação em atividades de formação e de auditoria interna. A realização deste estágio teve pertinência para a minha capacitação. Por um lado, para mim, enquanto estagiária em formação: permitiu-me desenvolver conhecimentos e competências na área das tecnologias de informação e melhorar a minha empregabilidade. Por outro lado, para a empresa de acolhimento que pretende alargar a atividade no Brasil, país que conheço relativamente bem e cujo conhecimento ajudou na realização de uma das tarefas do estágio – constituição de Bases de Dados. O facto de a empresa já ter recebido estagiários do 1º e 2º ciclos de

Sociologia dotou-a de experiência na gestão deste processo de formação em regime de estágio.

1. Contextualização do estágio

A empresa é designada Quality Alive (QA), sendo uma sociedade por quotas e spinoff da Universidade do Minho. A QA é uma empresa que concebe e desenvolve Sistemas de Gestão Global e Integrados (SGGI). Este conceito assenta no alinhamento e na integração das áreas de gestão e dos processos de trabalho, abrangendo toda a cadeia de valor da organização, nela se incluindo as políticas, os processos e as práticas.

Possui duas equipas de desenvolvimento de software – uma em Braga e outra na cidade da Praia, em Cabo Verde - e uma equipa de consultoria em Braga. Desenvolve software de gestão na área ‘business to business’ e é neste projeto que parte do estágio foi realizada. Realizei atividades em alguns processos da empresa, especificamente nos processos de formação, auditoria interna e consultoria da qualidade (no âmbito de prestação de serviços), em processos de testagem de software (no âmbito de experimentação de software) e em constituição de base de dados de potenciais cliente (no âmbito da promoção comercial de um produto de turismo). Em suma, participei em ações de formação, ação de auditoria interna e consultoria, realizadas remotamente, na condição de observadora participante conhecida, bem como na constituição de base de dados dos órgãos administradores do turismo, na condição de participante ativa.

A empresa localiza-se no concelho de Braga e o estágio ocorreu em regime remoto. As reuniões de planeamento ocorreram em equipa, reunida em Skype, e o trabalho de testagem/experimentação ocorreu por ligação remota a servidor onde se encontrava o software testado. A participação ocorreu nas fases ‘testagem’ (do software) e ‘staging’ (testagem em ambiente de internet). A constituição da base de dados, referida neste ponto, foi realizada com base em consulta de sites institucionais e registo de dados em ficheiro excel. O processo de estágio foi tutorado por um funcionário da empresa que participava nas atividades de estágio.

2. Objetivos

Os objetivos da formação foram os seguintes:

1. Conhecer o processo de testagem de software como fase do desenvolvimento de software;
2. Conhecer processos de formação, auditoria e consultoria de SGQ;
3. Constituir BD para gestão da promoção de novo produto;
4. Desenvolver competência de análise teórica de processos sócio-organizacionais.

O primeiro objetivo foi apenas parcialmente realizado porque houve atraso no desenvolvimento do software, tendo sido a testagem substituída por experimentação de funcionalidades de software já desenvolvidas e disponíveis. O segundo objetivo foi totalmente realizado, embora a consultoria tenha tido importância secundária porque dependia dos resultados da auditoria. Na verdade, a separação entre auditoria e consultoria é muito fluída, pois a auditoria implica um juízo de fato sobre o desempenho e identificação de oportunidades de melhoria do SGQ, e a consultoria implica propostas de medidas de melhorias e sua implementação. O terceiro objetivo foi totalmente realizado, tendo a base constituída de 1423 entidades com funções administrativas públicas do setor do turismo no Brasil. O quarto objetivo foi realizado com base na teoria institucional (o conceito de isomorfização) e teoria interacionista simbólica (diversos conceitos).

O plano de atividades exposto permitiu-me adquirir/desenvolver conhecimentos (objetivos 1 e 2) e competências/conhecimentos (objetivo 3 e 4).

3. Enquadramento teórico da experiência colhida em estágio

3.1. Cadeia de valor da empresa

A gestão da cadeia de valor é fundamental para as empresas. Ela “é o conjunto interligado de todas as atividades que criam valor” desde a aquisição da matéria-prima e/ou componentes até a entrega do produto acabado aos clientes/consumidores (Shank & Govindarajan, 1993:13, apud Rocha & Borinelli, 2007:148). Essa definição restringe a cadeia de valor ao setor industrial, ignorando os demais setores de atividade. Por isso, esta definição pode ser mais adequada a reflexão realizada nesse relatório: “é uma sequência de atividades que se inicia com a origem dos recursos e vai até o descarte do produto pelo

último consumidor” (Rocha & Borinelli, 2007:149). A literatura mostra que a cadeia de valor deve ser estrategicamente gerida para trazer vantagens para a empresa e para o setor de atividade (Rocha & Borinelli, 2007).

As empresas são sistemas de processos e, segundo a International Organization for Standardization (ISO 9001:2015), a abordagem da gestão da qualidade deve focar os processos da organização integrados no sistema de gestão da qualidade (ISO 9001:2015). Para isso, a organização deve determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade, as entradas requeridas e as saídas e a sequência e interação destes processos, bem como os recursos necessários à sua realização (ISO 9001:2015). Os processos podem ser melhorados por recursos ou técnicas do diagnóstico e melhoria (Cavalcante, 2016). Nessa reflexão i) caracterizei a cadeia de valor da empresa e ii) identifiquei os processos da cadeia de valor em que participei.

3.2. Isomorfização

As IPSS adotam Sistema da gestão da qualidade que tem de cumprir alguns requisitos legais para poderem ser financiadas pelo estado. Essa forma de inovação pode ser designada de isomorfismo coercivo. Esse tipo de isomorfismo existe quando ocorrem “pressões formais e informais exercidas sobre a organização por outras organizações das quais são dependentes” (DiMaggio & Powell, 1983:150). Este isomorfismo permite às IPSS continuarem a beneficiar de apoios financeiros públicos. Outra parte do sistema de gestão da qualidade resulta da adoção de requisitos de normas da qualidade que não são obrigatórias por lei e são voluntariamente adotadas. Essa forma de inovação é designada de isomorfismo mimético. Esse tipo de isomorfismo existe quando “as organizações podem modelar-se a si próprias a partir de outra organização” quando os seus objetivos são ambíguos e operam em ambientes incertos (DiMaggio & Powell, 1983:151). Este isomorfismo permite às IPSS manterem posições relativamente competitivas no setor em que operam. Nessa reflexão i) identifiquei os tipos de isomorfismo existentes na gestão da qualidade no setor social e ii) inferi os efeitos de cada um desses fatores na sua isomorfização.

3.3. A natureza do software desenvolvido para o setor social

O software denominado ERP (Enterprise Resource Planning) tornou-se fundamental a gestão estratégica e operacional das empresas. A literatura considera que os ERP são “sistemas de informação integrados” que abrangem “as diferentes funções da empresa”, os quais fornecem “informações geradas a partir do processo operacional”, permitindo “um planejamento estratégico mais seguro” e “operações mais eficientes” (Mendes & Escrivão Filho, 2002:278-279). A literatura mostra que a adoção de um ERP “afeta a empresa em todas as suas dimensões, culturais, organizacionais ou tecnológicas”, “fornecendo informações detalhadas sobre as operações”, controlando “toda a empresa, da produção às finanças”, através de “compartilhamento de informações comuns entre os diversos módulos, armazenadas em um único banco de dados centralizado”, permitindo “otimizar o dia-a-dia da empresa” e realizar “processos de trabalho padronizados”, recorrendo “uma única base de dados” (Mendes & Escrivão Filho, 2002:278-279). Assim, os ERP têm efeitos desejáveis para as organizações: “qualidade da informação, sistema único / integração, acessibilidade em tempo real, redução de estoque, melhoria de produtividade, melhoria da gestão logística, fluxo de caixa e previsões” (Botta-Genoulaz & Millet, 2006:205). O software existente no setor social até à chegada da Quality Alive era apenas ERP, o qual é focado na gestão contabilística e financeira. O produto desenvolvido pela nova empresa iniciou a digitalização da área da gestão da qualidade, podendo articular esta com o ERP e integrar todo o software existente em diferentes plataformas. Nessa reflexão i) caracterizei o software desenvolvido pela empresa de estágio e ii) comparei-o com o tipo de software designado ERP.

3.4. Interação Simbólica

A análise da experiência desse estágio foi baseada em teoria do interacionismo simbólico (Goffman). Esta foca os encontros sociais e oferece diversos conceitos para os analisar – papel social, plateia, equipa, atores sinceros, atores cínicos, manipulação estratégica de impressões, representação dramática, coerência e discrepância dramática, palco e bastidores (regiões), cenário, aparência, fachada e maneira. Na análise dos dados empíricos

colhidos na minha realização do estágio procurei aplicar esses conceitos, na medida em que a observação realizada tornou isso possível.

O papel social acarreta/implica conjunto de direitos e deveres, os quais estão associados às situações sociais e às posições sociais, e sendo representados para plateias (Goffman, 1983). Os papéis sociais são dramaturgicamente representados pelo indivíduos (atores), os quais podem ser sinceros ou cínicos: os primeiros acreditam no papel social que representam, que a impressão da realidade que emitem é a própria realidade, esperam que a plateia acredite que a personagem que veem tenha os atributos que aparenta ter (Goffman, 1983); os segundos não orientam a sua representação para criar uma impressão da realidade coerente com a situação, podem enganar a plateia ou podem “brincar” com aspetos que a plateia deve levar a sério (Goffman, 1983:25). O que distingue atores sinceros de atores cínicos é a existência de autorização formal para representar os papéis que desempenham e o grau de perfeição do desempenho dos papéis; no caso dos atores sinceros, o desempenho é tão perfeito que os atores começam a ser tomados pelos seus desempenhos (Meyrowitz, 1990), isto é, a plateia começa a tomar o ator pela personagem. A observação realizada focou i) os papéis sociais desempenhados por diferentes atores – formador, formandos, auditores e auditados – e ii) designou os requisitos de desempenho de papel.

A representação dos papéis sociais carece de trabalho de equipa e de disciplina dramática. Os atores e a plateia constituem duas equipas (Goffman, 1983:214); a equipa pressupõe a cooperação dos atores para manterem a desejada impressão para atingirem os seus objetivos comuns (Goffman, 1983); por isso, um ator não pode, simultaneamente, pertencer à equipa e à plateia (Goffman, 1983). Por isso, deve ser distinguida de grupo, o qual é constituído por membros da equipa relacionados por laços dependência recíproca e familiaridade (Goffman, 1983); este pode recorrer a outras fontes de formação e recorrer à manipulação estratégica de impressões (Goffman, 1983). Na representação dos papéis sociais, os atores procuram causar impressões desejadas na plateia (Goffman, 1983), o que os leva a guardar segredos sobre informações que põem em causa a impressão desejada (Goffman, 1983). A representação dramática implica técnicas de manipulação de impressões como a lealdade dramática (partilha de obrigações morais), disciplina dramática (controle do gesto, rosto e voz), circunspeção dramática (prudência na atuação) (Goffman, 1983). O sucesso do desempenho da equipa depende dos seguintes atributos: lealdade, disciplina e circunspeção (Goffman, 1983). A disciplina dramática, a

qual é sociologicamente muito relevante, depende da atuação individual dos atores, da sua capacidade para não cometer rupturas de representação (Goffman, 1983), controlar as emoções (Goffman, 1983), dominar o rosto e a voz, meios de expressão não verbal e verbal (Goffman, 1983). A representação dramaturgical é usada para servir os requisitos de tarefa e não os requisitos do ator (Goffman, 1983) e aumenta as possibilidades de os atores desempenharem papéis sem cometerem rupturas de representação que desqualificam o ator ou/e a equipa (Goffman, 1983). Na observação de estágio, foi feita reflexão sobre práticas que i) promoveram o dissenso e a ruptura dramaturgical e que ii) promoveram o consenso e a disciplina dramaturgical.

A coerência e a discrepância dramaturgical são propriedades dos encontros sociais. A representação convincente assegura a coerência entre aparência e maneira (Goffman, 1983), prevenindo a representação de papéis discrepantes (Goffman, 1983), é linearmente desenvolvida entre o 'eu' humano e o 'eu' socializado (Goffman, 1983). A interação desejada assegura coerência entre o papel representado, a posse de informação apropriada à interação e o acesso prescrito a áreas dos bastidores (Travers, 1999). A representação desadequada que gera discrepância entre "a impressão sustentada e a realidade revelada" pode levar a plateia a ignorar o lapso ou a aceitar a desculpa produzida pela atuação discrepante (Goffman, 1983:212). Contudo, os atores tendem a evidenciar "coerência expressiva" de modo a evitar discrepâncias que ponham em causa a importância que concede à interação e a direção dramática que assume (Goffman, 1983:51-55). Nesta observação, foi feita reflexão sobre i) papéis coerentes e discrepantes e ii) sobre representações coerentes e discrepantes pelos membros das equipas.

A realidade social é (re)produzida nos encontros. Estes permitem a troca de sinais de confiança, fundamental para a interação (Goffman, 1983), e de compromisso com a ordem social (Goffman, 1967), fundamental para a rotinização das práticas. Por isso, a plateia pode ajudar os atores a atuarem adequadamente e a proteger os mais inexperientes na representação de papéis (Goffman, 1983), bem como a valorizar os atores para prevenir uma atuação indesejada ou obter vantagens (Goffman, 1983); atores, plateia e estranhos procuram prevenir rupturas e construir consensos dramaturgical (Goffman, 1983). Nesses encontros ocorreram eventos que constituem a unidade básica da observação (ver metodologia). Esta reflexão analisou i) os tipos de encontros realizados, ii) as práticas de

proteção e ajuda aos atores menos capacitados e iii) de prevenção e/ou correção de ruturas dramáticas.

O comportamento dramático é regionalizado. Os atores atuam em dois tipos de regiões – região da frente ou do palco ('fronstage') e região de trás ou dos bastidores ('backstage'). No primeiro caso, os atores operam a representação dos papéis associados às personagens e procuram dar a aparência de que a sua atuação incorpora padrões de interação discerníveis (Goffman, 1983); a plateia observa a representação e é guiada pelas definições de situação realizadas pelos atores e que o cenário reforça (Goffman, 1983); os equipamentos fixos desta região constituem o cenário (Goffman, 1983). Estas regiões são quaisquer lugares separadas por barreiras físicas que dificultam ou impedem a percepção do comportamento dos atores pela plateia (Goffman, 1983). Contudo, em dadas circunstâncias, há regiões que podem ser usadas como palco e como plateia (Goffman, 1983). Estas regiões estão dramática e funcionalmente ligadas: na região de trás prepara-se ou desacredita-se a representação que se realiza na região da frente (Goffman, 1983) e, quando os atores se libertam da sua personagem, podem ocorrer comportamentos incoerentes com os papéis sociais que se representam na região da frente (Goffman, 1983). Por isso, o controlo do acesso aos bastidores é preocupação dos atores para impedir que os membros da plateia tenham acesso a informação que possa desacreditar a representação realizada no palco (Goffman, 1983). De forma geral, é esperado que as pessoas que trabalham na região da frente realizem padrões de conduta expressivos e que as pessoas que trabalham nos bastidores realizem padrões de conduta técnicos (Goffman, 1983). Na região da frente, os atores desempenham o papel particular de forma idealizada para uma plateia (Meyrowitz, 1990). Neste ponto foi feita i) caracterização das regiões de palco e de bastidores (existentes na prestação de serviços pela empresa) e ii) caracterização das atividades dramáticas específicas de cada região.

O interacionismo simbólico dispõe de conceitos para apreciar a preparação dramática dos atores. A fachada é constituída pelo "equipamento expressivo padronizado intencional ou inconscientemente usado pelo indivíduo durante a representação" (...) com o fim de definir a situação para os que observam a representação (Goffman, 1983:29). Os papéis sociais têm a si associados determinadas fachadas e os atores tem que escolher entre elas as que vão usar na sua representação (Goffman, 1983). A fachada social pode ser dividida em partes padronizadas (cenário e maneira) e não padronizadas (aparência). O cenário refere-se

“as partes cênicas dos equipamentos expressivos, aqueles que de modo mais íntimo identificamos com o próprio ator” (Goffman, 1983:31), compreendendo o mobiliário, a organização do espaço e a decoração (Goffman, 1983); o seu controle “é uma vantagem durante a interação” pois permite escolher a informação que o público da plateia vai interpretar (Goffman, 1983:90).

A maneira permite aos atores informarem a plateia sobre os papéis que projetam desempenhar (por exemplo, arrogante ou humilde) e como pretende interagir com os outros atores (Goffman, 1983). Contudo, a representação admite alguma variabilidade e os atores podem contradizer-se como acontece quando atuam de modo não esperado em relação a sua posição social (Goffman, 1983). A aparência permite sugerir o status social do ator, o estado ritual temporário de um indivíduo, se está empenhado em uma atividade social formal ou informal, se está a realizar a tarefa orientado para produção ou recriação, se está a iniciar nova fase no seu ciclo de vida (Goffman, 1983). Desejavelmente, espera-se “compatibilidade confirmadora entre a aparência e a maneira” (Goffman, 1983:31) e entre a fachada e o cenário (Goffman, 1983). No seu conjunto, esta reflexão permitiu i) caracterizar a fachada social, a aparência e a maneira e ii) identificar requisitos de atuação dramática adequada.

4. Método

O método de recolha de dados empíricos é o da observação participante. A observação participante exige pesquisa intensiva e permite operar generalizações teóricas por indução analítica (Denzin, 1989). A entrada nas empresas para realizar pesquisa só pode ser operada por meio do desempenho de papéis sociais – investigador, consultor e empregado (Gummesson, 1991). Na observação que realizei, observei discursos produzidos em encontros formais de trabalho na condição de estagiária, a qual se aproxima, na QA, da condição de empregada para efeito de acesso a processos da cadeia de valor. Nas ações de formação – auditoria – consultoria, participei como observadora conhecida passiva. Nas ações de constituição da base de dados, participei como participante ativa.

A observação participante é o método que utilizei na observação da realidade empírica. Ela é um tipo de investigação qualitativa que “pretende penetrar e compreender o sentido íntimo de um fenómeno ou realidade social, mas além dos seus aspetos externos e quantitativos”

(Bravo, 1989:255). As vantagens da observação participante são as seguintes: maior acessibilidade às realidades sociais estudadas, recolha de dados empíricos no momento da sua produção social; contato direto com os códigos usados nas interações sociais (Burgess, 1997). As desvantagens desse método são as seguintes: participação ativa voluntária ou involuntária na construção na realidade empírica; afetação dos contextos de atuação e dos comportamentos observados (pelo observador) (Burgess, 1997). Registei de modo manuscrito dados da observação dos eventos em que participei. No registo e análise dos dados da observação, apliquei o princípio da imparcialidade científica quanto fui capaz de aplicar.

Para reduzir as possibilidades desse impacto negativo, o investigador deve adotar adequada orientação agêntica. Concretamente, deve fazer da imparcialidade científica critério de separação de juízo de facto e juízo de valor, sendo preferidos os primeiros dada a reconhecida subjetividade dos segundos (Weber, 1983). O sociólogo deve observar as práticas sociais e não as realidades sociais (Touraine, 1982), deve conhecer o que os agentes sociais sabem e usam na sua vida diária na forma de conceitos, os quais são categorias interpretativas da realidade e que convocam categorias de análise adotadas por investigador fora dos quadros de significação dos agentes observados (dupla hermenêutica) (Giddens, 1984). Essa dupla hermenêutica permitirá interpretar a interpretação original, reconstruir sentidos teóricos sobre os sentidos práticos produzidos nos discursos pelas pessoas observadas.

A observação carece da identificação de fontes e de unidade de observação. As fontes de informação são primárias e secundárias. No primeiro caso, correspondem a práticas discursivas e operacionais dos participantes em encontros laborais; no segundo caso, correspondem a procedimentos e registos formais em curso na empresa. As unidades de observação ou de análise “são realidades substantivas que formam unidades de realidade mais ou menos independentes e que, como tais, possuem determinados atributos e propriedades e são suscetíveis de diversas mudanças” (Bravo, 1989:97). Na observação realizada, as unidades de análise são eventos ocorridos nos encontros funcionais e sociais.

Eventos são encontros entre atores que emitem signos, os quais carregam informação que os atores usam para guiarem a sua atuação (Goffman, 1983) e os encontros são eventos sequenciais fundamentais para a rotinização das práticas (Giddens, 1984). Nos eventos ocorrem translações, as quais são processos transformacionais de entidades diferentes em

entidades equivalentes (Latour, 2005) que ocorrem em rede, as quais são associações de actantes humanos e não humanos unidos por dependências (Lee & Stenner, 2005) e, por isso, são constituídas por pessoas, máquinas, instrumentos, documentos, signos ou edifícios (Latour, 1996). Assim, os eventos analisados são eventos de formação, auditoria e consultoria, os quais articulam processos e pessoas, software e bases de dados, signos alfabéticos e numéricos, registos de dados das atividades realizadas e ‘queries’ (consultas à BD) para relatórios, de modo a produzir a informação necessária para assegurar a conformidade das práticas da qualidade com os requisitos normativos da Norma da qualidade adotada com referência.

5. Construção de sentido teórico sobre a experiência de estágio

5.1 Tarefas realizadas na cadeia de valor da organização

A cadeia de valor da QA integra os seguintes processos: Gestão de compras, Gestão Comercial, Faturação, Recrutamento/Seleção de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas, Desenvolvimento/Fornecimento e Manutenção de Software, Consultoria/Formação e Auditoria Interna. O sistema de gestão da qualidade integra os seguintes processos: desenvolvimento/fornecimento e manutenção de software, consultoria/formação e gestão de recursos humanos. Enquanto estagiária e observadora participante, atuei nos processos da empresa, especificamente nos processos de formação, auditoria interna e consultoria da qualidade, no âmbito de prestação de serviços, em processos de testagem de software, no âmbito de experimentação de software e em constituição de base de dados de potenciais clientes, no âmbito da promoção comercial de um produto de turismo. Participei em diversas ações de formação – consultoria – auditoria, realizadas remotamente, na condição de observadora conhecida. Na verdade, as ações observadas acabavam por ter, quanto a substância, estas dimensões. Participei, ainda, na constituição de base de dados, a partir de ‘sites’ institucionais digitais, composta de órgãos administradores do turismo, na condição de estagiária.

Tabela 1 - Processos participados como observadora participante

Processos	Entradas	Tarefas	Saídas
Formação	a) Plano de formação.	a) Identificar oportunidades de melhoria; b) Registrar a ação de formação.	a) Plano de melhoria; b) Relatório da ação de formação e validação do relatório.
Auditoria	a) Plano de auditorias.	a) Registrar a ação de auditoria.	a) Relatório da ação de auditoria e validação do relatório.
Consultoria	a) Plano de consultoria.	a) Registrar a ação de consultoria.	a) Relatório da ação de consultoria e validação do relatório.

Tabela 2 - Processos participados como participante estagiária

Processos	Entradas	Tarefas	Saídas
Constituição de BD	a) Objetivos do produto de software.	a) Desenhar a matriz de BD; b) Consultar sites; c) Registrar dados.	a) BD desenhada e aprovada; b) Dados identificados; c) BD concluída.
Testagem de Software	a) Informação sobre funcionalidades/ processos desenvolvidos em software.	a) Testar software; b) Registrar resultados da testagem; c) Informar da conclusão da testagem e disponibilidade do relatório.	a) Erros identificados; b) Relatório redigido; c) Equipa de desenvolvimento informada.

5.2 Isomorfização

No setor social, como já foi referido em 3.2, existem duas formas de isomorfização do SGQ – coerciva e mimética. No caso da primeira forma, uma fonte da empresa expressou a seguinte ideia: “Estando as organizações do setor social sob a tutela do Ministério do Trabalho e da Segurança Social, estes impõem um conjunto de requisitos legais para o desenvolvimento da atividade”. Esse Ministério elaborou uma norma própria (manuais da qualidade do ISS-Instituto do Serviço Social) para as IPSS adotarem como referencial para a sua certificação do seu SGQ. Os referenciais normativos disponíveis para esse setor de atividade ainda incluem a norma EQUASS e a norma ISO 9001. No caso da segunda forma, de acordo com a mesma fonte, copiar práticas percebidas como bem-sucedidas, identificadas

por benchmarking, podendo ser motivadas por benefícios operacionais, bem como a certificação do SGQ, podem equalizar as condições concorrenciais, são dois caminhos para essa inovação. Em termos concretos: a isomorfização coerciva obriga as IPSS a implementarem, pelo menos, o nível C dos Manuais da Qualidade do Instituto do Serviço Social e grande parte dos requisitos da norma HACCP; a isomorfização mimética permite às organizações diferenciarem a prestação de serviços pela adoção voluntária da norma ISO e/ou da norma EQUASS.

5.3 A natureza do software desenvolvido para o setor social

No âmbito da realização do estágio participei na testagem/experimentação do software desenvolvido pela empresa.

Esse software integra as seguintes funções: gestão de recursos humanos, gestão da qualidade, gestão das operações dos serviços, gestão de stocks, salários e faturação. Por isso, ele tem características de ERP, mas não é um ERP típico, porque não contém os módulos contábeis, é voltado para a gestão da qualidade.

5.4 Interação Simbólica

5.4.1 Papéis sociais de formador

Participei em atividades formativas para as seguintes plateias: grupo de diretores técnicos de respostas sociais; educadora de infância e estagiários na empresa. A diferente natureza institucional das plateias é usada como critério para designar os papéis sociais do formador. Foram identificados os seguintes tipos de papéis sociais:

a) Controlador (Monitorial) da comunicação (partilha de significados): o formador recorre a frequente monitorização do entendimento pelos participantes dos conteúdos da formação, independente da composição institucional das plateias. O formador usa expressões como: “Faço me entender?”; “Está a ver?”. Para além de formular essas interrogações, aguardava pela resposta pelos membros da plateia e, se não houvesse respostas, ele avançava na exposição. Foi possível verificar esse comportamento em formações para organizações que operam em diferentes setores de serviço social. A aparência revelou orientação metódica para a representação do papel social. Este atributo foi verificado na existência de guião

tacitamente usado para organizar o seu discurso e a interação com a plateia. A maneira é caracterizada por competência que é verificável, ao demonstrar conhecimento teórico e prático, quer na emissão do conteúdo, quer na interação, através dos esclarecimentos de dúvidas.

b) Cerimonial: o formador realiza a apresentação dos estagiários e altera o comportamento dialógico e o comportamento não operacional, em situação de operação, de modo dependente da natureza institucional das plateias. Primeiro exemplo: nas formações com os grupos de diretores técnicos, reforça o pedido de autorização da participação dos estagiários ao qual já tinha feito antes do encontro e no encontro com a educadora não fez qualquer referência a presença das estagiárias. Segundo exemplo: Durante a formação com a educadora da creche, revela ter bebido água; com os estagiários apenas emitiu sons que estava a beber algo e com o grupo de diretores técnicos não foi possível fazer qualquer identificação da sua prática de hidratação do corpo. A aparência revela orientação baseada na deferência em relação a plateia. Realiza uma deferência seletiva, pois fornece informação diferente sobre o seu comportamento nos bastidores, consoante a natureza funcional das plateias. A maneira revela orientação dramaturgica em relação a plateia. Ele informa a plateia de que sua intenção é beber água e, desse modo, não considera obrigação de papel solicitar autorização, acumulando autonomia para abordar os conteúdos da formação e para assegurar condições físicas para o desempenho do papel de formador.

c) Adaptativo: o formador caracteriza o software de acordo com a composição funcional das plateias e de acordo com o conhecimento que presume a plateia tenha do software. Primeiro exemplo: na formação com os estagiários era muito minucioso na explicação das funcionalidades do software, enquanto com as outras plateias era menos minucioso na descrição das funcionalidades; quanto ao uso das funcionalidades, não são identificáveis diferenças de atuação porque nessa formação foram usadas componentes diferentes do software. Segundo exemplo: no grupo com estagiários, ao abrir o software, apresentou-se numa velocidade mais acelerada e depois abrandou, percebendo que para os estagiários era o primeiro contacto com o software, enquanto com as demais plateias, percebeu-se que elas já conheciam o software. Terceiro exemplo: na formação com o grupo de diretores técnicos o treinamento foi feito com casos práticos da instituição e com a educadora não havia essa informação para fazer a testagem do software e a formação foi feita com uma simulação de um caso. Quanto a aparência, ele revela orientação dramaturgica formativa seletiva, pois

condiciona os conteúdos da formação pela natureza funcional das plateias. Quanto a maneira, baseada no conhecimento mais ou menos exclusivo do software, assume o papel de emissor de informação sobre o produto; baseado na sua percepção da capacidade das plateias, altera o discurso.

5.4.2 Papéis sociais de formando

Particpei em atividades formativas para as seguintes plateias: grupo de diretores técnicos de respostas sociais; educadora de infância e estagiários na empresa. A diferente natureza institucional das plateias é usada como critério para designar os papéis sociais do formando. Foram identificados os seguintes tipos de papéis sociais:

a) Crítico: O formando interroga o significado das categorias de registo de dados e propõe melhorias. No formulário de registo do perfil do utente, não existe campo para registar o seu grau de autonomia. O formando comenta que, numa situação em que um utente não tem mobilidade ou tem mobilidade parcial, precisa ter um registo da necessidade de apoio para ir a casa de banho, não há possibilidade de fazer esse registo. Por isso foi proposto que fosse criado um campo, onde fosse possível assinalar o grau de autonomia, para então ter esse item marcado.

b) Aquiescente: O formando, ao interrogar o significado de alguma categoria e ao obter a resposta pelo formador, não reitera a pergunta, aceita à primeira o esclarecimento produzido. Numa situação em que fez uma pergunta e pode não ter ficado totalmente esclarecido, o formando não volta a questionar e pedir novamente a explicação.

c) Passivo: O formando apenas ouve todo o processo formativo sem fazer nenhum comentário ou questionamento. Nas formações, quando o formador disse “Faço-me entender?” alguns formandos simplesmente não se manifestaram com nenhuma resposta na forma interrogativa ou afirmativa.

Os dados empíricos não parecem ser suficientes para suportar a análise no conceito de maneira. Quanto a aparência, o participante crítico parece orientar a sua representação de papel para melhoria do produto; o aquiescente parece orientar a sua representação de papel para prevenir desconfortos relacionais; o passivo parece orientar a sua representação de papel para indiferença relativamente a interação. Também não foi possível aplicar o conceito de ator cínico.

5.4.3 Representação de papéis sociais de auditor

a) Normativo Regulador: A pessoa dotada de autoridade de interpretação técnica normativa enuncia requisitos interrogativamente e aguarda que a pessoa ouvida fale e evidencie que as práticas estão em conformidade com os requisitos da norma. Na avaliação da conformidade do requisito ‘quadro de horários de abertura, fechamento e intervalo da instituição’, que deverá estar em local visível ao público, a pessoa ouvida evidenciou que a prática está em conformidade, estando afixado no quadro de avisos no hall de entrada da entidade.

b) Normativo Ético: A pessoa dotada de autoridade de interpretação técnica normativa recomenda a pessoa ouvida que, nos requisitos não conformes, seja adotada uma linha de conduta baseada na honestidade. No caso de uma não conformidade identificada, a auditora recomendou a pessoa ouvida que, na auditoria de certificação, seja transparente na explicação das causas e condições da não conformidade à equipa auditora, anunciando que uma não conformidade que poderia ser considerada “grave”, poderá ser atenuada para “leve”.

c) Equalizador: A pessoa dotada de autoridade de interpretação técnica normativa produz comentários que a afastam da sua posição social de auditora e a aproxima da condição de funcionária da instituição auditada. A pessoa ouvida informa que alguns funcionários estão de baixa médica devido as consequências do Covid e a auditora comenta “quisera eu poder reivindicar minhas consequências do Covid junto ao meu empregador”.

Os dados empíricos também nesse tópico não parecem ser suficientes para suportar a análise no conceito de maneira. Quanto a aparência, o normativo regulador parece orientar a sua representação de papel para a normalização das práticas; o normativo ético parece orientar a sua representação de papel para a conformidade honestas das práticas. Também não ocorreu oportunidade para aplicar o conceito de ator cínico.

5.4.4 Representação de papéis sociais de auditado

a) Normativa Aquiescente: A pessoa ouvida adota linha de conduta receptiva das mensagens normativas emitidas e das ações de melhorias recomendadas (pela auditora). Na verificação do requisito identificação do funcionário com foto, cargo e função, a responsável pelo processo auditado, foi interrogada sobre a visibilidade (do crachá) da sua identificação e ela

disse que já ia buscar; e a auditora disse que isso é para estar visível na pessoa e não estar sobre a mesa.

b) Humorista: A pessoa ouvida formulou uma interrogação carregada de incerteza quanto ao seu significado e orientada para a produção de significado surpreendente de modo a gerar uma orientação mais informal para a interação. A responsável pelo processo auditado interroga todos as participantes de modo a gerar boa disposição estimulada pelo humor, perguntando: “o que vira a cabeça de um homem?” e, como ninguém respondeu, informa a resposta “o pescoço”.

c) Sincera: A responsável pelo processo auditado informou ao auditor interno que alguns processos de registos de práticas diárias que eram para ser feitas na plataforma informática não foram possíveis de cumprir pela alteração de turnos das equipas no contexto pandêmico, o que gerou não conformidades. Neste caso, considerando o enunciado teórico anteriormente abordado, a pessoa ouvida acreditará no papel social de pessoa auditada que representa na situação de auditoria e esperará que o auditor acredite na sua versão dos fatos.

Os dados empíricos também nesse tópico não parecem ser suficientes para suportar a análise no conceito de maneira. Quanto a aparência, o normativo aquiescente parece orientar a sua representação para a aceitação do requisito normativo; o humorista parece orientar a sua representação de papel para a criação de clima relacional adequado; o sincero parece orientar a sua representação de papel para a transparência das práticas. Também não foi possível identificar realidade dramatúrgica cínica.

5.4.5 Cenários

No processo de formação o cenário era em formato digital, podíamos ouvir as pessoas, mas não era possível ver o mobiliário do ambiente, a decoração, o tamanho e a organização do local.

No processo de auditoria o cenário era em formato digital, mas a entidade auditada tinha a sua câmara ligada para poder mostrar alguns itens (identificação pessoal e funcional nos crachás e a licença de funcionamento que estava afixada no quadro na entrada da entidade) eram necessários para cumprimento do processo de auditoria. Outros itens eram validados dentro do software e era conferido através de compartilhamento do ecrã (documentos dos

utentes tais como: ficha cadastral, receituário, plano individual, etc.). Dessa forma era possível visualizar alguns aspetos da organização, o mobiliário, a decoração e o tamanho do espaço, permitindo identificar o cenário como sendo da enfermeira ou da diretora técnica.

5.4.6 Palco (Frontstage) e Bastidores (Backstage)

Quanto aos bastidores, não foi possível realizar nenhuma observação porque a todo tempo estávamos todos no mesmo palco, assistindo as representações de papéis de formador, formandos, auditor e auditados, não havendo acesso aos bastidores nem a observação dos papeis sociais neles realizados.

Quanto aos palcos, foi possível observar os palcos da formação e da auditoria e as representações de papeis sociais. As representações observadas permitiram discernir os papeis sociais de formador, formando, auditor e auditado.

A fonte da empresa ouvida não mencionou a existência de conversas sobre a equipa auditora na região de trás, antes dizendo que as duas equipas – auditora e auditada – devem atuar como parceiros. Quanto a conversa na região da frente, sublinhou “elogios e agradecimentos da praxe”, interrogações e explicações, comentários e considerações. Desse modo, pode acontecer que os técnicos da equipa consultora e que realiza a auditoria interna possam não ter acesso as conversas de bastidores produzidas pela equipa auditada.

5.4.7 Representação dramática, coerência e discrepância dramática

A representação dramática realizada pelo formador, no palco da formação, satisfaz os requisitos da tarefa. Os papeis que ele representa (controlador da comunicação, cerimonial e adaptativo) asseguram a coerência entre a aparência e maneira, não tendo sido identificada a representação de papéis discrepantes. A representação dramática realizada pelos formandos satisfaz parcialmente os requisitos da tarefa. Enquanto as representações dos papéis de crítico são coerentes com a aparência e maneira, o aquiescente e passivos podem ser discrepantes. A representação dramática realizada pelo auditor, no palco da auditoria, satisfaz os requisitos da tarefa. Os papeis que ele representa (normativo regulador e normativo ético) asseguram a coerência entre a aparência e maneira, não tendo sido identificada a representação de papéis discrepantes. A

representação dramática realizada pelo auditado satisfaz os requisitos da tarefa. Os papéis sociais dos auditados (normativo aquiescente, humorista e sincero) asseguram a coerência entre a aparência e maneira. Já a representação do papel social de humorista pode ter menor coerência, embora possa contribuir para considerar condições psicológicas para o melhor desempenho dos outros papéis.

5.4.8 Manipulação Estratégica de Impressões

A representação de papel social do auditor revela lealdade dramática para com o papel social do formador. Verifica-se, na sessão de auditoria, que ambos convergem na valorização dos fins da instituição e percebe-se isso através da citação feita pela auditora: esse processo pode ser verificado no sistema SGQ, no qual a instituição recebeu formação pelo formador da empresa consultora.

Não observei nenhuma prática dramática na representação dos papéis sociais que possam ser classificadas como desleais para com os membros da equipa. Observei práticas de lealdade dramática entre auditor e auditado quando, em processo de auditoria, ao ser sublinhado pelo auditor os requisitos normativos relativos ao processo, a auditada concordou com a ênfase dada pelo auditor e cujo efeito é o reforço da importância do que diz o auditor junto a plateia.

Em relação a equipa de formandos observei práticas de lealdade dramática quando, nas explicações da utilização do software do SGQ pelo formador, todos os membros da equipa concordavam com os processos e reforçavam a relevância deles para a qualidade dos serviços a prestar.

Na observação em relação a circunspeção dramática, tanto auditor como formador foram circunspectos, contudo o grau de circunspeção variava de acordo com a plateia. Quando a plateia integrava diretores técnicos, a circunspeção do formador era maior e, ao contrário, quando era composta por estagiários a circunspeção era menor.

Quanto a disciplina dramática, dos itens que a compõe, só foi possível observar a voz, e houve variações conforme a plateia. Quando a plateia era composta dos diretores técnicos, observei que a voz tinha um ritmo pausado e, quando a plateia era composta por estagiários, o ritmo da voz era menos pausado.

Conclusões

O estágio realizado permitiu melhorar as minhas capacidades no plano teórico e prático. No primeiro caso, pude melhorar o meu entendimento sociológico da formação contínua das pessoas ativas na área da qualidade e da auditoria interna da qualidade. Concretamente, permitiu conhecer e aplicar os conceitos de papel social, plateia, equipa, atores sinceros, atores cínicos, manipulação estratégica de impressões, representação dramatúrgica, coerência e discrepância dramatúrgica, palco e bastidores (regiões), aparência, fachada e maneira, os quais pertencem a teoria do interacionismo simbólico; para além destes aprendi os conceitos de isomorfismo mimético e isomorfismo coercivo, os quais pertencem a teoria institucional; por fim, aprendi os conceitos de ERP e cadeia de valor, os quais pertencem a teoria da gestão. No campo da metodologia aprendi o que é observação participante. Por fim, no campo da prática, aprendi de forma passiva como fazer formação e realizar auditoria interna da qualidade em organizações do setor social. Igualmente, realizei um processo de constituição de base de dados de organizações do turismo, o que me permitiu também atuar nessa área que é subsidiária do marketing. Potencialmente, a base de dados criada poderá ser um ótimo instrumento de suporte a atividade comercial. Aprendi parcialmente a realizar testagem de software de gestão, tendo sido essa valorização pessoal reduzida pelo atraso no desenvolvimento da aplicação digital. Na verdade, o ambiente de pandemia afetou globalmente as oportunidades de capacitação pessoal que esse estágio poderia ter oferecido, mesmo assim foi significativo para a realização dos objetivos desse mestrado.

Bibliografia

- Botta-Genoulaz, V., & Millet, P. A. (2006). An investigation into the use of ERP systems in the service sector. *International journal of production economics*, 99(1-2), 202-221.
- Bravo, Sierra R. (1989) *Técnicas de investigación social: teoria y ejercicios*, Madrid: Paraninfo.
- Burgess, R. G. (1984) *A Pesquisa de Terreno – Uma introdução*, Oieras: Celta.
- Cavalcante, R. C. (2016). Melhoria contínua dos processos organizacionais: um estudo de caso no setor público. *Revista de Administração e Contabilidade-RAC*, 3(5).
- Denzin, N. (1989). *The Research Act: a Theoretical Introduction for Sociological Methods*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall, 3ª edição.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review*, 147-160.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of theory of structuration*. Polity Press.
- Goffman, Erving (1967). *Interaction Ritual – Essays on Face-to-Face Behavior*, New York: Anchor Books.
- Goffman, E. (1983). *A representação do eu na vida cotidiana*, Petrópolis: Editora Vozes.
- International Organization for Standardization. (2015). *Guidelines for auditing management systems, (ISO 9001:2015)*, (3a ed). ISO.
- Gummesson, E. (1991). *Qualitative methods in management research*. Sage.
- Latour, B. (2005). On recalling ANT. In J. Law & J. Hassard (Eds.), *Actor Network Theory and After* (pp. 15-25). Blackwell Publishing.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network Theory*. University Press.
- Latour, B. (1996). On actor-network theory: A few clarifications. *Soziale welt*, 369-381.
- Lee, N. & Stenner, P. (2005). Who pays? Can we pay them back? In J. Law & J. Hassard (Eds.), *Actor Network Theory and After* (pp. 90-112). Blackwell Publishing.
- Mendes, J. V., & Escrivão Filho, E. (2002). The Enterprise Resource Planning (ERP) in small businesses: facing theoretical references and the business world. *Gestão & Produção*, 9(3), 277-296.

Meyrowitz, J. (1990). Redefining the situation: Extending dramaturgy into a theory of social change and media effects. *Beyond Goffman: Studies on communication, institution, and social interaction*, 65-97.

Rocha, W., & Borinelli, M. L. (2007). Análise estratégica de cadeia de valor: um estudo exploratório do segmento indústria-varejo. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 4(7), 145-166.

Travers, Andrew (1999) Non-person and Goffman: sociology under the influence of literature, in Smith, Greg (ed) *Goffman and social organization: Studies in a Sociological Legacy*, New York: Routledge Studies in Social and Political Thought, vol.17, pp.119-137;

Touraine, A. (1982) *Pela Sociologia*, Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Weber, M. (1983) *Fundamentos da Sociologia*, Porto: Rés Editora, 2ª Edição.