

A netnografia para produção e análise de contradições em uma atividade bancária

RAFAEL JONATAS VIZENTIN¹

MARCIO PASCOAL CASSANDRE²

YÁRA LÚCIA MAZZIOTTI BULGACOV³

¹ UNIVERSIDADE POSITIVO, CURITIBA – PR, BRASIL

² UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ (UEM) / PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, MARINGÁ – PR, BRASIL

³ UNIVERSIDADE POSITIVO / PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, CURITIBA – PR, BRASIL

Resumo

Este trabalho apresenta a netnografia como método que permite realizar o levantamento de hipóteses de contradições presentes numa atividade bancária. A netnografia foi utilizada num dos canais de comunicação virtual do banco, aqui denominado Fórum Colaborativo, no qual os sujeitos trocam informações, problemas e sugestões em torno de suas atividades. Um tópico específico para fins desta investigação foi criado no referido canal, e, com base em trechos dos discursos, foi possível identificar tensões indicativas de contradições, categorizá-las e formular hipóteses de contradições. Essas informações subsidiaram a formação de um conjunto de “dados-espelho” que propiciou ao pesquisador um material empírico inicial para a estruturação de uma intervenção formativa. Destaca-se a netnografia como inovação em método nos estudos sobre intervenção formativa. Aliada aos fundamentos teórico-metodológicos da teoria da atividade, ela demonstrou ser uma ferramenta potencial para produzir dados-espelho, permitindo um levantamento preliminar de hipóteses que puderam auxiliar o pesquisador intervencionista a compreender melhor as contradições de uma atividade.

Palavras-chave: Teoria da atividade histórico-cultural. Intervenção formativa. Netnografia.

Netnography for the production and analysis of contradictions in a banking activity

Abstract

This study is based on the Activity Theory and observed a Brazilian bank, describing the contradictions raised by netnography in an activity system – one of the bank’s employee online communication channels, called the Collaborative Forum. In this channel, employees exchange information, problems, and suggestions related to their activity. A specific topic for this investigation was created in the channel, and based on excerpts from the speeches, it was possible to identify tensions indicating contradictions, categorize them, and formulate contradiction hypotheses. This information supported a set of mirror data that provided initial empirical material for structuring this case. Netnography stands out as an innovative method in studies on formative intervention. Together with the theoretical-methodological foundations of the activity theory, netnography proved to be a potential tool for producing mirror data, providing opportunities for a preliminary survey of hypotheses that could help the interventionist researcher better understand an activity’s contradictions as a whole.

Keywords: Cultural-Historical Activity Theory. Formative intervention. Netnography.

La netnografía para producción y análisis de contradicciones en una actividad bancaria

Resumen

Este estudio se basa en la Teoría de la Actividad y observó un banco brasileño, describiendo las contradicciones evidenciadas a través de la netnografía en la actividad de un banco brasileño. La netnografía se utilizó en uno de los canales de comunicación virtual del banco, denominado, en este trabajo, Foro Colaborativo, en el que los sujetos intercambian información, problemas y sugerencias sobre su actividad. En el canal mencionado se creó un tema específico para los propósitos de esta investigación y a partir de fragmentos de los discursos se logró identificar tensiones indicativas de contradicciones, categorizarlas y formular hipótesis de contradicciones. Estas informaciones posibilitaron la formación de un conjunto de datos espejo que proporcionaron al investigador material empírico inicial para estructurar una intervención formativa. La netnografía se destaca como una innovación en el método de los estudios de intervención formativa. Aliada a los fundamentos teórico-metodológicos de la teoría de la actividad, la netnografía demostró ser una herramienta potencial para producir datos espejo, brindando oportunidades para la elaboración preliminar de hipótesis que ayudaran al investigador intervencionista a comprender mejor las contradicciones de una actividad.

Palabras clave: Teoría de la Actividad Histórico-Cultural. Intervención formativa. Netnografía.

INTRODUÇÃO

A teoria da atividade (TA) é uma ferramenta teórico-metodológica cuja aplicabilidade para o desenvolvimento do campo da aprendizagem organizacional tem sido progressivamente utilizada no Brasil (Bulgacov, Camargo, Canopf, Matos, & Zdepski, 2014; Cassandre & Godoi, 2013; Cassandre, Querol, & Bulgacov, 2012; Lemos, Querol, & Almeida, 2013; Querol, Cassandre, & Bulgacov, 2014; Querol, Jackson-Filho, & Cassandre, 2011), com base em trabalhos desenvolvidos em outros países (Cole & Engeström, 2001; Davydov, 1999; Engeström, 1987, 1999, 2001). Os conceitos (Engeström, 1999; 2001; Engeström & Pyörälä, 2021), a história (Davydov, 1999; Engeström, 1987; Engeström, Miettinen, & Punamäki, 1999) e a noção de três gerações da TA (Engeström, Virkkunen, Helle, Pihlaja, & Poikela, 1996; Ploettner & Tresseras, 2016; Sannino & Engeström, 2018) têm sido bastante difundidos nas últimas 3 décadas.

A TA dispõe de pressupostos que sustentam as metodologias intervencionistas, das quais se destaca o método de intervenção formativa, cuja intenção é desenvolver o aprendizado das pessoas inseridas num sistema de atividade (Engeström, 2000, 2007, 2008, 2010, 2011; Engeström et al., 1996; Miettinen, 2000; Querol et al., 2011; Picheth, Cassandre, & Thiollent, 2016; Virkkunen, 2004, 2009; Virkkunen & Newnham, 2015; Sannino & Engeström, 2018). Para que tal aprendizagem ocorra, faz-se necessário identificar as contradições que geram tensões no sistema de atividade, promover a interação histórico-dialética (Sannino & Engeström, 2018) e atuar formativamente com os sujeitos (Engeström & Sannino, 2010, 2011; Sannino, 2011).

Diante da necessidade de identificar contradições numa atividade bancária, pode-se questionar por quais meios isso pode ser alcançado. Estudos já realizados mostram o trabalho etnográfico preliminar feito pelos pesquisadores intervencionistas para o levantamento de dados de determinada atividade na qual se pretende intervir formativamente. Este artigo apresenta resultados de uma pesquisa que buscou, por meio da análise de manifestações discursivas de contradições, levantar hipóteses de contradições internas de uma atividade de um banco brasileiro, usando a netnografia (Hine, 2000; Kozinets, 1998, 2002, 2010, 2015; Pinto et al., 2007) como método de produção de dados e análise de contradições.

A netnografia é um método que se apropria de técnicas de pesquisa tradicionais de etnografia, buscando ressignificar conceitos ou formular outros mais apropriados ao ambiente virtual. Por meio das tecnologias de comunicação mediadas por computador, a netnografia se mostra importante e apropriada para pesquisas que contemplem os estudos comportamentais de usuários de informação em ambientes virtuais (Pinto et al., 2007). Análises recentes mostram a diversificada utilização da netnografia como método de pesquisa – observando interações dos sujeitos em comunidades virtuais, em estudos sobre identidades culturais (Cavalcanti, Souza-Leão, & Moura, 2021; Moura & Souza-Leão, 2020;), em grupos sociais (Begnini, Santos, Sehnem, Carvalho, & Machado, 2019), além das habituais pesquisas sobre relações de consumo de produtos e serviços, estudando assuntos como preferências turísticas, musicais, esportivas, entre outras (O. L. D. C. Fernandes, N. C. M. Fernandes, Paiva, Leão, & Costa, 2019; Mariani, Arruda, Silva, & Moreira, 2019; Moraes & Abreu, 2017).

Tendo em vista que a mudança e a aprendizagem, compreendidas como processos distintos e não complementares, quando ocorrem, partem das contradições que surgem das reflexões dos sujeitos sobre seu sistema de atividade numa intervenção formativa, abre-se uma discussão sobre a viabilidade de se valer da netnografia como método para aventar hipóteses de contradições que poderão auxiliar o pesquisador intervencionista a compreender melhor os dados que dão indícios da configuração de uma atividade e, por conseguinte, as situações que precisam ser levadas em consideração em casos de aprendizado e mudança. Esses dados, chamados de dados-espelho, facilitam o entendimento das contradições de uma atividade, sendo útil para reflexões das sessões de uma intervenção formativa.

Este debate pode contribuir para estudos que tratam sobre a estruturação de intervenção formativa (Cassandre, Querol, & Senger, 2018) e sobre como as construções hipotéticas de contradições (Donatelli, Vilela, Querol, & Gemma, 2020) podem ajudar outras atividades de aprendizagem organizacional a olharem as ocorrências e suas formas de manifestação para, posteriormente, operacionalizar uma intervenção. No âmbito das atividades bancárias, percebe-se que as pessoas demandam constante aprendizagem, sendo que nem sempre têm espaços para aprender coletivamente. Essa carência pode ser suprida por uma intervenção formativa sustentada pelos pressupostos da TA.

A respeito da estrutura deste artigo, além desta introdução, apresentam-se quatro outras partes de discussão sobre o tema. No referencial teórico, são abordados os subitens “metodologias intervencionistas: o aspecto formativo da intervenção” e “conceitos e pressupostos da TA para uma intervenção formativa”. Na sequência, apresenta-se a metodologia de pesquisa. Depois, são trazidos os resultados da pesquisa e o debate sobre o que ela proporcionou, com os seguintes subitens: “manifestações discursivas indicativas de contradições” e “análise de hipóteses de contradições no sistema de atividade”. As considerações finais constituem a última parte do artigo.

REFERENCIAL TEÓRICO

Metodologias intervencionistas: o aspecto formativo da intervenção

No que concerne aos estudos publicados sobre metodologias intervencionistas, verifica-se que muito já foi dito sobre o aspecto intervencionista do método. Virkkunen (2004) escreve sobre o surgimento e o desenvolvimento da intervenção como forma específica de atividade no início do século XX. O significado e a definição desse tipo de metodologia também já foram difundidos (Cassandre et al., 2012; Virkkunen & Newnham, 2015). Cassandre et al. (2012) ainda apresentam as premissas que caracterizam as metodologias intervencionistas, as quais buscam valorizar a produção de conhecimento que favoreça o surgimento de novos atores no processo de pesquisa e que, por sua vez, sejam corresponsáveis pela condução e pela construção do conhecimento coletivo (Cassandre & Godoi, 2013; Cassandre & Querol, 2014).

Nesse método, o papel do pesquisador intervencionista – agir como facilitador para a compreensão dos problemas vividos – é também comentado por Picheth et al. (2016). O pesquisador, nesse caso, almeja auxiliar os participantes a retomarem sua capacidade de agentes e transformadores do contexto em que se inserem.

Uma caracterização diferenciada dos métodos intervencionistas é feita por Engeström (2011). O autor denomina o método de intervenção como formativo e propõe uma diferenciação em 3 aspectos entre a metodologia de intervenção formativa e a visão linear de intervenção tradicional, incorporada pela ideia do experimento controlado. Tal diferenciação demonstra a forma com que ambas são conduzidas no processo de intervenção, reconhecendo que a formativa propicia a agência coletiva dos sujeitos envolvidos e promove uma estrutura que pode ser utilizada em outras realidades, adaptando-se a elas, para gerar novos conceitos.

Em entrevista feita por Ploettner e Tresseras (2016), Engeström relata que o aspecto formativo diz respeito às intervenções que não têm resultados finais predeterminados, mas que são formativas no sentido de que aquilo que é gerado, de fato, toma forma na intervenção. Sannino (2011), por sua vez, aponta que elas são formativas por incentivarem os participantes a assumirem um tipo diferente de pensar seu trabalho, o que significa pensar dialeticamente sobre sua atividade.

A intervenção formativa pode ter contornos metodológicos específicos conforme a atividade a ser analisada. Entretanto, há um arcabouço teórico-metodológico próprio, o que a distingue das formas tradicionais de intervir. Para tanto, cabe conhecer os pressupostos que sustentam o que chamamos aqui de intervenção formativa.

Conceitos e pressupostos da TA para uma intervenção formativa

Durante a evolução da TA, estudos formaram todo um arcabouço conceitual, do qual questões importantes podem ser destacadas. Percebe-se o desenvolvimento em relação à noção da atividade: sua conceitualização (Leontiev, 1978), sua hierarquia em níveis sistêmicos de uma ação humana (Virkkunen & Newnham, 2015) e o conhecimento de que toda atividade é direcionada ao seu objeto (Engeström, 1987).

Ainda do arcabouço, depreendem-se 2 pressupostos principais para as metodologias intervencionistas: os princípios da estimulação dupla e do ascender do abstrato ao concreto (Sannino, 2011). A estimulação dupla consiste na aplicação de 2 estímulos. O primeiro é uma tarefa a ser realizada ou um problema a ser solucionado; o segundo, a disponibilização de um objeto neutro, que tem o potencial de ser usado como ferramenta para solucionar a tarefa ou o problema proposto (Vygotsky, 2007). Avanços e aplicações desse princípio podem ser observados em trabalhos recentes que analisam o potencial da estimulação dupla para promover a agência transformadora em atividades (Sannino, 2015; Vänninen, Querol, & Engeström, 2021). Já o ascender do abstrato ao concreto leva o objeto a novos tipos de conceito teórico, de pensamento teórico e de consciência teórica (Cole & Engeström, 2001).

Esse princípio objetiva compreender o desenvolvimento do objeto com base numa relação original contraditória, uma célula ou uma abstração inicial em suas formas atuais, maduras e complexas (Miettinen, 2000). O ascender do abstrato ao concreto é o princípio e o método da dialética, como também epistemológico e metodológico central da teoria da atividade histórico-cultural (Engeström, 2020).

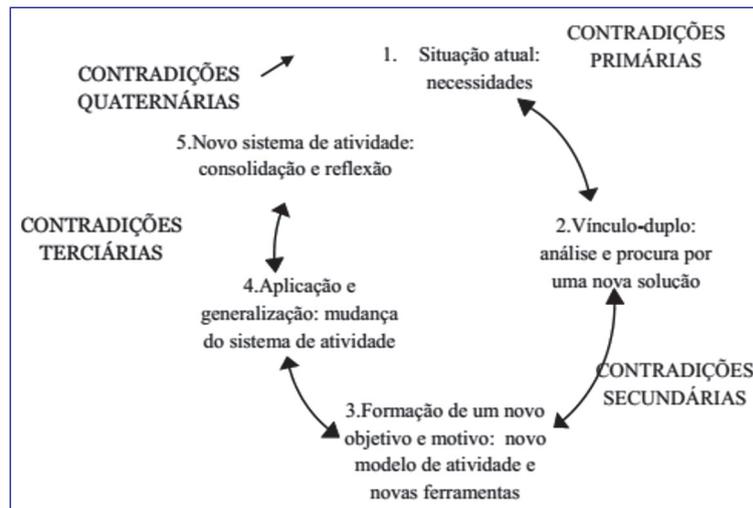
Miettinen (2000), observando a coerência e a conexão entre o princípio do ascender do abstrato ao concreto e o ciclo de pesquisa, apresenta um processo em 3 etapas, que permite levar a atividade à transformação, à expansão e à estabilização da prática, bem como a uma mudança qualitativa. A primeira etapa consiste em delinear a atividade a ser estudada, descrevendo procedimentos e ferramentas-chave de trabalho, e realizar a primeira caracterização dos problemas visíveis no trabalho (etnografia). Na seguinte, realiza-se uma análise histórica do desenvolvimento da atividade e do desenvolvimento de suas ferramentas teóricas e da análise empírica atual, ou seja, a análise dos problemas da presente atividade, com o intuito de entender as contradições da atividade (abstração teórica). A última, chegando a uma concepção das contradições do sistema em termos dialeticamente concretos, consiste na aplicação prática e no teste da hipótese dos novos instrumentos gerados para modificar a atividade (Miettinen, 2000).

Esses conceitos e pressupostos, norteadores da promoção de mudança e aprendizagem dos sujeitos e suas atividades, estão consolidados no método de intervenção formativa, já tendo sido postos em prática e com resultados percebidos em diversos estudos intervencionistas, a exemplo do uso do método do laboratório de mudança (LM), considerado um método de intervenção formativa (Engeström & Pyörälä, 2021; Engeström et al., 1996; Querol et al., 2011; Virkkunen & Newnham, 2015). O LM é oriundo de um trabalho etnográfico no qual o pesquisador precisa abrir o conflito crítico com uma técnica conhecida como dados-espelho, que consiste em materiais coletados que realmente documentem problemas ou incidentes que possam ser informativos sobre as dificuldades mais intensas cuja organização ou o grupo enfrenta (Ploettner & Tresseras, 2016). Esses dados servem para estimular o envolvimento, a análise e os esforços de *design* colaborativo entre os participantes (Engeström, 2010). Assim, impulsionam as intervenções formativas por meio das contradições existentes e das possibilidades históricas do ambiente de atividade em que são conduzidas (Ploettner & Tresseras, 2016).

Para a TA, a unidade de análise e a unidade fundamental de transformação é o sistema de atividade (SA), orientado ao objeto e mediado culturalmente por artefatos (Ploettner & Tresseras, 2016). Por meio da representação gráfica triangular de Engeström (1987), o conceito de atividade é expandido, ampliando a compreensão anterior da segunda geração da TA representada por Leontiev (1978). Com isso, Engeström demonstrou os relacionamentos básicos em sistemas de mediação de uma atividade humana, propondo como unidade básica de análise o SA, o qual incorpora a unidade para a compreensão das ações humanas. Fatores como consumo, produção, distribuição e troca são contados nesse modelo da atividade humana desenvolvido por Engeström (1987), com vistas a constituir a unidade de análise como um todo. Além de demonstrar as circunstâncias nas quais os sujeitos atuam, a representação triangular do SA é também uma representação explanatória da origem sistêmica e dinâmica do trabalho humano (Sannino, 2011).

Os SAs apresentam contradições, que são tensões estruturais, historicamente acumuladas, dentro do próprio e entre SAs. Elas geram perturbações e conflitos, propiciando inovações que visam à mudança da atividade (Engeström, 1992, 2001). Para Engeström (2011), a historicidade parte do pressuposto de que os sistemas de atividade se transformam durante longos períodos de tempo e de que seus problemas só podem ser compreendidos por meio da avaliação de uma série de ocorrências da própria história. Para entender esse processo, Engeström (1987) propõe a teoria da aprendizagem expansiva, por meio da qual, ao reconstruir o desenvolvimento da estrutura de uma atividade e suas contradições internas, assume-se o desenvolvimento histórico do SA que ocorre em 5 fases qualitativamente diferentes, entre as quais alguns tipos (ou níveis) diferentes de contradições internas movem o desenvolvimento. Essas contradições são classificadas como primária, secundária, terciária ou quaternária (Engeström, 1987), conforme demonstrado na figura a seguir.

Figura 1
Ciclo de aprendizagem expansiva



Fonte: Querol et al. (2011).

A primeira fase, partindo de uma atividade já consolidada que começa a apresentar problemas, chamada de estado de necessidade, se caracteriza pela insatisfação com a situação atual, um estado de crise e uma necessidade urgente de mudança. As contradições dessa primeira fase aparecem na sua forma básica: primária. Ela está ligada ao fato de que, num sistema capitalista, o produto do trabalho pode ser considerado uma mercadoria e, por isso, tem seu valor de uso e de troca, os quais são considerados valores intrínsecos contraditórios (Engeström, 1987).

A segunda fase é caracterizada pelo agravamento dos problemas que já estavam sendo vivenciados antes (Engeström, 1987). As contradições secundárias encontradas nessa fase evoluíram e se desenvolveram em tensões e desajustes entre os elementos do SA. Os sujeitos percebem a impossibilidade de continuar fazendo as coisas da mesma forma, porém ainda não sabem o que deve ser feito para resolver os problemas.

Para Engeström (1987) o ciclo será considerado expansivo quando as pessoas desafiar o objeto/motivo da atividade e o redesenharem, criando um novo objeto de forma mais expansiva. Passa-se, então, para a terceira fase, conhecida como formação de um novo objeto e motivo. Nela, as pessoas propõem, coletivamente, mudanças para superar uma contradição que está levando a atividade a uma situação de crise. Isso pode motivá-las a criar novas ferramentas e outras formas de organização social do trabalho em torno desse novo objeto.

A quarta fase, chamada de aplicação e generalização, consiste na inclusão da mudança no SA. As pessoas começam a colocar os planos em prática a fim de conduzir ações para transformar o novo objeto e, assim, produzir um resultado desejado. Nessa fase, surgem desajustes entre elementos da nova atividade mais expandida e os da atividade anterior, os quais são chamados de contradições terciárias. Tais desajustes podem ser causados pelo desenvolvimento insuficiente dos novos elementos (Engeström, 1987).

Na última fase, Engeström (1987) indica que, no processo de implementação, provavelmente a nova atividade começará a ser impactada com as atividades paralelas que ainda seguem a antiga lógica de execução, podendo gerar novas tensões denominadas contradições quaternárias. Caso os praticantes consigam resolvê-las, a atividade evoluirá para a fase de consolidação da atividade.

Outro ponto importante em relação às contradições é que estas não podem ser observadas diretamente, podendo ser identificadas apenas por meio de suas manifestações, entendidas como manifestações de contradições (Engeström & Sannino, 2011). Em seu estudo, Engeström e Sannino (2011) definem teoricamente as categorias de manifestações discursivas de contradição, categorizadas como dilemas, conflitos, conflitos críticos e vínculos duplos. O Quadro 1 traz as categorias de manifestações discursivas de contradições, suas características e pistas linguísticas – palavras ou expressões que podem auxiliar na identificação e na categorização de um discurso.

Quadro 1
Tipos de manifestações discursivas de contradições e suas pistas linguísticas

Manifestação	Características	Pistas linguísticas
Dilema	Expressão ou troca de avaliações incompatíveis.	“Por um lado [...] por outro lado”; “sim, mas”; “eu não quis dizer isso”; “eu quis dizer [...]”.
Conflito	Argumentando, criticando.	“Não”; “discordo”; “isso não é verdade”; “sim”; “isso eu posso aceitar”.
Conflito crítico	Enfrentando motivos contraditórios na interação social, sentindo-se violado ou culpado.	“Vamos fazer isso”; “vamos conseguir”. Relatos pessoais, emocionais, morais, estrutura narrativa, metáforas vívidas. “Agora percebo que [...]”.
Vínculo duplo	Enfrentando alternativas urgentes e igualmente inaceitáveis num sistema de atividade.	“Nós”, “devemos”, “temos que [...]”. Questões retóricas urgentes, expressões de desamparo.

Fonte: Adaptado de Engeström e Sannino (2011, p. 375).

Engeström e Sannino explicam sobre as 4 categorias de manifestações discursivas. Para eles, um dilema se refere a uma “expressão ou troca de avaliações incompatíveis, seja entre pessoas, seja no discurso de uma única pessoa” (Engeström & Sannino, 2011, p. 373), podendo ser reconhecido pela identificação de ressalvas e hesitações comuns do tipo “de um lado [...] de outro lado” e “sim, mas [...]”. Um conflito ocorre quando um indivíduo ou grupo se sente negativamente afetado por outro e pode ser identificado por uma divergência de interesses ou por causa do comportamento incompatível de outrem. Expressões comuns de conflito no discurso são “não”, “discordo” e “isso não é verdade”.

Situações em que os sujeitos enfrentam dúvidas internas que as paralisam, quando diante de motivações contraditórias, insolúveis pelo próprio sujeito, são consideradas conflitos críticos. Por fim, os vínculos duplos são indicativos de um impasse, de uma necessidade premente de fazer alguma coisa, e, ao mesmo tempo, uma impossibilidade percebida de ação. Normalmente expresso por meio de perguntas retóricas, o vínculo duplo só pode ser identificado numa situação que exige a ação coletiva para ser resolvida, cuja necessidade urgente é apresentada em expressões como “devemos”, “temos que [...]” “vamos fazer isso” e “vamos dar um jeito” (Engeström & Sannino, 2011).

As contradições não são empiricamente compreensíveis. É possível sugerir hipóteses, mas as contradições precisam de uma análise histórica e cuidadosa, com o uso de ferramentas metodológicas, para serem detectadas (Sannino, 2011).

Na sequência, na seção destinada a tratar da metodologia, é possível compreender como a netnografia foi usada para identificar as manifestações discursivas de contradições no Fórum Colaborativo e quais resultados a análise dessas manifestações proporcionou.

METODOLOGIA

Este trabalho é de cunho predominantemente qualitativo, utilizando-se do método de análise documental – aquilo que já existe de material produzido pelo Banco Brasileiro –, para a coleta de dados secundários, e dos métodos de netnografia e análise de conteúdo, para a produção de dados primários. A unidade de análise da investigação foi o sistema de atividade de visita ao cliente pessoa jurídica, composto por gerentes de relacionamento pessoa jurídica da rede de atendimento varejo¹ do Banco Brasileiro.

Quatro etapas constituíram a pesquisa. Na primeira, houve a análise documental, que teve por objetivo iniciar uma etapa exploratória para o levantamento de dados secundários para compreender o sistema de atividade em questão, possibilitando seu delineamento, por meio da identificação, da verificação e da apreciação de documentos, conforme Moreira (2005).

¹ O Banco Brasileiro subdivide o atendimento do segmento pessoa jurídica em 2 pilares: varejo e atacado. Essa divisão se dá de acordo com alguns atributos, como faixa de faturamento bruto anual (FBA), *rating* de risco do cliente, *score* cadastral, entre outros.

Nela, foi feita uma busca de informações na base de dados do Banco Brasileiro, como instruções normativas, cursos e notícias, que pudessem detalhar, da melhor forma, o que é a atividade de visita ao cliente pessoa jurídica.

A segunda etapa se valeu da netnografia como método de produção de dados primários, atuando em conjunto com a análise de conteúdo, como forma de procedimento de análise de dados produzidos no Fórum Colaborativo, uma ferramenta de comunicação do banco que tem o objetivo de promover a interação entre os funcionários, estimulando a troca de informações, dúvidas e sugestões sobre os principais assuntos referentes ao trabalho, abrangendo todas as dependências da instituição. É de livre acesso, na medida em se devem observar seus termos de utilização e política de privacidade.

Nessa etapa, os sujeitos da pesquisa envolvidos com a atividade de visita ao cliente pessoa jurídica foram instigados a participar do Fórum Colaborativo, postando opiniões, críticas e sugestões no novo tópico criado no fórum – “Visita PJ: “O que precisa ser mudado com esta atividade?”, exclusivo para os fins desta pesquisa. A forma de instigar os sujeitos a participarem do fórum se deu por e-mails, com informação sobre a abertura do novo tópico e esclarecimentos a respeito da investigação. Os sujeitos foram incentivados a participar, postando suas opiniões sobre o que precisaria ser mudado na visita ao cliente PJ. Na abertura do tópico, os sujeitos foram esclarecidos sobre o interesse desta pesquisa e souberam que se tratava de uma análise autorizada pelo Banco Brasileiro, bem como que os comentários postados seriam mantidos em confidencialidade. Foram informados também que seriam resguardados sigilosamente os nomes dos envolvidos. A partir disso, os sujeitos começaram a postar seus comentários, os quais foram coletados após 15 dias.

Com a finalidade de realizar pesquisas virtuais, por meio das tecnologias de comunicação mediadas por computador, pesquisadores lançaram mão de técnicas e métodos de pesquisa tradicionais num ambiente eletrônico, adaptando essas mesmas técnicas e métodos. Para comunicar esses novos conhecimentos e propiciar diferentes experiências entre os indivíduos e seus cotidianos, a ideia da netnografia se mostrou importante e apropriada para pesquisas que contemplem os estudos comportamentais de usuários de informação nesses ambientes (Pinto et al., 2007).

Para compreender a netnografia e suas outras designações, é preciso compreender a etnografia da maneira como foi cunhada para o estudo das culturas no território real ou concreto, assim como alguns de seus conceitos foram introduzidos analogamente em pesquisas no ambiente virtual (Rocha & Eckert, 1998). A etnografia consiste na observação e na compreensão das características particulares de determinadas culturas estruturalmente constituídas. Com isso, vislumbra-se, nesse conceito antropológico, possibilidades de sua aplicação no universo das novas expressões culturais, inclusive naquelas relativas às comunidades virtuais. Porém, os conceitos são normalmente ressignificados ou surgem outros mais apropriados ao novo espaço, a exemplo da netnografia (Pinto et al., 2007).

Conforme aplicada na pesquisa em tela, a netnografia pode ser combinada com outras técnicas de pesquisa (Hine, 2000; Kozinets, 1998, 2002). A análise de conteúdo foi útil para identificar pistas linguísticas indicativas de categorias de manifestações discursivas contidas no *corpus* do tópico. Essas pistas linguísticas podem ser categorizadas de manifestações discursivas – dilemas, conflitos, conflitos críticos e vínculos duplos – indicativas de contradições na atividade de visita ao cliente PJ. A análise de conteúdo, que se refere a uma técnica das ciências humanas e sociais destinada à investigação de fenômenos simbólicos por meio de várias técnicas de pesquisa, ocupa-se basicamente da análise de mensagens (Fonseca, 2009). Ela trabalha tradicionalmente com materiais textuais escritos, como aqueles produzidos em pesquisa, baseados, por exemplo, nas transcrições de entrevista e nos protocolos de observação ou já existentes, produzidos para outros fins, como textos de jornais (Caregnato & Mutti, 2006).

A netnografia tem um corpo de procedimentos propostos por Kozinets (2002), o qual é constituído por 5 etapas, nas quais o autor procura fazer certas adaptações em seu método, a fim de mostrar algumas equivalências entre a etnografia e a netnografia. A primeira etapa seria o *entrée* (entrada ou ingresso), na qual o pesquisador precisa ter consciência do tema a ser investigado para saber a quem deverá se dirigir para obter informações sobre o referido tema. A segunda se refere à coleta de dados, os quais podem ser copiados diretamente dos discursos travados entre os membros dessas comunidades. A terceira compreende a análise e a interpretação dos dados, que frequentemente começa junto com a etapa anterior. A etapa seguinte diz respeito à ética de pesquisa, relacionada com privacidade, confidencialidade, apropriação de outras histórias pessoais e consentimento dos participantes. A última compreende a validação com os membros pesquisados (*member checks*), sendo apresentado o relatório final, para que alguns dos participantes avaliem os resultados e/ou redijam comentários.

De modo semelhante, os passos de Kozinets (2002) foram adaptados aos interesses específicos dessa investigação. A netnografia foi usada nesta pesquisa para observar e analisar os comentários dos participantes no Fórum Colaborativo, visando identificar possíveis manifestações discursivas indicativas de contradições na atividade de visita ao cliente pessoa jurídica. O estudo foi autorizado pelas áreas competentes do Banco Brasileiro, e os sujeitos que participaram com comentários no tópico “Visitas PJ: O que precisa ser mudado com esta atividade”, foram informados sobre o interesse da pesquisa. Também houve o comprometimento em prezar pelo sigilo das informações fornecidas pelo banco, garantindo que as informações auferidas e os resultados alcançados não seriam utilizados para outros fins, bem como que seriam resguardados o sigilo absoluto dos nomes dos sujeitos e do banco. Os procedimentos para a netnografia no Fórum Colaborativo são apresentados no Quadro 2.

Quadro 2
Etapas de netnografia para análises de contradições

	Entrada ou Ingresso
ETAPA I	<p>Observação e aprendizagem sobre o funcionamento do Fórum Colaborativo.</p> <p>Foi necessário navegar no Fórum Colaborativo, a fim de verificar o que estava sendo escrito nos tópicos sobre visita ao cliente pessoa jurídica e identificar eventuais problemas com a atividade que já tenham sido relatados pelos sujeitos.</p> <p>Após viabilizada a criação de tópico exclusivo no Fórum Colaborativo para os fins desta pesquisa, foram enviados e-mails para convidar e instigar os sujeitos envolvidos a participarem do Fórum Colaborativo.</p> <p>A etapa durou aproximadamente 3 meses.</p>
	Procedimentos Éticos na Pesquisa
ETAPA II	<p>Na abertura do tópico, o pesquisador realizou sua apresentação.</p> <p>Os sujeitos obtiveram esclarecimentos sobre o interesse da pesquisa, sendo informados de que o banco autorizou sua realização e que os comentários postados seriam mantidos em confidencialidade, bem como que seriam resguardados os nomes dos envolvidos.</p> <p>Os sujeitos foram avisados de que seriam consideradas as postagens feitas durante os 15 dias subsequentes à abertura do tópico.</p>
	Coleta de Dados
ETAPA III	<p>Durante 2 semanas, foram identificadas e coletadas manifestações discursivas indicativas de contradições nas atividades de visita ao cliente PJ, extraindo trechos que apresentavam pistas linguísticas que categorizavam as manifestações como dilemas, conflitos, conflitos críticos e vínculos duplos.</p>
	Análise e Interpretação dos Dados
ETAPA IV	<p>As manifestações discursivas foram categorizadas – dilemas, conflitos, conflitos críticos e vínculos duplos – e agrupadas de acordo com o tema central do discurso. Tais manifestações foram analisadas meticulosamente, durante 1 mês, elevando a possibilidade de levantar hipóteses de contradições internas.</p>
	Apresentar os Resultados aos Sujeitos
ETAPA IV	<p>Os resultados foram transmitidos aos sujeitos participantes, por meio da publicação na biblioteca da Universidade Corporativa do Banco Brasileiro.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores.

A terceira etapa possibilitou o delineamento da representação gráfica triangular do sistema de atividade atual da visita ao cliente PJ, no qual foram descritos, num primeiro momento, as composições de cada elemento do sistema. Procurou-se também, sob o ponto de vista do pesquisador, constituir o possível objeto da atividade de visita ao cliente PJ. Ainda nessa etapa, o SA foi novamente delineado, apresentando a característica de cada elemento. Hipóteses de contradições no SA foram construídas também nessa etapa. Tais hipóteses foram formuladas pela seleção de manifestações discursivas de temas centrais recorrentes encontrados no novo tópico criado no Fórum Colaborativo.

A última etapa teve por objetivo propor a estruturação de uma intervenção formativa para a reformulação do SA que envolve a visita ao cliente pessoa jurídica, que poderá ser aplicada em futuras pesquisas, a fim de que possa moldar a forma como o SA em questão pode ser concebido.

No primeiro momento, as informações obtidas pela análise documental foram importantes para compreender a estrutura do SA, proporcionando informações relevantes para delinear seus elementos principais, os quais foram apresentados na representação gráfica triangular do sistema de atividade de visita ao cliente PJ desenvolvida na terceira etapa da pesquisa.

A etapa de análise e interpretação de dados primários obtidos pela netnografia foi a mais relevante para a pesquisa, permitindo identificar manifestações discursivas de contradições e suas categorizações, além de levantar de hipóteses de contradições geradas por essas manifestações e seus possíveis impactos no SA, delineados na representação gráfica triangular (Engeström, 1987). Para fins desta investigação, são apresentados os resultados auferidos até a terceira etapa da pesquisa, sendo consideradas a identificação e a categorização de manifestações discursivas de contradições, por meio da netnografia, que possibilitaram apontar hipóteses de contradições na representação gráfica triangular delineada para a atividade, cujos achados são apresentados a seguir.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Manifestações discursivas indicativas de contradições

A identificação de manifestações discursivas ocorreu por meio do encontro de pistas linguísticas nos comentários dos sujeitos, que foram extraídos do tópico do Fórum Colaborativo, inseridos numa planilha do Excel e ordenados na mesma sequência em que foram postados. Com o auxílio da ferramenta “localizar” do Excel, as pistas linguísticas, que remetem às características de cada categoria, foram encontradas nos comentários.

Mesmo achando as pistas sugeridas por Engeström e Sannino (2011), foi preciso uma leitura minuciosa dos discursos para que a categorização pudesse ser mais assertiva. No total, 131 trechos foram identificados, analisados e distribuídos entre as categorias – dilemas, conflitos, conflitos críticos e vínculos duplos – conceituadas por Engeström e Sannino (2011), como mostra o quadro abaixo.

Quadro 3
Seleção de manifestações discursivas de contradição

	Dilemas	Conflitos	Conflitos críticos	Vínculos duplos
Trechos	6	81	35	9

Fonte: Elaborado pelos autores.

Após a identificação e a categorização das manifestações discursivas indicativas de contradições, foi possível realizar um levantamento de hipóteses de contradições e enquadrá-las de acordo com o nível de contradição correspondente e seu possível impacto no SA de visita ao cliente PJ, delineado pelo pesquisador e compreendido a seguir.

Análise de hipóteses de contradições no sistema de atividade

Considerando que, no cerne da pesquisa baseada na teoria da atividade, estão os SAs, as contradições entre eles e dentro deles (Engeström & Pyörälä, 2021), nesta pesquisa, os níveis de contradições sistêmicas num SA, propostos por Engeström (1987), puderam ser analisados. O SA não está consolidado, uma vez que muitas mudanças ocorreram nos últimos anos, as quais ainda estão sendo assimiladas pelos sujeitos da atividade.

Com base nas informações coletadas e analisadas, pode-se depreender que um novo modelo de atividade esteja em implementação, causando contradições históricas internas nos elementos do SA (contradições primárias).

Outras contradições podem ser encontradas na forma de tensões ou desajustes entre os elementos do SA (contradições secundárias), em que surgem distúrbios que possam comprometer o alcance do objeto. O antigo modelo de atividade pode estar entrando em contradição com o novo. Em muitos casos, os sujeitos manifestam discursivamente que as coisas não podem continuar sendo feitas da mesma forma, porém não estão sabendo resolver os problemas quando um novo ou inovado elemento surge no SA. Um exemplo disso seriam algumas regras impostas e identificadas nas manifestações, que advêm do meio externo e se internalizam na atividade, entrando em tensão com os sujeitos, o objeto e as ferramentas.

Outra hipótese é que o objeto está em expansão (novas formas de gerar lucro), gerando desajustes entre o novo objeto mais expandido e os demais elementos (contradições terciárias). Os sujeitos não conseguem transformar o novo objeto e alcançar os resultados pretendidos, pois os demais elementos não foram desenvolvidos da mesma forma. Também é possível aventar a hipótese de que atividades paralelas, que seguem a antiga lógica de execução, estejam impactando no novo modelo do SA bancário em questão (contradições quaternárias). Essas contradições, em todos os níveis, precisam ser superadas para que o novo modelo de atividade seja consolidado.

As contradições identificadas na pesquisa são apenas construções hipotéticas. Segundo Sannino (2011), sua validade deverá ser testada, e sua natureza, mais elaborada em análises de dados extensas e versáteis. Isso será possível com a implementação de uma intervenção formativa. Mantendo essa questão de hipóteses em mente, ainda é possível considerar as implicações dessas possíveis contradições no SA.

O fortalecimento destas hipóteses de contradições – primárias, secundárias, terciárias e quaternárias – pode ser obtido pela análise das manifestações discursivas indicativas de contradições, já identificadas no Fórum Colaborativo. A compreensão de tais hipóteses está situada no tempo presente. Diante disso, corroborando com Paniza, Cassandre, e Senger (2018), trata-se de manifestações de contradições históricas que devem ser refletidas sob uma lógica dialética. Estudos como o de Donatelli et al. (2020) reforçam essa questão e a possibilidade de aventar possibilidades de contradições, considerando seus níveis e possíveis impactos no sistema de atividade,

Entre as hipóteses deste estudo (Figura 2), utiliza-se como exemplo uma das manifestações discursivas de um dos assuntos mais recorrentes: o app Visitas PJ, aplicativo usado para a realização da atividade, incluído no elemento “instrumentos” do SA.

No comentário 1 a respeito do Visitas PJ, o sujeito discursa da seguinte forma: “Já quanto às ferramentas, acredito termos bastantes. O próprio app é uma excelente ferramenta, mas poderia funcionar off-line, para preenchermos os dados no momento da visita, pois em várias localidades aqui da cidade não conseguimos sinal”. Percebe-se que o sujeito questiona a usabilidade da ferramenta e deseja maximizar o valor de uso, porém sofre com o sinal de internet, necessário para seu uso.

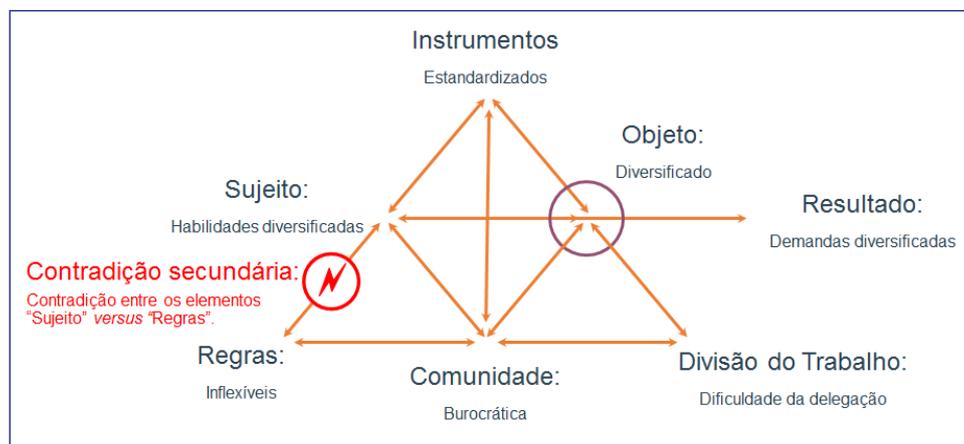
A contradição primária intrínseca da ferramenta supracitada ocorre quando o valor de uso é afetado pelo valor de troca – o custo para contratação e disponibilização de diversas operadoras de internet seria mais caro para o banco. Sentindo que as coisas não podem continuar como estão e que algo precisa ser feito para que a ferramenta seja útil para o alcance do objeto, o sujeito sugere, como alternativa, que a ferramenta funcionasse de forma off-line, mas esbarra na burocracia da comunidade que cria as ferramentas ou estabelece as regras (contradição secundária).

(Fórum Colaborativo, 2018). Tal discurso também fortalece a hipótese de contradição secundária entre as regras e o sujeito. No fórum, um dos sujeitos posta o comentário 49, o qual sustenta a hipótese de contradição secundária:

Hoje a questão de deslocamento e gastos de combustíveis em visitas está complicado demais. Tenho muitos clientes em municípios vizinhos que fazem parte da nossa região metropolitana e outros que não fazem. A visita em veículo próprio a meu ver é muitos mais prática. Visita dentro da cidade há pontos próximos e distantes, não dá pra ficar pegando táxi e muitas vezes o custo é maior do que o de carro. Façam um cartão com limite dimensionado para visitas e facilitem o nosso dia a dia para que a visita seja o foco e não nos preocupemos com o processo da prestação de contas que atualmente exige um tempo que não temos dados os níveis de cobrança atuais (Fórum Colaborativo, 2018).

É perceptível que o sujeito descreve um relato carregado de sentimento, demonstrando uma situação de impossibilidade de utilizar os meios de locomoção determinados pelo banco em sua região. A tensão gerada entre os elementos “sujeito” e “regras” pode estar prejudicando a transformação dos objetos e o atingimento dos resultados esperados. Na representação gráfica abaixo, encontra-se o possível impacto dessa manifestação discursiva.

Figura 3
Hipótese de contradição secundária entre os elementos “sujeito versus regras”



Fonte: Adaptado de Engeström (1987).

As categorias definidas por Engeström e Sannino (2011), portanto, puderam ser testadas nesta pesquisa e promoveram o levantamento de outras hipóteses de contradições. Entende-se, assim, a importância de obter dados etnográficos do ambiente da atividade para constituir uma intervenção formativa (Engeström, 2010). Desse modo, a netnografia – etnografia em ambiente virtual – pode ser usada na fase preliminar para obter informações sobre a atividade em questão e se mostra uma alternativa viável para o início de uma intervenção formativa que leva em conta as fases do ciclo de aprendizagem expansiva, demonstrado na Figura 1, levantando hipóteses de contradições que poderão ser utilizadas como dados-espelho para estruturar e conduzir as primeiras sessões de uma intervenção formativa.

Por meio da netnografia, aliada à análise de conteúdo, 2 principais resultados foram alcançados: identificação e categorização das manifestações discursivas indicativas de contradições; levantamento das hipóteses de contradições e análise do SA delineado.

A netnografia mostrou ser uma ferramenta potencial, ao passo que possibilitou identificar manifestações discursivas de contradições, categorizando-as conforme propõem Engeström e Sannino (2011). Alinhado com a proposta de Miettinen (2000), que conecta os princípios do ascender do abstrato ao concreto com o ciclo de pesquisa, percebe-se que a netnografia se enquadra na primeira das 3 etapas do processo proposto pelo autor: delinear a atividade a ser estudada, apontando procedimentos e ferramentas-chave de trabalho, bem como realizando a primeira caracterização dos problemas visíveis no trabalho (etnografia) – no nosso caso, por meio da netnografia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa mostrou a possibilidade de identificar manifestações discursivas de contradições num sistema em movimento. A netnografia se evidenciou como uma etapa preliminar importante para a estruturação de uma intervenção formativa, na medida em que proporcionou o levantamento dos dados-espelho.

O exercício da netnografia, aliado à análise de conteúdo, proporcionou a identificação de categorias de manifestações discursivas de contradições no sistema de atividade de visita ao cliente pessoa jurídica, que, por sua vez, promoveu categorias analíticas como dilemas, conflitos, conflitos críticos e vínculos duplos. Não obstante a possibilidade de categorização de manifestações discursivas de contradição, a investigação permitiu um levantamento de hipóteses de contradições que podem estar impactando o sistema de atividade de visita ao cliente PJ. Isso pode auxiliar o pesquisador intervencionista a compreender melhor os dados-espelho e a ser mais assertivo, de modo a levar as contradições com um melhor recorte para as primeiras sessões de uma intervenção formativa.

A netnografia, quando usada para o levantamento dos dados-espelho, possibilita a aprendizagem de todos – pesquisador e pesquisados – pelo resultado do processo de refletir sobre as contradições. Ela pode ser considerada um espaço de aprendizagem, em que as contradições levantadas pelos participantes exprimem uma forma de aprender sobre aquilo que fazem na organização. A aprendizagem promovida por meio da netnografia permitiu aos sujeitos envolvidos na atividade do banco pensar e refletir sobre suas contradições.

Assim, o ganho que a pesquisa oferece às teorias da aprendizagem organizacional é o indicativo de que a fase de levantamento do desenvolvimento histórico (contradições históricas) de uma atividade – como as metodologias preveem para o levantamento dos dados-espelho de uma intervenção – ocorre num espaço de trocas entre as pessoas, nos canais virtuais de comunicação, como fontes de obtenção de dados que podem ser promovidos pela netnografia. Ela cumpre um papel que ainda não havia sido considerado em trabalhos de LM, pois foi capaz de trazer à tona as contradições presentes numa atividade bancária, em que os sujeitos participantes trocam mensagens opinando e se manifestando sobre o problema.

É também um método de pesquisa cuja interação é limitada, mas tem vantagens em comparação com uma etnografia. Segundo Mesquita, Matos, Machado, Sena, e Baptista (2018), com a netnografia, podem-se encurtar distâncias geográficas em razão da proximidade virtual. No entanto, o método encontra limitações pelo fato de o pesquisador não ter contato presencial com os sujeitos. A técnica ainda precisa de avanços para avaliar seus critérios de confiabilidade e validade, assim como a possibilidade ou não de triangulação também são pontos relevantes (Mesquita et al., 2018). A limitação encontrada se deu com a participação de sujeitos integrantes de outros níveis hierárquicos. Apesar de ter sido o interesse deste texto, não houve participação considerável de integrantes do nível tático e estratégico da organização, mesmo tendo sido constantemente convidados a participar.

A participação dos sujeitos da pesquisa em situações em que a atividade é, por sua natureza, remota indicou possibilidades da netnografia em também suprir uma demanda nas pesquisas científicas em tempos de isolamento social. A estrutura oferecida contribuiu para que se conhecesse um método de pesquisa que promoveu o levantamento de contradições em ambientes de trabalho remoto e trouxe à tona seus limites e potencialidades, a fim de subsidiar o pesquisador no seu universo de possibilidades, mesmo não havendo interação física entre os participantes.

Para futuras pesquisas, sugere-se que se ampliem os estudos sobre as possibilidades do uso da netnografia, tendo em vista que as relações entre os sujeitos das atividades vêm se virtualizando cada vez mais. Reuniões virtuais, blogs, fóruns, entre outros canais de comunicação virtuais, são cada vez mais comuns nas organizações. Por isso, o estudo de um método que se alinhe a essas novas realidades se faz necessário. Além disso, demanda-se que outras pesquisas debatam os benefícios do levantamento de hipóteses de contradições com base em manifestações discursivas virtuais, sobretudo aquelas que têm como base a TA.

REFERÊNCIAS

- Begnini, S., Santos, S. S. D., Sehnem, S., Carvalho, C. E., & Machado, H. P. V. (2019). Capitalismo consciente: uma análise netnográfica em grupos da rede social LinkedIn. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(2), 277-293.
- Bulgacov, Y. L. M., Camargo, D., Canopf, L., Matos, R. D., & Zdepski, F. B. (2014). Contribuições da teoria da atividade para o estudo das organizações. *Cadernos EBAPE.BR*, 12(3), 648-662.
- Caregnato, R. C. A., & Mutti, R. (2006). Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto & Contexto Enfermagem*, 15(4), 679-684.
- Cassandre, M. P., & Godoi, C. K. (2013). Metodologias intervencionistas da teoria da atividade histórico-cultural: abrindo possibilidades para os estudos organizacionais. *Revista Gestão Organizacional*, 6(Especial), 11-23.
- Cassandre, M. P., Querol, M. A. P., & Bulgacov, Y. L. M. (2012). Metodologias intervencionistas: contribuição teórico-metodológica dos princípios vigotskyanos para pesquisa em aprendizagem organizacional. In *Anais do 26º Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Salvador, BA.
- Cassandre, M. P., Querol, M. A. P., & Senger, C. M. (2018). Preparando uma intervenção do Laboratório de Mudança: a gestão dos resíduos de um hospital universitário. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, 17(1), 9-28.
- Cavalcanti, R. C. T., Souza-Leão, A. L. M. D., & Moura, B. M. (2021). Afirmação fônica: aleturgia em um *fandom* de música indie. *Revista de Administração Contemporânea*, 25(5), e190395.
- Cole, M. & Engeström, Y. (2001). Cultural-Historical Approaches to Designing for Development. In J. Valsiner (Ed.), *The Cambridge Handbook of Sociocultural Psychology*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Davydov, V. V. (1999). The content and unsolved problems of activity theory. *Perspectives on Activity Theory*, 16, 39-52.
- Donatelli, S., Vilela, R. A. G., Querol, M. A. P., & Gemma, S. F. B. (2020). Contradições na produção de semijoias: uma perspectiva cultural. *Revista Laborativa*, 9(2), 83-108.
- Engeström, Y. (1987). *Learning by expanding: an activity-theoretical approach to developmental research*. Helsinki, Finland: Orienta-Konsultit Oy.
- Engeström, Y. (1999). Activity theory and individual and social transformation. In Y. Engeström, R. Miettinen, & R. L. Punamäki (Orgs.), *Perspectives on activity theory*. Cambridge, UK: University Press.
- Engeström, Y. (2000). From individual action to collective activity and back: developmental work research as an interventionist methodology. In P. Luff, J. Hindmarsh, & C. Heath (Eds.), *Workplace studies* (pp. 150-166). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Engeström, Y. (2001). Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14(1), 133-156.
- Engeström, Y. (2007). Putting Vygotsky to work: the change laboratory as an application of double stimulation. In H. Daniels, M. Cole, & J. M. Wertsch (Orgs.), *The Cambridge companion to Vygotsky*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Engeström, Y. (2008). *From teams to knots: activity-theoretical studies of collaboration and learning at work*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Engeström, Y. (2010). Activity theory and learning at work. In M. Malloch (Org.), *The Sage Handbook of Workplace Learning*. London, UK: Sage.
- Engeström, Y. (2011). From design experiments to formative interventions. *Teor & Psychology*, 21(5), 598-628.
- Engeström, Y. (2020). Ascending from the abstract to the concrete as a principle of expansive learning. *Psychological Science and Education*, 25(5), 31-43.
- Engeström, Y., Miettinen, R., & Punamäki, R. (1999). *Perspectives on activity theory*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Engeström, Y., & Pyörälä, E. (2021). Using activity theory to transform medical work and learning. *Medical Teacher*, 43(1), 7-13.
- Engeström, Y., & Sannino, A. (2010). Studies of expansive learning: foundations, findings and future challenges. *Educational Research Review*, 5(1), 1-24.
- Engeström, Y., Virkkunen, J., Helle, M., Pihlaja, J., & Poikela, R. (1996). The change laboratory as a tool for transforming work. *Lifelong Learning in Europe*, 1(2), 10-17.
- Fernandes, O. L. D. C., Fernandes, N. C. M., Paiva, F. G., Jr., Leão, A. L. M. S., & Costa, M. F. (2019). Consumo simbólico e representação do *self*: um estudo de interações em uma comunidade virtual de usuários Ubuntu-Br. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(Especial), 717-731.
- Fonseca, W. C. F., Jr. (2009). Análise de conteúdo. In J. Duarte, & A. Barros (Orgs.), *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação* (2a ed., pp. 280-303). São Paulo, SP: Atlas.
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London, UK: Sage.
- Kozinets, R. V. (1998). On netnography: initial reflections on consumer research investigations of cyberculture. In J. Alba, & W. Hutchinson (Eds.), *Advances in consumer research*. Duluth, MN: Association for Consumer Research.
- Kozinets, R. V. (2002). The Field Behind the Screen: Using Netnography For Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39, 61-72.
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: doing ethnographic research online*. Toronto, Canada: Sage Publications.
- Kozinets, R. V. (2015). *Netnography: redefined* (2a ed.). London, UK: Sage.
- Lemos, M., Querol, M. A. P., & Almeida, I. M. (2013). A teoria da atividade histórico-cultural e suas contribuições à educação, saúde e comunicação: entrevista com Yrjö Engeström. *Interface – Comunicação Saúde Educação*, 17(46), 715-727.
- Leontiev, A. N. (1978). *Activity, consciousness, and personality*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Mariani, M. A. P., Arruda, D. O., Silva, M. B. D. O., & Moreira, M. C. S. (2019). La percepción del turista sobre los atributos de los hospedajes en Brasil: un análisis en base a los comentarios online. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(4), 882-902.
- Mesquita, R. F., Matos, F. R. N., Machado, D. Q., Sena, A. M. C., & Baptista, M. M. R. T. (2018). Do espaço ao ciberespaço: sobre etnografia e netnografia. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 23(2), 134-153.
- Miettinen, R. (2000). *Ascending from the abstract to the concrete and constructing a working hypothesis for new practices: Evald Ilyenkov's philosophy revisited* (pp. 111-129). Helsinki, Finland: Kikimora Publications.
- Moraes, T. A. D., & Abreu, N. R. D. (2017). Tribos de consumo: representações sociais em uma comunidade virtual de marca. *Organizações & Sociedade*, 24(81), 325-342.
- Moreira, S. V. (2005). Análise documental como método e como técnica. In J. Duarte, & A. Barros (Orgs.), *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação* (pp. 269-279). São Paulo, SP: Atlas.
- Moura, B. M., & Souza-Leão, A. L. (2020). Identidade cultural no consumo de fãs brasileiros da National Football League. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(3), 595-608.
- Paniza, M. D. R., Cassandre, M. P., & Senger, C. M. (2018). Os conflitos sob a mediação do Laboratório de Mudança: uma aprendizagem expansiva. *Revista de Administração Contemporânea*, 22(2), 271-290.
- Picheth, S. F., Cassandre, M. P., & Thiollent, M. J. M. (2016). Analisando a pesquisa-ação à luz dos princípios intervencionistas: um olhar comparativo. *Educação*, 39(Especial), s3-s13.
- Pinto, V. B., Silva, C., Neto, Costa, M. F., Bezerra, F. M. P., Cavati, H., Sobrinho, & Cysne, M. R. F. (2007). Netnografia: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço. In *Anais dos 9º do Congresso Nacional de Bibliotecários*, Ponta Delgada, Portugal.
- Ploettner, J., & Tresseras, E. (2016). An interview with Yrjö Engeström and Annalisa Sannino on activity theory. *Bellaterra Journal of Teaching & Learning Language & Literature*, 9(4), 87-98.
- Querol, M. A. P., Cassandre, M. P., & Bulgacov, Y. L. M. (2014). Teoria da atividade: contribuições conceituais e metodológicas para o estudo da aprendizagem organizacional. *Gestão & Produção*, 21(2), 405-416.
- Querol, M. A. P., Jackson-Filho, L. M., & Cassandre, M. P. (2011). Change laboratory: uma proposta metodológica para pesquisa e desenvolvimento da aprendizagem organizacional. *Administração – Ensino e Pesquisa*, 12(4), 609-640.
- Rocha, A. L. C., & Eckert, C. (1998). A interioridade da experiência temporal do antropólogo como condição da produção etnografia. *Revista de Antropologia*, 41(2), 107-136.
- Sannino, A. (2011). Activity theory as an activist and interventionist theory. *Theory & Psychology*, 21(5), 571-597.
- Sannino, A., & Engeström, Y. (2018). Cultural-historical activity theory: founding insights and new challenges. *Cultural-Historical Psychology*, 14(3), 43-56.
- Vänninen, I., Querol, M. P., & Engeström, Y. (2021). Double stimulation for collaborative transformation of agricultural systems: the role of models for building agency. *Learning, Culture and Social Interaction*, 30, 100541.
- Virkkunen, J. (2004). Developmental interventions in work activities: an activity theoretical interpretation. In T. Kontinen (Ed.), *Development intervention. Actor and activity perspectives* (pp. 37-66). Helsinki, Finland: University of Helsinki.
- Virkkunen, J. (2009). Two theories of organizational knowledge creation. In A. Sannino, H. Daniels, & K. D. Gutiérrez (Eds.), *Learning and Expanding with Activity Theory* (pp. 144-159). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Virkkunen, J., & Newnham, D. S. (2015). *O Laboratório de Mudança: uma ferramenta de desenvolvimento colaborativo para o trabalho e a educação*. Belo Horizonte, MG: Fabrefactum.
- Vygotsky, L. S. (2007). *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores* (7a ed.). São Paulo, SP: Martins Fontes.

Rafael Jonatas Vizentin
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5911-1480>
Mestre em Administração pela Universidade Positivo. E-mail: rafavizentin@gmail.com

Marcio Pascoal Cassandre
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9415-4315>
Pós-doutor pela Danish School of Education da Aarhus University; Doutor em Administração pela Universidade Positivo; Mestre pela Universidade Estadual de Maringá (UEM); Professor adjunto no departamento de Administração da Universidade Estadual de Maringá (UEM). E-mail: mpcassandre@uem.br

Yára Lúcia Mazziotti Bulgacov
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2661-7810>
Doutorado em Educação pela Universidade Estadual de São Paulo (UNESP); Mestrado em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP); Professora titular do Mestrado e Doutora-do em Administração da Universidade Positivo; Professora Sênior da Universidade Federal do Paraná (UFPR). E-mail: ybulgacov@gmail.com