

Perspectivas do uso de diários nas pesquisas em organizações

Perspectives of using diaries in organizational research

Laura Menegon Zaccarelli¹

Arilda Schmidt Godoy²

Resumo

O método dos diários tem sido utilizado em algumas áreas do conhecimento, sendo pouco comum na área de Administração. O objetivo neste ensaio teórico é entender e analisar em profundidade em que consistem os estudos com diários, assim como discutir as perspectivas do uso desse método em pesquisas envolvendo temas relativos às organizações. Os diários assumem diversas formas: levantamentos de dados pré-estabelecidos, experimentos, pesquisas qualitativas e etnográficas, espontâneos ou feitos por solicitação. Entre as suas vantagens está a possibilidade de investigação de processos afetivos, cognitivos e sociais em detalhe e no decorrer do tempo. Uma dificuldade do uso está em encontrar e manter relatores por períodos prolongados. Dessa perspectiva pode-se tratar de temas do campo da Administração das áreas direcionadas à gestão de pessoas, relações de trabalho, comportamento organizacional, gestão das organizações e *marketing*, com enfoque multidisciplinar, em fronteira com outros campos do conhecimento.

Palavras-chave: diários; metodologia de pesquisa; pesquisa qualitativa; pesquisa naturalística; autorrelato.

Abstract

Although the use of diaries as a research method has been a useful instrument in some social sciences, it has rarely been used in Management Sciences. The objective of this theoretical paper is not only to understand and analyze in depth the diary as a research method, but also to highlight the perspectives of using diaries in organizational research. Diaries take many different forms: in surveys, experiments, in qualitative and ethnographic research, and can be solicited or spontaneous. One of the advantages of this method is the possibility of investigating affective, cognitive and social process in detail and over time. One of the drawbacks is to find diarists and to maintain their motivation over a long period of time. The themes in the field of Management which can be studied using diaries are associated with human resource management, workplace relations, organizational behavior, organizational management and marketing, within a multidisciplinary approach.

Keywords: diaries; research methods; qualitative research; naturalistic research; self reports.

Introdução

Métodos para documentar aspectos particulares da vida foram desenvolvidos ao longo dos anos sob rótulos como: narrativas, histórias de vida, diários, relatos autobiográficos, autorrelatos –; tendo por objetivo examinar experiências correntes reconhecendo a importância do contexto no qual tais processos se desenvolvem.

A prática do diário teve sua origem e desenvolvimento em virtude de algumas condições: a existência de uma linguagem escrita, grupos com tal habilidade e recursos técnicos (papel e tinta) para manter um registro pessoal. Os diários surgem tanto na Europa quanto no Japão por volta do século X. Pelo fato de as habilidades de escrita nesta época serem restritas, os diários foram inicialmente elaborados por membros de elites – como o caso da

Artigo submetido em fevereiro e aceito para publicação em julho de 2009.

¹ Mestre em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Professora-assistente do Curso de Administração do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Endereço: Rua Sabará, 413 apto. 91 – São Paulo/SP – Brasil - CEP: 01239-011. E-mail: lauramzac@gmail.com.

² Doutora em Educação pela Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo. Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Endereço: Alameda dos Aicás, 255 - apto 101 - São Paulo/SP – Brasil - CEP: 04086-000. E-mail: arilda-godoy@uol.com.br.

corte japonesa ou do clero anglo-saxão. Quando o uso da escrita e os meios técnicos se expandiram, os depoimentos escritos regularmente com caráter pessoal também se ampliaram. Assim, por volta do século XVII, inúmeros documentos desse tipo foram criados, não apenas por religiosos e nobres, mas por cientistas, arquitetos e outros (ALASZEWSKI, 2006).

O individualismo que começou a se manifestar nas artes – com a apropriação de autoria por parte dos artistas –, e o Protestantismo tiveram papel importante na popularização dos diários. Entre os puritanos do norte europeu, enfatizou-se a utilidade de se fazer um registro cotidiano das próprias atividades e de reflexões como um caminho para a vida santa com base no autoexame e na autorrevelação. O diário podia ser usado para confessar os pecados, fazer uma contabilidade moral e encorajar o indivíduo a se observar e se disciplinar. No século XIX, com a crescente secularização da sociedade, e no século XX, com o posterior surgimento da teoria psicanalítica, os diários passam a ser usados como forma de entender e lidar com o self. Tornam-se presentes, também, no ensino de algumas áreas (por exemplo, a enfermagem) e na literatura, com a publicação de diários de viagens, testemunhos autobiográficos e outros (ALASZEWSKI, 2006).

O uso dos diários na pesquisa científica é recente. Na Psicologia, de acordo com Gordon Allport, “são documentos de vida por excelência, que narram em crônicas, o fluxo contemporâneo de eventos públicos e privados que são significativos para o diarista” (ALLPORT, 1942 apud PLUMMER, 2001, p. 48).

De forma ampla, diários foram definidos por Patterson (2005, p. 142) como um “registro pessoal de eventos diários, observações e pensamentos”. Segundo Symon (2004, p. 98) podem ser usados para o registro de “reações, sentimentos, comportamentos específicos, interações sociais, atividades e/ou eventos”, em um determinado período de tempo. Alaszewski (2006, p. 1) apresenta uma definição que abarca as várias formas de diários tratadas no item dois. Para este autor, diário “é um documento criado por um indivíduo que mantém ou manteve um registro regular, pessoal e contemporâneo”. Assim, quatro características constituem um diário: a) a regularidade do registro: uma sequência de entradas regulares durante um período de tempo; b) ser pessoal: feito por um indivíduo identificável; c) ser contemporâneo: os registros são feitos no momento ou perto o suficiente do momento em que os eventos ou atividades ocorreram; e d) ser um registro propriamente dito: os apontamentos gravam o que o indivíduo considera relevante e importante e podem incluir o relato de eventos, atividades, interações, impressões e sentimentos.

Em um contexto de pesquisa, são considerados “instrumentos de auto-relato usados repetidamente para examinar experiências correntes” (BOLGER et al., 2003, p. 580). O uso dos diários, em pesquisas, tem sido adotado em diversas disciplinas. Como alguns exemplos disso, temos estudos em: Educação, focando especialmente o desenvolvimento de professores (ZABALZA, 2004); Saúde, examinando sintomas e hábitos de pacientes ou a prática da enfermagem (ALASZEWSKI et al., 2000; ELLIOTT, 1997); Psicologia, abordando processos mentais afetivos e cognitivos (FULLER et al., 2003; JOHNSTON et al., 2006; BUTLER et al., 2005; SCHREDL; ERLACHER, 2007); Serviço Social, como diários de campo, abordando a contribuição para a formação da identidade de profissionais (LIMA; MIOTO; DAL PRÁ, 2007); História relatando situações vividas num determinado contexto histórico (GRATTAN, 2004); e Sociologia e Antropologia, investigando relações sociais em diferentes grupos e culturas (THOMAS; ZNANIECKI, 1927; RIBEIRO, 1996).

Na Administração, a utilização do método dos diários na investigação científica foi fundamental nos trabalhos produzidos por Stewart (1965, 1968) acerca da natureza da função gerencial e do uso do tempo por parte dos gerentes.

Recentemente, seu uso não tem sido comum, embora alguns autores apontem sua adequação e valiosa contribuição à pesquisa de um conjunto de temáticas bastante significativas para a compreensão da vida organizacional e daqueles nela envolvidos. Na literatura internacional identificam-se algumas pesquisas que usam os diários como recurso metodológico, as quais serão comentadas mais à frente. No entanto, no Brasil, numa busca feita nos principais eventos acadêmicos da área de Administração, promovidos pela ANPAD no período entre 1998 e 2008, não houve registro de trabalhos dessa natureza.

O objetivo neste ensaio teórico é entender e analisar em profundidade em que consistem os estudos com diários, suas características e formatos principais, suas vantagens e desvantagens, discutir as perspectivas do uso desta técnica em pesquisas envolvendo organizações, assim como tecer recomendações para sua utilização. Para alcançar este objetivo foram examinadas obras de metodologia da pesquisa e consultadas bases de dados internacionais visando criar um conjunto de informações – teóricas e de pesquisa empírica – que possibilitassem tanto a descrição do método, quanto suas possibilidades de aplicação, especialmente na área de Administração. Adotou-se um posicionamento analítico durante a leitura do material coletado que permitiu organizá-lo no formato exposto a seguir.

Além desta introdução, apresentam-se, no item “Diferentes possibilidades dos estudos com diários”, aspectos fundamentais envolvidos nessa modalidade de pesquisa, expondo as diferentes formas e possibilidades de uso. No item “Algumas vantagens e dificuldades”, tem-se o exame das vantagens e dificuldades que cercam tais estudos; em “Os estudos com diários: recomendações”, algumas recomendações para pesquisadores que pretendem usar o método. No último, “Os estudos com diários no campo da Administração”, são apontados e sugeridos temas do campo da Administração que podem ser abordados adotando-se essa perspectiva.

Diferentes possibilidades dos estudos com diários

Identificou-se, na literatura analisada, que os estudos com diários podem ser delineados segundo uma perspectiva positivista, com foco sobre a utilização de medidas quantificáveis, e adotando-se uma abordagem qualitativa. Também foram detectados estudos organizados no formato multimétodo e que incluem medidas quantitativas e narrativas analisadas qualitativamente, como os desenvolvidos por Amabile et al. (2002, 2005) e Waddington (2005).

Alaszewski (2006) propõe uma classificação que reconhece a presença de diários em três tipos fundamentais de investigação científica. O primeiro refere-se a **experimentos e levantamentos**, nos quais os pesquisadores tendem a adotar o papel do cientista neutro, preocupado em registrar e analisar fatos, para testar hipóteses e teorias, de acordo com os fundamentos do paradigma positivista. O segundo, a **métodos históricos** que recorrem aos diários não solicitados e vários outros tipos de documentos para o estudo, a compreensão e interpretação do passado. Aqui eles podem prover evidências para os pesquisadores e, em algumas situações, se constituir em fonte única de dados que não podem ser obtidos de outra maneira. O terceiro tipo de investigação são as **pesquisas naturalísticas e etnográficas** – de cunho qualitativo – voltadas para a descrição das ações e interações dos sujeitos em um determinado contexto e para a interpretação das motivações e compreensões subliminares.

A designação ‘pesquisa naturalística’ é comum entre pesquisadores que empregam metodologias qualitativas, especialmente por sua utilização na obra seminal de Lincoln e Guba (1985). Nessa abordagem, no entanto, os diários de campo ou diários etnográficos são preenchidos pelo pesquisador, que irá registrar sistematicamente todos os acontecimentos ocorridos dia após dia, anotando dados referentes à vida cotidiana, ao comportamento e às expressões próprias de um grupo que está sendo investigado, assim como “os sentimentos do pesquisador” (CAVEDON, 2003, p. 148). Com o preenchimento dos diários, neste caso, busca-se não apenas identificar padrões de comportamentos, mas, também, prover uma melhor compreensão de como indivíduos interpretam situações e atribuem significados para ações e eventos nos quais estão envolvidos (ALASZEWSKI, 2006). Tais registros envolvem o relato descritivo do pesquisador daquilo que ele ouve, vê e vivencia, assim como aquilo que envolve especulação, ideias, palpites, sentimentos e impressões que constituem a parte reflexiva de suas notas (TAYLOR; BOGDAN, 1998). Como o interesse neste artigo está direcionado aos diários preenchidos pelos sujeitos participantes da pesquisa, não será alongada a análise dos diários de campo. pois, estes, pela sua peculiaridade, mereceriam um texto dedicado apenas a este assunto.

As pesquisas com diários conduzidas segundo uma ênfase positivista e pós-positivista, orientadas por uma metodologia quantitativa, utilizam sistemas de medidas estruturadas para a verificação da frequência do fenômeno objeto de estudo. Os trabalhos de Stewart (1965, 1968, 1972) foram pioneiros nessa área. A autora investigou similaridades e diferenças no trabalho gerencial fazendo uso dos diários com base nessa perspectiva e discutiu questões como: simplicidade dos diários, a produção de resultados comparáveis, o intervalo de

preenchimento necessário para perceber variações no tempo, entre outras. Seu trabalho foi uma referência para estudiosos do campo gerencial, tais como Mintzberg (1971), que, entretanto, optou por identificar e analisar as atividades de gerentes por meio de observação estruturada e não de autorrelatos.

Mais recentemente, vários autores passaram a usar escalas que devem ser preenchidas diariamente, em períodos de tempo pré-definidos, como se pode verificar nos estudos de Chaston *et al.* (1993), Cropley e Purvis (2003), Harris *et al.* (2003), Tschan *et al.* (2004) e Bonke (2005). Como exemplo, vale destacar o estudo de Bonke (2005), que envolveu o preenchimento de um conjunto de questionários e de diários visando comparar o uso do tempo para grupos de pessoas que exercem trabalho remunerado e grupos que desenvolvem um trabalho que não é remunerado (como as donas de casa). Enquanto o questionário solicitava informações de caráter genérico sobre trabalho; o diário solicitava o registro em intervalos de dez minutos das atividades primárias e secundárias, pagas e não pagas, que os indivíduos desenvolviam e com quem. Todas as informações obtidas nos diários foram codificadas para permitir o tratamento estatístico com técnicas multivariadas. Para o autor a utilização do diário possibilitou medidas mais confiáveis do que os dados baseados nos questionários e mais fáceis de serem verificadas estatisticamente. Uma das revisões mais genéricas a respeito do método dos diários, escrita de uma perspectiva positivista, é a de Bolger *et al.* (2003). Nela os autores discutem amplamente as questões psicométricas envolvidas na mensuração dos aspectos registrados nos diários.

Seguindo uma orientação mais interpretativa, nos estudos com diários alinhados às características das metodologias qualitativas de pesquisa, não há preocupação em obter atividades, eventos, atitudes ou sentimentos passíveis de serem categorizados em sistemas pré-definidos. De acordo com Symon (2004), tais estudos permitem que os participantes registrem suas percepções subjetivas a respeito dos fenômenos que consideram relevantes para si mesmos, num determinado ponto no tempo. Aqui o objetivo do pesquisador é compreender as reações dos diaristas, e suas descrições dos eventos, pela perspectiva dos pesquisados e no contexto de seus próprios mundos. Exemplos desse tipo de enfoque podem ser encontrados em Rigano e Edwards (1998), Symon (2004), Patterson (2004) e Nadin e Cassell (2006).

Patterson (2005) relata duas experiências com diários para compreender o comportamento dos jovens em relação ao envio e recebimento de *e-mails* e as reações decorrentes deste processo interativo. Num primeiro estudo, de 2003, com 105 estudantes de graduação, durante um período de sete dias, requisitou que os indivíduos completassem um diário atendendo várias normas de preenchimento. Segundo o autor, isto acabou por diminuir o entusiasmo com que os jovens iniciaram a tarefa. Em um segundo estudo, abandonou-se o desenho original da primeira pesquisa em favor de um diário real, sem modelos de qualquer tipo. Foram selecionados outros 122 estudantes, que preencheram por uma semana de diários relatando toda a sua atividade 'textual', incluindo mensagens enviadas e recebidas e os pensamentos adicionais provocados por elas. Patterson (2005) analisou e comparou as informações textuais obtidas, apoiando-se no conceito de descrição densa de Geertz (1973), uma vez que possibilitaram um rico e detalhado conjunto de informações que permitiram a ele chegar a resultados que foram além do que estava previsto no delineamento inicial da pesquisa.

Entre os estudos multimétodos, destaca-se aqui a produção de Amabile e colaboradores (2002, 2005). Tais estudos envolveram 177 empregados pertencentes a 22 equipes de projetos de sete companhias americanas. Os indivíduos recebiam um e-mail com um questionário – constituído de diversos testes que mediam aspectos como pressão do tempo e afetividade – durante todo o período que durasse o projeto. Solicitava-se, também, uma narrativa acerca de um evento que se sobressaía naquele dia e permanecera em suas mentes. Tomou-se o evento narrado como uma amostra representativa do que estivesse acontecendo de importante naquele dia. A riqueza dos dados e das informações obtidas nesses trabalhos permitiu a organização de uma teoria geral de afeto e criatividade em organizações e de uma matriz explicativa da relação entre pressão do tempo e processo criativo.

A literatura recente sobre pesquisas com diários ainda faz outras distinções entre possíveis formatos.

Uma diferença fundamental é estabelecida por Plummer (2001) entre o diário pré-existente e o diário solicitado. No primeiro caso estão os diários elaborados por pessoas que visam apenas registrar suas experiências e memórias. Neste caso, o diarista escolhe livremente o que irá relatar, e este conjunto de informações pode ser examinado, posteriormente, por um pesquisador com finalidade investigativa. Nos diários solicitados, o

pesquisador pede o depoimento do diarista sobre algum evento ou aspecto em especial, ou seja, há uma prévia definição de que o diário será utilizado com a finalidade de coletar determinados dados e informações para estudos de caráter científico. Esse tipo parece ser o mais usado em pesquisas acadêmicas, pois possibilita a investigação dos aspectos específicos que se quer estudar. Já Plummer (2001) apresenta três possíveis formatos para estes diários: o solicitado propriamente dito (quando se pede ao informante que mantenha um diário por um período de tempo); o chamado “log” (que envolve o preenchimento de formulários impessoais de atividades estruturadas cronologicamente); e o diário-entrevista (que usa a entrevista para aprofundar cada aspecto registrado no diário).

Outra distinção pode ser feita entre diários de atividade completa – também chamados de ‘tempo total’ – e diários de atividades. No primeiro caso, são relatados fatos sobre todas as atividades que acontecem durante um período de vinte e quatro horas, e, no segundo, registram-se apenas as atividades solicitadas (VERMAAS; WIJNGAERT, 2005).

Alaszewski (2006) também diferencia os diários solicitados dos diários publicados ou pré-existentes.

Estes últimos assumem diversas formas:

- a) o ‘registro científico’, no qual o autor está ausente ou se apresenta como um observador neutro, a narrativa é de descoberta, o estranho e não familiar são registrados, e ao leitor oferecem-se experiência e *insight*;
- b) o memorial, no qual o autor é uma pessoa ‘importante’ que reivindica o acesso privilegiado para eventos-chave ou decisões, a narrativa é baseada no papel e na contribuição do autor em eventos e decisões, e ao leitor é oferecida a oportunidade de ver os acontecimentos ‘pelos olhos’ do autor;
- c) diário-testemunho, no qual o autor se apresenta como uma ‘pessoa comum’ que experimenta ou sobrevive a eventos extraordinários, a narrativa é de sofrimento e sobrevivência, e ao leitor se oferece acesso e *insight* sobre ‘como se sente’;
- d) o diário literário, no qual o autor afirma o *status* de ‘escritor’, a narrativa envolve a luta do autor para criar; ao leitor se oferece *insight* sobre o processo criativo bem como sobre o produto deste processo; e
- e) diário fictício, no qual um narrador fictício reivindica o *status* de um observador independente e científico, a narrativa é de descoberta e revelação; ao leitor se oferece *insight* por meio do mundo de ficção.

É importante notar que, segundo Alaszewski (2006), a possibilidade de publicação pode determinar uma mudança nas características dos diários, a leitura de diários pré-existentes não publicados só é possível por aqueles que têm acesso a eles.

Algumas vantagens e dificuldades

Várias são as vantagens do uso dos diários apontadas na literatura. Um dos pontos principais constitui-se no fato de que eles permitem a investigação de processos mentais em detalhe, à medida que se desenvolvem. Isto possibilitou a investigação de *insights*, e da aprendizagem de ciclo simples e ciclo duplo na pesquisa de Rigano e Edwards (1998), em que se demonstrou a conexão entre pensamentos, sentimentos e ação. Os diários servem, ainda, para incrementar a reflexão propriamente dita.

Conway e Briner (2002) são entusiastas na utilização dessa modalidade de pesquisa: afirmam que os diários tornam explícito o conhecimento tácito. Aplicaram a técnica no contexto organizacional para investigar, de forma inovadora, a relação entre: decepções decorrentes da quebra de contrato, a organização e o indivíduo e o efeito psicológico daí resultante.

Nadin e Cassell (2006) usaram o diário com o objetivo de explicitar como ocorre a reflexividade na prática de pesquisa. O trabalho de Patterson (2005) – que permitiu uma compreensão diferente dos processos,

relacionamentos, ambientes, produtos e consumidores envolvidos com atividades de envio e recebimento de mensagens eletrônicas – é ilustrativo de como o diário pode ser uma alternativa interessante em marketing. Os processos afetivos e o papel da pressão do tempo em equipes criativas também foram estudados em profundidade com o uso de diários nos estudos de Amabile et al. (2002, 2005).

Outras vantagens podem ser mencionadas. Bolger et al. (2003) destacam que o método dos diários permite o exame de eventos e experiências relatados em seu contexto natural e espontâneo e minimizam a quantidade de tempo entre a ocorrência da experiência e o seu registro. É possível imaginar que os diários são mais efetivos do que as entrevistas no estudo de assuntos que envolvam elementos temporais, pois naquelas o indivíduo faz uma síntese de suas vivências; assim, muitos eventos significativos podem ser esquecidos ou distorcidos pela percepção e/ou pela memória. Alaszewski (2006) refere-se a isto como a vantagem de minimizar o viés da retrospectiva. Por exemplo, o impacto de um desentendimento com o supervisor ou uma mudança de planos pode durar vários dias, e isto pode ser verificado com a análise dos diários. O grau de detalhes possíveis de serem registrados quando se utilizam diários também pode ser considerado uma vantagem que contribui para o entendimento de vários processos complexos, como a comunicação interpessoal (WADDINGTON, 2005) e as relações entre familiares (REPETTI; WOOD, 1997).

Os diários são maneiras muito flexíveis de acessar informações sobre atividades, pensamentos e sentimentos, podem ser usados em uma considerável variedade de desenhos de pesquisa (ALASZEWSKI, 2006). Outra vantagem apontada por este autor é o fato de o diário ser uma forma menos invasiva para se ter acesso a grupos difíceis de serem contatados ou fenômenos difíceis de observar, como, por exemplo, grupos marginalizados ou socialmente excluídos. Assim, nestes casos, usar métodos tais como entrevistas ou observação pode envolver o investimento de muito tempo e energia com o propósito de gerar confiança e acesso entre pesquisador e pesquisados, o que é facilitado com o uso dos diários – que também minimiza a possível interferência da observação direta.

Existem, porém, dificuldades no uso dos diários. Uma das desvantagens apontadas está na dificuldade de convencer os respondentes a preencher os diários durante o decorrer da pesquisa com o mesmo entusiasmo do início, pois essa é uma tarefa que exige comprometimento e dedicação, conforme alertam Symon (2004) e Chaston *et al.* (1993). No caso dos diários solicitados, a técnica exige tempo por parte dos respondentes; e orientações detalhadas para o preenchimento podem contaminar o que é percebido pelo indivíduo e levar à perda da criatividade usada na narrativa (SYMON, 2004). Dependendo do grau de estruturação exigido no registro dos dados, requerem-se sessões de treinamento visando garantir que os participantes da pesquisa compreendam como os formulários ou protocolos devem ser preenchidos. Esse nível de detalhamento no preenchimento dos instrumentos de coleta de dados também pode desestimular a participação dos sujeitos, conforme relatam Bolger *et al.* (2003) e Patterson (2005).

Outra desvantagem, no caso da solicitação de narrativas, está no fato de que nem todas as pessoas têm a mesma habilidade para escrever, o que limita o número de respondentes disponíveis (SYMON, 2004). Ainda como uma limitação, Patterson (2005) afirma que as crianças pequenas ficam excluídas desse tipo de abordagem.

Considerando os recursos financeiros exigidos, é possível detectar que o estudo com diários, em grandes amostras e por tempo prolongado, pode implicar gastos significativos. Alaszewski (2006) afirma que os gastos em pesquisas com diários são mais elevados em virtude da execução de entrevistas, que podem envolver gastos com equipamentos e com treinamento de diaristas; no caso de diários solicitados, pode haver a necessidade de coletá-los e apoiar os diaristas no processo. Finalmente os gastos com transcrição e análise dos dados também podem ser significativamente maiores do que em outras técnicas. Por esta dificuldade, alguns autores propõem que tais pesquisas sejam desenvolvidas por um período mais restrito de tempo. Assim, o trabalho de Conway e Briner (2002) envolveu 45 participantes num período de dez dias; e o estudo de Patterson (2005) contou com 122 diaristas durante uma semana.

Os estudos com diários: recomendações.

Alaszewski (2006) apresenta várias recomendações para quem pretende fazer estudos com diários. Tomando este autor como referência principal, enfatiza-se, a seguir, um conjunto de orientações para o uso de diários nas pesquisas qualitativas e multimétodos, considerando-se que grande parte dos estudos com diários encontrados no campo da Administração encontra-se nesta modalidade de investigação. Além disso, acredita-se que é desta perspectiva que o uso dos diários pode contribuir de forma mais efetiva: explorando temas nos quais os processos de interação entre as pessoas e seus ambientes históricos, culturais e organizacionais são de fundamental importância.

Recomendações sobre a seleção de diaristas

Nas recomendações de ordem prática, está, em primeiro lugar, a seleção de diaristas. Na pesquisa qualitativa, a amostra ou seleção não tem a mesma importância ou significado do que em pesquisas experimentais ou em levantamentos de caráter positivista. Nessa fase, a preocupação é mais no sentido de selecionar casos ou situações que provoquem o desejado *insight* (ALASZEWSKI, 2006). A situação inicial de pesquisa é apenas isto: um ponto de partida; à medida que progride e o pesquisador identifica assuntos-chave com a análise dos dados, podem surgir os elementos para a seleção de novos diaristas. Ao engajar pessoas em pesquisas qualitativas, os indivíduos são vistos como foco principal e estão no centro de interesse da investigação. O pesquisador está curioso sobre como e por que este grupo age e se comporta de determinada maneira. Ao contrário da pesquisa positivista que trabalha com base em amostras representativas, aqui a história pessoal é valorizada por si própria. As pesquisas desse tipo começam com a seleção do contexto no qual a interação social e interpretação estão ocorrendo. Para Hammersley e Atkinson (1995), uma vez que o estudo qualitativo é de natureza indutiva, o pesquisador está procurando gerar teorias, em vez de testá-las. Assim, a escolha dos participantes pode ser relativamente arbitrária ou estar relacionada a aspectos práticos tais como acessibilidade ou conveniência como ponto de partida para escolhas futuras. Além de aspectos relativos à seleção, Alaszewski (2006, p. 60) sugere perguntas que o pesquisador deve se fazer ao iniciar uma pesquisa com diários:

Principais assuntos que os pesquisadores devem considerar ao recrutar diaristas para participar em um estudo qualitativo:

Quanto ao propósito do estudo

O propósito do estudo está claramente definido?

Que tipo de dado o estudo requer?

Que grupos e indivíduos o pesquisador deve procurar envolver?

Ao construir relacionamentos e contatos

Existe um ponto inicial de contato?

De que maneira um contato posterior pode ser estabelecido com os indivíduos envolvidos?

Ao construir relacionamentos de confiança

O pesquisador é aceitável para o grupo?

Em que medida a presença do pesquisador rompe relações e atividades naturais?

Como o pesquisador pode construir relações de confiança e convencer membros do grupo para manter registros pessoais de atividades?

Preocupações na coleta de dados

“Pesquisadores usando diários solicitados enfrentam uma espécie de dilema. Eles querem que os diários registrem o que os diaristas vêem como relevante e importante [...] mas ao mesmo tempo eles podem estar interessados em um aspecto específico das experiências dos diaristas” (ALASZEWSKI, 2006, p. 73). Segundo

o autor, embora este dilema esteja presente em muitas formas de pesquisa qualitativa, existem maneiras de lidar com ele. Por exemplo, em entrevistas, o pesquisador pode desenvolver uma relação com os entrevistados e conduzir a conversa para áreas ou temas de seu interesse.

No entanto, na “pesquisa com diários é mais difícil construir uma relação próxima e direcionar os diaristas para áreas de interesse dos pesquisadores, na medida em que os diaristas escolhem onde, quando e como completam seus diários e o pesquisador não está presente no momento em que fazem suas escolhas” (ALASZEWSKI, 2006, p. 73). Nesse caso, os pesquisadores podem facilitar o uso do diário, fornecendo explicações pessoalmente e por escrito ou ainda utilizar os diários juntamente com entrevistas.

O diário em si

Com diários solicitados, e uma orientação qualitativa, o pesquisador procura enfatizar o caráter ordinário ou comum de se manter um diário e o quanto os diaristas podem usá-lo com o intuito de se expressar. Pode se fazer uso de agendas prontas, encontradas no comércio, cadernetas ou ainda se produzir pequenos livretos semelhantes a documentos. A forma eletrônica e o envio de *e-mails* também podem substituir o diário em papel, se esta for uma opção interessante, e caso os participantes tenham acesso e/ou estejam preparados para o uso de equipamentos de informática ou computacionais.

O contato pessoal com os diaristas

Este tipo de contato pode ser útil para esclarecer os objetivos gerais da pesquisa a um grupo de diaristas em potencial, por exemplo, e ainda explicar aspectos específicos. É uma oportunidade, também, para os diaristas expressarem suas preocupações e dúvidas. Além do contato inicial, vários pesquisadores estabelecem um contato durante a fase de coleta, a fim de revisar orientações, tirar dúvidas ou mesmo manter a motivação para a atividade. (AMABILE, 2002, 2005; ALASZEWSKI *et al.*, 2000; METH, 2003)

Orientações por escrito

As orientações por escrito costumam ser genéricas para não criar um viés no conteúdo dos diários e, assim, não comprometer a pesquisa. Alaszewski (2006) recomenda um estudo piloto — se possível — com o objetivo de identificar o significado que está sendo atribuído às instruções. A indicação de Amabile (2005) é de que os indivíduos escolham um evento significativo no dia e quanto à orientação geral do estudo; a autora não aborda diretamente o tema central da pesquisa: a investigação do processo criativo.

O método do diário-entrevista

Diferentemente do contato face a face cujo propósito é esclarecer dúvidas, esse método pressupõe uma estrutura que une diários e entrevistas como forma de coletar dados. Utiliza-se uma entrevista inicial e, após o preenchimento dos diários, realiza-se outra com o objetivo de esclarecer pontos do material que não ficaram claros para o pesquisador e obter dados que não foram apresentados nos diários. Em estudos em organizações, esse parece ser um desenho de pesquisa que abre muitas possibilidades à compreensão, em profundidade, da dimensão social e psicológica em organizações.

A análise dos diários

Diferentes maneiras podem ser adotadas na análise das informações coletadas por meio dos diários. E devem ser escolhidas, evidentemente, de acordo com o(s) objetivo(s) da pesquisa que está sendo desenvolvida e do tipo de diário utilizado.

Alaszewski (2006) permite identificar três estratégias fundamentais: análise numérica, análise temática e análise estrutural.

A análise numérica é comum entre aqueles que recorrem aos diários estruturados, em pesquisas do tipo experimental e levantamento, e que estão interessados no teste de teorias e hipóteses ou na identificação de

certas características de uma população. Neste caso o interesse dos pesquisadores está em descobrir padrões nos dados coletados, os quais são mais facilmente encontrados quando podem ser expressos ou convertidos em números. Com base nestes números realizam-se análises estatísticas que permitem inferências a respeito do relacionamento entre variáveis. Este tipo de análise tem ganhado força com as várias possibilidades de organização e tratamento dos dados oferecidas pela informática e com o uso dos diários eletrônicos. Passou a ser empregada e discutida com mais vigor na área de psicologia, conforme atesta o trabalho de Bolger et al. (2003).

A análise temática é empregada por aqueles pesquisadores alinhados às metodologias qualitativas e que utilizam os diários com uma estrutura aberta, a ser completada com textos escritos pelos diaristas, assim como os publicados ou pré-existentes. De acordo com Alaszewski (2006) nesta modalidade pode-se recorrer tanto à análise de conteúdo quanto aos procedimentos derivados da *grounded theory*.

Na análise do conteúdo é comum a organização de um sistema de categorias pré-definidas que é aplicado aos textos produzidos pelos diaristas, gerando informações uniformes e padronizadas, de acordo com o esquema previamente estabelecido. Normalmente no sistema de categorias contemplam-se aspectos decorrentes do referencial teórico. A análise de conteúdo pode adotar um enfoque quantitativo ao agregar, aos resultados obtidos, o cálculo das frequências indicativas da presença (maior ou menor) de determinadas categorias. Assim, os números serão usados para indicar se uma característica identificada num determinado diário é única ou em que proporção pode ser encontrada em outros diários que compõem o estudo. No entanto, na análise de conteúdo, também pode se dar um foco mais interpretativo, em busca da compreensão dos significados atribuídos pelos diaristas aos textos por eles produzidos.

Nos procedimentos analíticos propostos pela *grounded theory* o sistema de categorias é gerado por meio dos próprios dados, não sendo estabelecido a priori. Nesse caso, é importante que o processo de análise comece cedo, acompanhando o desenrolar da coleta e orientando-se pelo princípio da comparação constante, conforme recomendam Strauss e Corbin (1998).

Alguns cuidados importantes devem ser observados quando se opta pela análise temática. São eles: as decisões a respeito das convenções a serem adotadas quando se convertem os diários em textos; e utilização (ou não) de algum tipo de *software* no auxílio à análise de dados textuais.

A análise estrutural, por sua vez, está assentada nos estudos linguísticos e literários e explora os caminhos por meio dos quais os diaristas usam e estruturam seus textos para se comunicar e apresentar a si mesmos. Segundo Alaszewski (2006), nesse tipo de análise, pode-se recorrer às contribuições da análise da conversação, desenvolvida segundo os princípios da etnometodologia, e à análise da narrativa.

Para Coulon (1995), a análise da conversação concentra-se no exame da estrutura da fala. Desse modo, é possível revelar os procedimentos utilizados pelas pessoas para produzir e interpretar as interações sociais em situações espontâneas da vida cotidiana. Assim, com base nas interações verbais e conversas habituais se estudam as estruturas e propriedades formais da linguagem. Embora num primeiro momento a análise da conversação tenha se limitado à conversa cotidiana, atualmente seu uso foi ampliado para os textos escritos (FLICK, 2004), incluindo-se aí os diários (ALASZEWSKI, 2006), que podem ser tratados como uma forma de registro das interações sociais.

Entendendo-se os diários como textos que são produto da comunicação nos ambientes naturais, é possível inferir, de acordo com Alaszewski (2006), que eles podem ser examinados com base nos procedimentos utilizados pela análise da narrativa. Esta, de acordo com Riessman (1993), toma como objeto da investigação a história em si mesma, ou seja, os relatos feitos na primeira pessoa por determinados indivíduos a respeito de suas experiências. O propósito é ver como tais sujeitos impõem ordem ao fluxo de suas experiências visando atribuir sentido aos eventos e ações de suas vidas.

Para Schwandt (2001), esse tipo de análise cobre uma variedade de procedimentos para interpretar as narrativas ou histórias obtidas em situação de pesquisa. Envolve maneiras – formais e estruturadas – de análise, incluindo como a história se organiza e foi desenvolvida, qual o seu começo e como termina. Busca também estabelecer

uma análise funcional verificando “o que” está sendo contado na história: se ela se caracteriza como um conto que traz embutido um apelo moral, de alerta ou advertência, uma história de sucesso, ou de sofrimento e atribulações. Embora essa possibilidade tenha sido desenvolvida visando à análise de textos produzidos por entrevistas em profundidade, para Alaszewski (2006), ela também pode ser aplicada ao conteúdo dos diários.

Os estudos com diários no campo da Administração

Nos ambientes organizacionais, os estudos com diários têm sido utilizados em pesquisas que focam temas como: mudança nos períodos e turnos de trabalho (WILLIAMSON et al., 1994); stress no ambiente de trabalho (KENNER et al., 1981; CROPLEY; PURVIS, 2003); papel dos agentes de mudança organizacional (PLOWMAN, 2002 apud SYMON, 2004); questões psicossociais envolvidas no trabalho com atores profissionais (LINDÉN, 1996); desempenho gerencial e necessidades de treinamento de técnicos seniores (CHASTON et al., 1993); obtenção de metas no trabalho e bem-estar psicológico (HARRIS et al., 2003); interações sociais no trabalho e nos ambientes organizacionais (TSCHAN et al., 2004); afeto e criatividade em organizações (AMABILE et al., 2002, 2005); comportamento de consumidores (PATTERSON, 2005); contrato psicológico entre empresa e indivíduo (CONWAY; BRINER, 2002); e reflexão e práticas de trabalho (RIGANO; EDWARDS, 1998).

Como se pode observar, tais temas estão alinhados a áreas mais especificamente direcionadas à gestão de pessoas, relações de trabalho, comportamento organizacional, gestão das organizações, gestão pública e social e *marketing*. Também não parecem especialmente focados em assuntos de caráter prescritivo, voltados à ciência da administração propriamente dita, mas, sim, temas multidisciplinares, que fazem fronteira com outros campos do conhecimento, como a psicologia e a sociologia.

Além disso, é possível detectar que a maioria dos estudos com diários trata de microprocessos envolvidos no cotidiano das pessoas e busca lançar luz sobre os processos afetivos, cognitivos e sociais envolvidos nas ações e comportamentos explicitados pelas pessoas no interior das organizações. É possível pensar, como Conway e Briner (2002), que a pesquisa com diários daria uma importante colaboração para o entendimento dos processos envolvidos na criação do conhecimento e nos modos de conversão criados mediante a interação entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). A compreensão desses processos, então, poderia beneficiar o estudo no campo da aprendizagem individual e nas organizações em suas interseções com a gestão e administração do conhecimento.

Acredita-se também que o método dos diários, conforme sugerem Rigano e Edwards (1998), traria importantes contribuições ao entendimento de como ocorre a aprendizagem em indivíduos adultos, no interior das organizações, com destaque para o papel da prática reflexiva neste processo. É possível imaginar que o estudo dos processos de aprendizagem informal (CONLON, 2004) e pela experiência (KOLB, 1984) também poderiam se beneficiar dos estudos com diários, assim como as dimensões temporais envolvidas nos processos de aprendizagem organizacional (BAPUJI; CROSSAN, 2004). Estudos desse tipo seriam úteis na avaliação de aproveitamento de treinamentos e nos investimentos em educação corporativa. Construir o registro cotidiano dos fatos e sua interpretação individual pode ser muito enriquecedor quando se leva em conta o trabalho que o esquecimento, a generalização e o foco limitado da atenção podem operar nos indivíduos.

A dimensão temporal propriamente dita é outro aspecto que pode ser investigado com o uso da técnica de diários. Essa dimensão também tem surgido, de modo amplo, em pesquisas recentes em organizações (ANCONA et al., 2001; ORLIKOWSKI; YATES, 2002) e, de maneira específica, em estudos sobre mudança organizacional (ORLIKOWSKI, 1996). Como pôde ser visto nos trabalhos de Conway e Briner (2002) e Amabile et al. (2002; 2005), os relatos fornecidos permitiram o exame detalhado do conjunto de reações envolvidas em situações que, de alguma forma, estariam implicando mudanças no decorrer do tempo. Essa relação possibilita refletir-se sobre a utilidade dos diários quando se pretende estudar mudança organizacional e seu impacto no decorrer do tempo.

Do ponto de vista de gestão de equipes criativas ou das quais se espera um desempenho criativo, o conhecimento gerado por diários pode lançar luz sobre esse intrincado processo mental que é a criatividade.

Saber o que gera um clima propício à criatividade ou o que o deturpa limita pode ser fundamental para empresas que têm a criatividade e a inovação como diferenciais competitivos.

De modo geral, os aspectos humanos da gestão de organizações – que engloba desde a contratação de pessoas, passa por treinamentos e aprendizagem em organizações, e vai até a gestão de equipes e aspectos de compreensão do comportamento do consumidor ou cliente – têm muito a ganhar com estudos que utilizam diários, uma vez que eles fornecem um olhar em profundidade sobre estas questões humanas. Esse tipo de estudo pode fornecer as informações que pesquisas de cunho quantitativo não podem ou têm menosprezado. Ao construir amostras, reduzir ou tentar traduzir o comportamento humano em números, os estudos realizados dentro das perspectivas positivista e pós-positivista põem a perder a subjetividade e a reflexividade humanas que os estudos com diários podem ajudar a resgatar.

Considerações Finais

Apesar de serem poucos os exemplos de pesquisas que utilizam os diários na área de Administração, procurou-se mostrar, com o ensaio aqui realizado, que a possibilidade de incorporação desta proposta metodológica parece ser promissora quando se levam em conta os resultados inovadores que tais pesquisas têm produzido. Os vários desenhos de pesquisa mostram também que esta não é uma técnica excludente, pelo contrário, pode ser triangulada com entrevistas, bem como com outras técnicas quantitativas, tais como escalas e testes (AMABILE *et al.*, 2002), o que permite complementaridade de dados e colabora com a validade das investigações. Além disto, o aspecto temporal – do efeito da passagem do tempo – que muitas vezes é negligenciado quando se utilizam outras ferramentas, pode ser investigado, diminuindo uma lacuna existente em diversos estudos da área.

De acordo com a visão de Denzin e Lincoln (2006) de que o pesquisador qualitativo deve ser visto como um *bricoleur*, ou seja, um indivíduo que coleta uma variedade de materiais empíricos, que descreve momentos e significados rotineiros e problemáticos na vida dos indivíduos e que utiliza várias práticas interpretativas para compreender temáticas de seu interesse, faz sentido trazer para discussão mais esta possibilidade para a investigação dos fenômenos humanos e sociais. Acrescenta-se ainda a sua relevância como modalidade de investigação que “dá voz” aos participantes da pesquisa, permitindo que eles falem (ou registrem suas experiências) por si mesmos, propiciando a oportunidade de o pesquisador entrar em contato com os significados múltiplos e variados presentes nas visões que eles possuem da realidade social.

Referências

- ALASZEWSKI, A. **Using diaries for social research**. London: Sage, 2006.
- ALASZEWSKI, A. *et al.* **Managing risk in community practice: nursing, risk and decision making**. Edinburgh: Balliere Tindall, 2000.
- AMABILE, T. M. *et al.* Affect and creativity at work. **Administrative Science Quarterly**, v. 50, n. 3, p. 367-403, Sept. 2005.
- _____. Creativity under the gun. **Harvard Business Review**, v. 80, n. 8, p. 52-61, Aug. 2002.
- ANCONA, D. G. *et al.* Taking time to integrate temporal research. **Academy of Management Review**, v. 26, n. 4, p. 512-528, Oct. 2001.
- BAPUJI, H., CROSSAN, M. From questions to answers: reviewing organizational learning research. **Management Learning**, v. 35, n. 4, p. 397-417, Dec. 2004.
- BOLGER, N. *et al.* Diary methods: capturing life as it is lived. **Annual Review of Psychology**, v. 54, p. 579-616, 2003.
- BONKE, J. Paid work and unpaid work: diary information versus questionnaire information. **Social Indicators Research**, v. 70, p. 349-368, 2005.
- BUTLER *et al.*, 2005. Extending the demands-control model: A daily diary study of job characteristics, work-family conflict and work-family facilitation. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 78, p. 155-169, 2005.
- CAVEDON, N. R. **Antropologia para administradores**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2003.
- CHASTON, I. *et al.* Health care and higher education: the time diary approach for management development. **Journal of European Industrial Training**, v. 17, n. 1, p. 3-8, 1993.
- CONLON, T. J. A review of informal learning literature, theory and implications for practice in developing global professional competence. **Journal of European Industrial Training**, v. 28, n. 2-4, p. 283-295, 2004.
- CONWAY, N., BRINER, R. B. A diary study of affective responses to psychological contract breach and exceeded promises. **Journal of Organizational Behavior**, v. 23, n. 3, p. 287-303, May 2002.
- COULON, A. **Etnometodologia e educação**. Petrópolis: Vozes, 1995.
- CROPLEY, M., PURVIS, L.J.M. Job strain and rumination about work issues during leisure time: a diary study. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 12, n. 3, p. 195-207, 2003.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. Introdução: A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, p. 15-41, 2006.
- ELLIOTT, H. The use of diaries in sociological research on health experience. **Sociological Research Online**, v.2, n. 2, 17 p., 1997. Disponível em:
<<http://www.socreonline.org.uk/socreonline/2/2/7.html>> . Acesso em 02 fevereiro de 2007.
- FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- FULLER, J.A. *et al.* A lengthy look at the daily grind: time series analyses of events, mood, stress, and satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, v. 88, n. 6, p. 1019-1033, 2003.
- GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989.
- GRATTAN, R. F. A study in comparative strategy using the Alanbrooke diaries. **Journal of Management History**, v. 42, n. 7/8, p. 1024-1036, 2004.
- HAMMERSLEY, M., ATINKSON, P. **Ethnography: principles in practice**. 2.nd ed. London: Routledge, 1995.
- HARRIS, C. *et al.* A daily diary study of goals and affective well-being at work. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v.76, p. 401-410, 2003.
- JOHNSTON *et al.*, Using computerized ambulatory diaries for the assessment of job characteristics and work-related stress in nurses. **Work & Stress**, v. 20, n. 2, p. 163-172, 2006.
- KENNER *et al.* Comparison of two modes of stress measurement daily hassles and uplifts versus major life events. **Journal of Behavioral Medicine**, v.4, p. 1-39, 1981.

- KOLB, D. **Experiential learning**: experience as the source of learning and development. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1984.
- LIMA, T.S.C.; MIOTO, R. C. T.; DAL PRÁ, K. R. A documentação no cotidiano da intervenção dos assistentes sociais: algumas considerações acerca do diário de campo. **Revista Virtual Textos & Contextos**, v. 7, 2007.
- LINDÉN, J. Theoretical and methodological questions concerning a contextual approach to psychosocial issues of working life. **Science Communication**, v. 18, n. 1, p. 59-79, 1996.
- LINCOLN, Y.S.; GUBA, E. G. **Naturalistic inquiry**. Newbury Park, CA: Sage, 1985.
- METH, P. Entries and omissions: using solicited diaries in geographic research. **Area**, v. 35, n. 2, p. 195-205, 2003.
- MINTZBERG, H. Managerial work: analysis from observation. **Management Science**, v.18, n. 2, p. 97-110, 1971.
- NADIN, S.; CASSELL, C. The use of a research diary as a tool for reflexive practice: some reflections from management research. **Qualitative Research in Accounting & Management**, v. 3, n. 3, p. 208-217, 2006.
- NONAKA, I. TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.
- ORLIKOWSKI, W. Improvising organizational transformation over time: a situated change perspective. **Information Systems Research**, v. 7, n. 1, p. 63-92, Mar., 1996.
- ORLIKOWSKI, W. J., YATES, J. It's about time: temporal structuring in organizations **Organization Science**, v. 13, n. 6 p. 684-700, Nov./Dec. 2002.
- PATTERSON, A. Processes, relationships, settings, products and consumers: the case for qualitative diary research. **Qualitative Market Research: an International Journal**, v. 8, n. 2, p. 142-156, 2005.
- PLUMMER, K **Documents of life 2**. An invitation to a critical humanism. London: Sage Publications, 2001.
- REPETTI, R.L., WOOD, J. Effects of daily stress at work on mothers' interactions with preschoolers. **Journal of Family Psychology**, v. 11, p. 90-108, 1997.
- RIBEIRO, D. **Diários índios: os urubus-kaapor**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.
- RIESSMAN, C. K. **Narrative analysis**. Newbury Park, CA: Sage, 1993.
- RIGANO, D. EDWARDS, J. Incorporating reflection into work practice: a case study. **Management Learning**, vol. 29, n.4, p. 431-446, dec. 1998.
- SCHREDL, M., ERLACHER, D. Self-reported effects of dreams on waking-life creativity: an empirical study. **The Journal of Psychology**, v. 141, n.1, p. 35-46, 2007.
- SCHWANDT, T. A. **Dictionary of qualitative inquiry**. 2.nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.
- STEWART, R. The use of diaries to study manager's jobs. **Journal of Management Studies**, v.2, n.2, p.228-235, 1965.
- _____. Diary keeping as a training tool for managers. **Journal of Management Studies**, v. 5, n. 3, p. 295-303, Oct., 1968.
- _____. [Studies of managerial jobs: methodologies and profiles](#). **International Studies of Management & Organization**, V. 2, n 1, p. 7-37, Spring 1972.
- STRAUSS, A., CORBIN, J. **Basics of qualitative research**: techniques and procedures for developing grounded theory. 2.nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 1998.
- SYMON, G. Qualitative research diaries. In: CASSEL, C., SYMON, G. **Essential guide to qualitative methods in organizational research**, London: Sage, 2004.
- TAYLOR, S. J., BOGDAN, R. **Introduction to qualitative research methods**: a guidebook and resource. 3.rd ed. New York: John Wiley, 1998.
- TSCHAN, F. *et al.* Work related and 'private' social interactions at work. **Social Indicators Research**, v. 67, n. 1-2, p. 145-182, June 2004.
- THOMAS, W., ZNANIECKI, F. **The polish peasant in Europe and America**. 2.nd ed. Nova York: Knopf, 1927.
- VERMAAS, K., WIJNGAERT, L. Measuring internet behaviour: total time diary and activity diary as research methods. **JITTA: Journal of Information Technology theory and Application**, v. 7, n. 1, p. 121-134, 2005.

WADDINGTON, K. Using diaries to explore the characteristics of work-related gossip: Methodological considerations from exploratory multimethod research. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 78, p. 221-236, 2005.

WILLIAMSON, A. *et al.* Changing the hours of shifwork: a comparison of 8- and 12-hour shift rosters in a group of computer operators. **Ergonomics**, v. 37, p. 287-298, 1994.

ZABALZA, M.A. **Diários de aula: um instrumento de pesquisa e desenvolvimento profissional**. Porto Alegre: Artmed, 2004.