

totalidade, o que caracteriza a interdisciplinaridade [35].

Considerando a interdisciplinaridade, observa-se ainda que são utilizadas neste processo a visão conexcionista, onde o conhecimento se estabelece nas conexões entre os especialistas e se direciona à resolução de problemas, ao mesmo tempo em que se considera a visão autopoética, em que o conhecimento se estabelece sob o foco da interpretação [29]. Neste sentido, considerando os paradoxos entre estas visões define-se a visão de mundo da pesquisa considerando o conhecimento, conforme Pacheco [30], “conteúdo ou processo efetivado por agentes humanos ou artificiais em atividades de geração de valor científico, econômico, social ou cultural”. A partir desta visão interdisciplinar do conhecimento, busca-se orientar a pesquisa de acordo com suas características.

Com relação ao problema, a pesquisa se caracteriza como uma pesquisa qualitativa, uma vez que se considera o vínculo indissociável entre o mundo objetivo em que se manifesta a mudança estratégica e a subjetividade dos sujeitos envolvidos no processo, o qual não pode ser traduzido em números [31].

Observa-se uma pesquisa de natureza aplicada, onde a observação ex post facto expressa as soluções encontradas para uma situação estabelecida. A pesquisa aplicada objetiva gerar conhecimentos passíveis de aplicação prática, dirigidos à resolução de problemas específicos [32]. Considerando os objetivos, verifica-se uma pesquisa exploratória e descritiva, onde se busca estabelecer o conhecimento preliminar sobre os assuntos, ao mesmo tempo em que se descreve o fenômeno observado [33].

O método científico proposto apresenta uma pesquisa centrada no pensamento situacional, onde os processos cognitivos se direcionam pela situação estabelecida. Ao mesmo tempo considera o pensamento abdutivo como ponto de partida para as possibilidades a serem adotadas no design do processo, buscando amparo no pensamento dedutivo, onde se parte do geral (teorias) para explicar o específico, neste caso o fenômeno da mudança estratégica [34].

Por fim, os procedimentos técnicos de pesquisa consideram: a revisão bibliográfica, com

o levantamento do material já publicado sobre o assunto; o levantamento documental, considerando os registros que não foram analisados; o estudo de caso com participação observante, onde a descrição do fenômeno é observada a partir da participação de especialistas; e a observação ex post facto, visto que as observações são realizadas após a ocorrência do fenômeno [31].

Para a realização deste estudo, teve-se acesso às informações e aos documentos do Projeto RenovAção em função de uma das autoras ter sido participante da frente de comunicação e pessoas do projeto. Como fontes documentais, foram analisados registros de apresentações de reuniões de *follow up*, apresentações sobre o projeto para grupos de estudantes de Gestão de Projetos, anotações pessoais de uma das autoras, arquivo pdf com o registro das ações motivacionais e de comunicação elaborado durante o processo de migração do sistema e e-mails.

A partir destas caracterizações, os dados coletados são tratados de maneira qualitativa. Sendo assim, os dados bibliográficos acerca de design e do *coaching* foram utilizados para a composição de uma lente de análise do fenômeno da mudança aplicáveis aos dados documentais e de observação organizados no ordenamento da estrutura de mudança definida.

2.5 O Caso Portobello

2.5.1 Contextualização da Empresa Portobello e do Projeto de Migração do ERP.

O Projeto RenovAção, foco deste estudo, foi realizado entre os meses de junho de 2012 e março de 2013, e a contextualização da empresa será feita com base a este período. No Projeto em questão, o desafio era implantar em oito meses a nova versão do ERP, sistema de operação integrada de todos os processos da empresa.

Empresa localizada em Santa Catarina de fabricação e comercialização de cerâmica, com funcionamento 24 horas por dia. Maior Rol de faturamento do ramo cerâmico no Brasil no ano de 2013⁵. Seus produtos chegam ao mercado por

⁵ Dados coletados junto a empresa.