

ESTUDO DE CASO: uma proposta de escopo

Alexandre Soares Pimenta¹
Jeferson Vinhas Ferreira²

RESUMO

Este trabalho buscou definir e detalhar o processo de realização do estudo de caso, propondo um escopo geral para sua elaboração, aliado à discussão particular de etapas importantes como a coleta e análise de dados. Após de uma discussão sobre a visão da metodologia de estudo de caso como uma estratégia de pesquisa, partiu-se para elaboração de uma proposta de roteiro com etapas de realização de um estudo de caso, como a definição do problema, a revisão literária, a seleção dos casos, a preparação, coleta e armazenagem dos dados, a análise de dados e a preparação do relatório final. Finalmente, entende-se que o trabalho contribui para a discussão das diferentes formas de se elaborar um estudo de caso, na medida em que propõe uma sistematização de etapas e aprofunda em fases consideradas relevantes nesta estratégia de pesquisa.

Palavras-chave: Pesquisa qualitativa. Estudo de caso. Técnicas de pesquisa qualitativa.

1 INTRODUÇÃO

A metodologia do estudo de caso há algum tempo vem sofrendo duras críticas em função de precisão e rigor insuficientes à “necessidade científica”. Foi, e continua a ser, estereotipado como o “primo pobre” entre os métodos de ciência social (Yin, 2005). Não obstante este fato, esta estratégia de pesquisa continua a ser utilizada em vários estudos e em diferentes áreas do conhecimento.

Em face da importância deste método para as pesquisas em ciências sociais, o presente trabalho tem por objetivo apresentar um escopo geral para utilização de estudos de caso em projetos de pesquisas qualitativas.

Primeiramente, serão abordados concei-

tos preliminares do estudo de caso como uma estratégia de pesquisa visando apresentar os principais entendimentos, bem como vantagens e limitações do modelo. Posteriormente, atendendo ao objetivo do artigo, será discutida uma proposta de escopo para o desenvolvimento de pesquisas utilizando a metodologia de estudo de caso. Em função da relevância de duas importantes etapas neste processo, entendemos que a coleta e a análise de dados mereciam uma atenção especial no decorrer deste trabalho.

Por fim, entendemos que o trabalho contribui para a discussão das diferentes formas de se elaborar um estudo de caso, na medida em que propõe uma sistematização de etapas e aprofunda em fases consideradas relevantes nesta estratégia de pesquisa.

¹Engenheiro mecânico formado na UFMG e cursando Mestrado em Administração na PUC/Minas. Atuação como: chefe de equipe de manutenção mecânica de equipamentos de transporte e britagem de minério de ferro; chefe de departamento de engenharia de manutenção e planejamento responsável pelo planejamento de médio e longo prazo, inspeções preditivas, engenharias de projetos, materiais e confiabilidade. Foi membro de equipe de avaliação da gestão da manutenção na empresa participando do desenho de um sistema de gestão baseado em processos. Atualmente é responsável pela manutenção da Usina de Concentração I, Britagem e Sistema de Correias de Longa Distância.

²Administrador de Empresas pela UFMG, Mestrando em Administração de Empresas pela PUC/Minas, MBA em Gestão Empresarial pela FGV, Especialista em Controladoria e Finanças Empresariais pela UFLA. Consultor Financeiro para Micro e Pequenas Empresas, sua experiência profissional ainda inclui o cargo de Gerente de Controle e Finanças de uma Fundação Educacional, Professor Universitário de Graduação e Pós-Graduação da área de Finanças Corporativas, além de passagens pela empresa multinacional Abn Amro Bank S.A. e pela estatal Caixa Econômica Federal. Profissional Registrado no CRA/MG nº 34.067

2 ESTUDO DE CASO COMO ESTRATÉGIA DE PESQUISA

O estudo de caso pode ser considerado uma abordagem metodológica de investigação adequada, de forma especial, quando se procuram compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão envolvidos diversos fatores simultaneamente. Existem diversas maneiras de se executar pesquisa, sendo o estudo de caso apenas uma delas.

Para Yin (1981), o método de pesquisa do estudo de caso é um inquérito empírico que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real; quando os limites entre o fenômeno e o contexto não forem claramente evidentes; e em que fontes múltiplas de evidência são usadas.

Segundo Greenwood (1973), o método de estudo de caso consiste no exame intensivo – tanto em amplitude como em profundidade – de uma unidade de estudo, aplicando todas as técnicas disponíveis para ele. Os dados resultantes se ordenam de maneira tal que o caráter unitário da amostra é preservado para obter finalmente uma compreensão completa do fenômeno como um todo.

Para Goode (1973), o estudo de caso é frequentemente considerado como um tipo de abordagem intuitiva, derivada da observação participante e usando toda a sorte de documentos pessoais como diários, cartas, autobiografias, etc. sem um plano de amostragem adequado ou verificação de vícios e distorções resultantes de pontos de vista pessoais sobre a realidade social.

Eisenhardt (1989) diz que o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que foca no entendimento das dinâmicas presentes no interior de cada definição. Podem envolver simples ou múltiplos casos e inúmeros níveis de análise. Os estudos de casos normalmente combinam diferentes métodos de coleta de dados, como arquivos, entrevistas, questionários e observações. As provas podem ser qualitativas, quantitativas ou ainda uma combinação das duas formas. Finalmente, estudos de caso podem ser usados para vários objetivos: fornecer descrição, testar teoria ou generalizar teoria.

Trazendo a discussão para um ramo específico da administração: o marketing, Bonoma (1985) define, mais genericamente, que um

estudo de caso é a descrição de uma situação de gestão. A construção de casos implica na utilização de múltiplas fontes de dados primários. Entretanto, este método distingue dos demais métodos qualitativos pelo número de fontes de dados envolvidos, muitos dos quais quantitativos. Outra importante característica, casos refletem e são sensíveis ao contexto ao qual o objeto de estudo está inserido e a dimensão temporal que os eventos acontecem. Finalmente, casos requerem observações diretas do comportamento gerencial estudado.

Para entender o estudo de caso como uma estratégia de pesquisa, é importante conhecer suas vantagens e limitações, bem como as principais diferenças conceituais para as demais estratégias. Greenwood (1973) chama a atenção para a necessidade de um melhor entendimento sobre a diferença entre métodos e técnicas, antes de classificar cada uma delas. Segundo o autor, os principais métodos de investigação são o método experimental, o método de pesquisa de opinião e o método de estudo de caso. Entre as técnicas, cita a observação, testes projetivos, entrevista, questionário etc. O investigador elege o método mais adequado à natureza do problema de estudo e aquelas técnicas que mais se ajustem aos requerimentos do método escolhido.

Já no trabalho de Yin (2005), esta classificação de métodos é dividida entre experimentos, levantamentos, pesquisas históricas, análise de informações em arquivos e estudo de caso. Para o autor, esta última estratégia é preferida quando questões que implicam “como” e “por que” são feitas para responder ao problema de pesquisa, além do pouco controle sobre os acontecimentos e contextualização complexa do fenômeno estudado. O que muitas vezes define qual estratégia de pesquisa deve ser utilizada, é a pergunta problema da pesquisa, a interação e controle necessários ao pesquisador para a realização do trabalho e a distinção do foco entre fenômenos históricos ou contemporâneos.

Embora o método de estudo de caso tenha uma grande vantagem sobre as demais estratégias no momento em que permite uma compreensão profunda do fenômeno estudado, algumas limitações também podem ser observadas. A primeira limitação do método de estudo de caso está relacionada com a falta de rigor

característico do aspecto analítico deste método, com sua dependência quase exclusiva da capacidade de síntese do investigador para impor certa ordem à massa de dados. Outro problema deste método é o fato de que não pode proporcionar bases suficientes para fazer generalizações. (Greenwood, 1973).

Outra preocupação constante na avaliação do estudo de caso como um método deve-se à falta de rigor na pesquisa, utilizando esta estratégia. Falta de sistematização e o aceite de evidências equivocadas ou tendenciosas faz da estratégia de estudo de caso alvo de constantes questionamentos. Outras duas dificuldades deste método não poderiam ficar sem comentário: pouca possibilidade de generalização e o dilema do custo e tempo.

Sobre a generalização, Yin (2005) argumenta que também na pesquisa quantitativa, quando realizado apenas um experimento, existe a dificuldade de generalização. Portanto o caminho é a utilização de múltiplos experimentos para que se consiga uma boa base de pesquisas que permitam generalizar resultados. Pode-se utilizar a mesma técnica para os estudos de casos múltiplos, mas com o cuidado de que estes podem generalizar as proposições teóricas, e não populações ou universos.

Para a dificuldade de tempo, como os dados geralmente não são padronizados, o sistema de registro e o desenvolvimento de técnicas para padronizar as observações devem ser um tanto quanto elaborados. Daí a dificuldade também em termos de custo, uma vez que estas duas variáveis estão diretamente relacionadas.

Dado esta contextualização do conceito do método de estudo de caso, podemos resumilo numa estratégia de pesquisa que compreende desde a lógica do planejamento, das técnicas de coleta de dados e das abordagens de análise dos mesmos. Assim, o estudo de caso não é visto como uma tática para a coleta de dados nem simplesmente uma característica de planejamento em si, mas uma estratégia de pesquisa abrangente. (Stoecker apud Yin, 2005, p.33).

Este artigo tem por objetivo apresentar um escopo geral para a utilização da estratégia de estudo de caso em projetos de pesquisas qualitativas. Uma vez apresentado a importância da utilização deste método, bem como algumas vantagens e limitações, discutiremos

sobre etapas de elaboração de um projeto de pesquisa utilizando estudos de caso.

2.1 Planejando o estudo de caso

Assim como em outras áreas do conhecimento, a atividade de planejamento é essencial na pesquisa, uma vez que permite ao pesquisador obter uma visão prévia da atividade a ser desenvolvida. Na metodologia do estudo de caso não é diferente, propomos aqui, em função de uma revisão de literatura, algumas etapas importantes a serem seguidas para o desenvolvimento de uma pesquisa através do método de estudo de caso.

A etapa inicial na construção de um estudo de caso é a determinação e definição do problema e, conseqüentemente, das perguntas de pesquisa. Esta fase compreende o estabelecimento de um foco firme da pesquisa para nortear o pesquisador no desenvolvimento do fenômeno estudado, evitando que a pesquisa disperse para outros caminhos.

Considerando o objetivo da pesquisa, nos estágios iniciais da pesquisa de caso, o investigador atenta para o aprendizado de conceitos, locais e jargões comuns ao fenômeno estudado, integra com a literatura e identifica componentes críticos da prática a ser observada (BONOMA, 1985).

Soy (1997) apresenta um estudo em que relata ainda quatro etapas na construção de um estudo de caso. A próxima etapa nesta proposta compreende a seleção dos casos e a determinação das técnicas de análise dos dados. Uma força chave do método de estudo de caso envolve usar fontes múltiplas e técnicas nos dados reunidos no processo. O pesquisador determina antecipadamente que evidência recolher e que técnicas da análise usar com os dados para responder ao problema de pesquisa. Os dados recolhidos são normalmente, pela maior parte, qualitativos, mas podem igualmente ser quantitativos.

A quarta etapa cuida de preparação, coleta e armazenagem dos dados. Como a pesquisa de estudo de caso gera uma grande quantidade de dados das fontes múltiplas, a organização sistemática dos mesmos é importante para impedir que o pesquisador perca de vista a finalidade e as perguntas originais da pesquisa. A preparação avançada ajuda a assegurar grandes quantidades de dados de uma forma documentada e sistemá-

tica. Os pesquisadores preparam bases de dados com categorização, classificação, armazenagem e recuperação de dados para a análise.

A avaliação e análise dos dados fazem parte da quinta etapa. Sobre a análise de dados qualitativos, Duarte (2002) aponta para a necessidade de se organizar e categorizar os dados segundo critérios previamente definidos pelo objetivo da investigação. O método do estudo de caso, com seu uso de múltiplos métodos de levantamento de dados e de técnicas da análise, fornece aos pesquisadores as oportunidades para triangular dados a fim reforçar os resultados e as conclusões da pesquisa. Quando um padrão de dados é corroborado pela evidência de outro, os resultados ficam mais fortes. Mas quando evidências conflitam, uma sondagem mais profunda é requerida para identificar a origem do problema.

A sexta e última etapa é a preparação do relatório final. Os pesquisadores precisam dedicar especial atenção para a forma de evidenciar os resultados encontrados na investigação, uma vez que o leitor deve se sentir confortável na leitura do relatório, com a confiança de que foram explorados os limites e conflitos do caso (SOY, 1997).

A tabela 01 procura reunir as etapas de construção de um estudo de caso, objetivando facilitar a demonstração dos conceitos aqui relacionados.

Tabela 01 - Etapas de elaboração de um estudo de caso

ETAPA	DESCRIÇÃO
1	Determinação e definição do problema e das perguntas da pesquisa
2	Integração com a literatura e atenção aos pontos críticos da pesquisa
3	Seleção dos casos e determinação das técnicas de análise
4	Preparação, coleta e armazenagem dos dados
5	Avaliação e análise dos dados
6	Preparação do relatório final

Em função da importância da coleta e análise dos dados, exploraremos um pouco mais os conceitos procurando propiciar um melhor entendimento destes tópicos vis a vis o objetivo do presente trabalho.

2.2 Coletando dados

O estudo de caso como um método de análise profunda de objetos se utiliza de técnicas de coleta de dados que possibilitam o aces-

so a informações detalhadas. Eisenhardt (1989) diz que, tipicamente, o estudo de caso combina técnicas de coleta de dados como análise de documentos, entrevistas, questionários e observações. Apesar da existência de todas estas técnicas, a entrevista, individual ou em grupo, semiestrutura, é ainda a principal técnica de coleta de dados.

Por se tratar da principal ferramenta deste tipo de pesquisa, deteremos nos mais na análise da técnica de pesquisa baseada em entrevistas. A entrevista, segundo Gaskell in Bauer (2002), busca a compreensão dos mundos da vida dos entrevistados e esta compreensão pode contribuir para diferentes objetivos. Pode contribuir para o objetivo da simples compreensão do objeto ou situação estudada, a compreensão pode ser empregada como uma base para construir um referencial para pesquisas futuras e fornecer dados para testar expectativas e hipóteses desenvolvidas fora de uma perspectiva teórica específica. Ou seja, a entrevista pode contribuir para descrição, para desenvolvimento conceitual ou para testes de conceitos.

O processo da entrevista delineado por Gaskell in Bauer (2002) inclui a preparação, constituída de especificação do tópico guia e seleção dos entrevistados, e a etapa da execução propriamente dita da entrevista. O tópico guia é o roteiro de pesquisa, onde estarão escritas as perguntas pelo meio das quais o pesquisador buscará responder às questões centrais do estudo de caso. A elaboração do tópico guia deve ser objeto de grande atenção, ser fundamentado em uma literatura apropriada, em um reconhecimento de campo prévio, discussões com pares mais experientes e uma dose de criatividade. A seleção dos entrevistados (não amostragem) tem o objetivo de escolher aqueles que podem contribuir com o entendimento adequado do fenômeno estudado e que a diversidade da escolha provê representações diversas sobre o assunto em questão (Gaskell in Bauer, 2002). Duarte (2002), nos diz que “a definição de critérios segundo os quais serão selecionados os sujeitos que vão compor o universo de investigação é algo primordial, pois interfere diretamente na qualidade das informações a partir das quais será possível construir a análise e chegar à compreensão mais ampla do problema delineado.”

Discorrendo ainda sobre o processo da entrevista, algumas questões são importantes: quantas entrevistas são necessárias? Se a seleção dos entrevistados não puder ser feita *a priori* existem outros recursos? Tratemos inicialmente da primeira questão. O número de entrevistas deve ser determinado pela saturação teórica, ou seja, deve-se continuar realizando entrevistas até o ponto que não se obtenha mais dados novos sobre o problema estudado. Gaskell in Bauer (2002) afirma que, normalmente, o ponto de saturação se dá em torno de 15 a 25 entrevistas individuais e ao redor de 6 a 8 entrevistas em grupo. Já com relação à segunda questão, Duarte (2002) cita um exemplo de pesquisa de sua autoria que se utiliza do sistema de rede, identificando um “ego central” que a partir dele se identifica novas pessoas para serem entrevistadas.

A observação também tem um papel muito relevante no estudo de caso. Ela permite identificar pressupostos básicos das pessoas que, justamente por serem pressupostos, não são verbalizados. Além disto, esta técnica pode ser utilizada para verificar, corroborar ou refutar características ou padrões de ações verbalizados nas entrevistas. A observação pode ser participante ou não-participante. A observação não-participante consiste em verificar os pontos do roteiro de pesquisa no campo. Já na observação participante, o “observador deixa de ser o espectador do fato que está sendo estudado. Neste caso, ele se coloca na posição dos outros elementos envolvidos no fenômeno em questão” (Godoy, 1995). Independentemente da modalidade de observação, a relação de confiança entre o pesquisador e o pesquisado é um fator crítico de sucesso para a pesquisa. Para que esta relação se estabeleça, é fundamental que os objetivos da pesquisa e a situação de observador sejam esclarecidos logo de início, conforme observou Godoy (1995).

2.3 Analisando dados

A análise de dados recolhidos no estudo de caso é particularmente penosa. A quantidade de informação coletada através de diversas técnicas, juntamente com a natureza dos dados (qualitativos e, inicialmente, sem vínculo entre eles) faz com que a primeira etapa da análise

seja a de organização e categorização de todo o material. Esta atividade, apesar de braçal e trabalhosa, é fundamental para todo o processo. Os critérios para categorização devem ser “relativamente flexíveis e previamente definidos, de acordo com o objetivo da pesquisa” (Duarte, 2002) Para este fim existem softwares que auxiliam no processo de selecionar por categorias, codificar textos, fazer cruzamentos, enfim, na processo de organização, categorização e análise do material de pesquisa. Dois deles são o Folio View e o NVivo.

Concluída a organização do material passa-se, então, à análise e interpretação do material com o objetivo de tentar responder às questões do problema. O material é lido diversas vezes, tentando correlacionar temas, buscar coincidências entre as falas, buscar semelhanças com o resultado esperado ou base teórica. “Aqui, como em todas as etapas de pesquisa, é preciso ter olhar e sensibilidade armados pela teoria, operando com conceitos e construtos do referencial teórico como se fossem um fio de Ariadne, que orienta a entrada no labirinto e a saída dele, constituído pelos documentos gerados no trabalho de campo.” (Duarte, 2002, p.?)

Por fim, com os resultados da análise dos dados, busca-se o entendimento do problema pesquisado, depreendendo conclusões, descrições ou generalizações teóricas.

Nesta etapa do estudo de caso, pode-se destacar também duas técnicas relevantes: a análise de discurso e a análise de conteúdo. A análise de discurso busca entender as mensagens contidas nas “entrelinhas”. A análise de discurso é um conjunto de estilos de análise que partilham “uma rejeição da noção realista de que a linguagem é simplesmente um meio neutro de refletir, ou descrever o mundo, e uma convicção da importância central do discurso na construção da vida social.” (Gill in Bauer, 2002). A análise de conteúdo, segundo Bauer (2002), “é um método de análise de texto desenvolvido dentro das ciências sociais empíricas (...) [que] faz uma ponte entre um formalismo estatístico e a análise qualitativa dos materiais”.

Finalmente, em se tratando de uma pesquisa qualitativa, não se deve deixar de citar a triangulação. A triangulação é o uso de diversas técnicas, qualitativas ou quantitativas, para se estudar o mesmo fenômeno ou objeto. A justifi-

cativa principal para a utilização da triangulação é aumentar a abrangência ou completude do estudo através da visualização do objeto por prismas ou perspectivas diversos. A triangulação, segundo Denzin in Adami (2005), pode ser de cinco tipos: entre dados, entre investigadores, entre teorias, entre métodos e entre análises. Além disso, a triangulação entre dados pode ser com relação ao tempo, ao espaço e à pessoa.

3 CONCLUSÃO

O estudo de caso, como método de pesquisa qualitativa, é um poderoso instrumento e tem a seu dispor diversas técnicas de coleta e análise de dados. Entretanto, alguns cuidados devem ser observados

como uma definição precisa, simples e consistente do problema a priori, uma elaboração adequada do roteiro de pesquisa e das entrevistas, uma seleção criteriosa dos entrevistados e uma categorização flexível e vinculada ao problema para análise dos dados. Também não se deve esquecer que, no estudo de caso, a pesquisa é construída ao longo do processo. Deve-se estar atento e fazer as adequações necessárias durante o andamento de toda a investigação.

Este trabalho se propôs a apresentar um escopo geral para a utilização de estudos de caso em projetos de pesquisa. Espera-se que a contribuição com uma varredura na literatura, aliada a uma proposta de etapas de elaboração de um estudo de caso, possam auxiliar pesquisadores no desenvolvimento de seus estudos.

CASE STUDY: a proposed scope

ABSTRACT

This study aims to define and detail the process of performing a case study, proposing a general scope for its development, allied to the particular discussion of important steps such as collecting and analyzing data. After a discussion over the general view of the case study methodology as a research strategy, the starting point was to prepare a proposal for a step-by-step manual for conducting a case study, including the definition of the problem, literature review, the selection of cases, preparation, collection and storage of data, data analysis and the preparation of the final report. Finally, it is understood that the work contributes to the discussion of the different ways to prepare a case study, as it proposes a system of stages and focus on the most relevant stages to this research strategy.

Keywords: Qualitative research., Case study. Qualitative research techniques.

REFERÊNCIAS

- ADAMI, Maria Fenech; KIGER, Alice. The use of triangulation for completeness purposes. **Nurse Researcher**, v. 12, n. 5, p. 19-29, 2005.
- BAUER, Martin W., GASKELL, George. **Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som: um manual prático**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BONOMA, Thomas V. Case Research in Marketing: opportunities, problems, and a process. **Journal of Marketing Research**. v. 22, 1985.
- DUARTE, Rosália. Pesquisa Qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa**, n. 115, p. 139-154, 2002.
- EISENHARDT, Kathleen M. Building Theories from Case Study Research. Stanford University. **Academy of Management Review**, Standford, v. 14, n. 4, 1989.
- GODOY, A. S. Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun. 1995.

GODOY, A. S. A Pesquisa Qualitativa e a sua Utilização em Administração de Empresas. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 4, p. 65-71, jul./ago. 1995.

GOODE, William J.; HATT, Paul K. **Métodos em Pesquisa Social**. 4. ed. São Paulo: Editora Nacional, 1973

GREENWOOD, Ernest. Métodos Principales de Investigación Social Empírica. In: **Metodología de la Investigación Social**. Buenos Aires: Paidós, 1973. Cap 6, p. 106-126.

RAGIN, Charles C.; BECKER, Howard S. **What is a Case?: exploring the foundations of Social Inquiry**. UK, Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 1-17.

SOY, Susan K. **The Case Study as a Research Method. Uses and Users of information** – LIS 391 D.1 – Spring 1997. Disponível em : <
<http://fiat.gslis.utexas.edu/~ssoy/usesusers/1391d1b.htm>> Acesso em 12/07/2009.

YIN, Robert K. **The Case Study Crisis: some answers**. administrative science quarterly. Cornell University, v.26, 1981.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.