

O MÉTODO DO ESTUDO DE CASO

Flávio Bressan - FEA-USP

I. INTRODUÇÃO

O método do Estudo de Caso é considerado um tipo de análise qualitativa (GOODE, 1969) e tem sido considerado, de acordo com YIN (1989, p. 10): "o irmão mais fraco dos métodos das Ciências Sociais" e as pesquisas feitas através deste método têm sido consideradas desviadas de suas disciplinas, talvez porque as investigações que o utilizam possuem precisão, objetividade e rigor insuficientes.

De acordo com BONOMA, 1985, o método do Estudo de Caso tem sido visto mais como um recurso pedagógico ou como uma maneira para se gerar 'insights' exploratórios, do que um método de pesquisa propriamente dito e isto tem ajudado a mantê-lo nesta condição.

Mas, apesar das fraquezas e limitações apontadas, o Estudo de Caso tem tido um uso extensivo na pesquisa social, seja nas disciplinas tradicionais, como a Psicologia, seja nas disciplinas que possuem uma forte orientação para a prática como a Administração, além de ser usado para a elaboração de teses e dissertações nestas disciplinas. Mas, se o método é assim considerado, porque isto ocorre?

Uma das possíveis causas para isto, segundo YIN (1989) reside no fato de que a afirmação de que este método é o irmão mais fraco dos métodos, pode estar errada uma vez que, por ser utilizado como um método pedagógico, seu projeto, suas limitações e fraquezas não sejam bem conhecidas enquanto método de pesquisa.

O Método do Estudo de Caso é um método das Ciências Sociais e, como outras estratégias, tem as suas vantagens e desvantagens que devem ser analisadas à luz do tipo de problema e questões a serem respondidas, do controle possível ao investigador sobre o real evento comportamental e o foco na atualidade, em contraste com o caráter do método histórico.

Um ponto comum entre vários autores (GOODE, 1969, YIN, 1989, BONOMA, 1985) é a recomendação de grande cuidado ao se planejar a execução do estudo de caso para se fazer frente às críticas tradicionais que são feitas ao método.

É objetivo de este trabalho apresentar o método do estudo de caso como uma estratégia de pesquisa e considerar aspectos relevantes para o desenho e a condução de um trabalho de pesquisa com o uso deste método, analisando as suas vantagens e desvantagens.

1.1. Definição

O Método do Estudo de Caso " ... *não é uma técnica específica. É um meio de organizar dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado*" (GOODE & HATT, 1969, p.422). De outra forma, TULL (1976, p 323) afirma que "um estudo de caso refere-se a uma análise intensiva de uma situação particular" e BONOMA (1985, p. 203) coloca que o "estudo de caso é uma descrição de uma situação gerencial".

YIN (1989, p. 23) afirma que "o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas". Esta definição, apresentada como uma "definição mais técnica" por YIN (1989, p. 23), nos ajuda, segundo ele, a compreender e distinguir o método do estudo de caso de outras estratégias de pesquisa como o método histórico e a entrevista em profundidade, o método experimental e o *survey*.

O método, muitas vezes, é colocado como sendo mais adequado para pesquisas exploratórias e particularmente útil para a geração de hipóteses (TULL, 1976) e isto (YIN, 1989) pode ter contribuído para dificultar o entendimento do que é o método de estudo de casos, como ele é desenhado e conduzido.

1.2. O Uso do Método Estudo de Caso

Ao comparar o Método do Estudo de Caso com outros métodos, YIN (1989) afirma que para se definir o método a ser usado é preciso analisar as questões que são colocadas pela investigação. De modo específico, este método é adequado para responder às questões "como"

e "porque" que são questões explicativas e tratam de relações operacionais que ocorrem ao longo do tempo mais do que frequências ou incidências.

Isto também se aplica ao Método Histórico e ao Método Experimental que também objetivam responder a estas questões. Contudo, o caso do Método Histórico será recomendado quando não houver acesso ou controle pelo investigador aos eventos comportamentais, tendo que lidar com um passado "morto" (Yin, 1989, p. 19) sem dispor, por exemplo de pessoas vivas para darem depoimentos e tendo que recorrer a documentos e a artefatos culturais ou físicos como fontes de evidências.

No caso do Método Experimental, as respostas a estas questões são obtidas em situações onde o investigador pode manipular o comportamento de forma direta, precisa e sistemática, sendo-lhe possível isolar variáveis, como no caso de experimentos em laboratório. Ao fazer isto, deliberadamente se isola o fenômeno estudado de seu contexto. (YIN, 1981).

De acordo com YIN (1989), a preferência pelo uso do Estudo de Caso deve ser dada quando do estudo de eventos contemporâneos, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde é possível se fazer observações diretas e entrevistas sistemáticas. Apesar de ter pontos em comum com o método histórico, o Estudo de Caso se caracteriza pela "... capacidade de lidar com uma completa variedade de evidências - documentos, artefatos, entrevistas e observações." (YIN, 1989, p. 19)

Este método (e os outros métodos qualitativos) é útil, segundo BONOMA (1985, p. 207), "... quando um fenômeno é amplo e complexo, onde o corpo de conhecimentos existente é insuficiente para permitir a proposição de questões causais e quando um fenômeno não pode ser estudado fora do contexto no qual ele naturalmente ocorre".

Os objetivos do método de Estudo de Caso, segundo McClintock et al. (1983, p. 150), "...são (1) capturar o esquema de referência e a definição da situação de um dado participante ... (2) permitir um exame detalhado do processo organizacional e (3) esclarecer aqueles fatores particulares ao caso que podem levar a um maior entendimento da causalidade.

BONOMA (1985) ao tratar dos objetivos da coleta de dados, coloca como objetivos do Método do Estudo de Caso não a quantificação ou a enumeração, "... mas, ao invés disto (1)

descrição, (2) classificação (desenvolvimento de tipologia), (3) desenvolvimento teórico e (4) o teste limitado da teoria. Em uma palavra, o objetivo é compreensão" (p. 206).

De forma sintética, YIN (1989) apresenta quatro aplicações para o Método do Estudo de Caso:

1. Para explicar ligações causais nas intervenções na vida real que são muito complexas para serem abordadas pelos *'surveys'* ou pelas estratégias experimentais;
2. Para descrever o contexto da vida real no qual a intervenção ocorreu;
3. Para fazer uma avaliação, ainda que de forma descritiva, da intervenção realizada; e
4. Para explorar aquelas situações onde as intervenções avaliadas não possuam resultados claros e específicos.

1.3. Preconceitos e Críticas em relação ao Estudo de Caso

O Método de Estudo de Caso, de acordo com TULL e HAWKINS (1976), não deve ser usado com outros objetivos além do objetivo de geração de idéias para testes posteriores pois fatores como o "...pequeno tamanho da amostra, a seleção não randômica, a falta de similaridade em alguns aspectos da situação problema, e a natureza subjetiva do processo de medida se combinam para limitar a acuracidade de um poucos casos" (p. 324).

Apesar de ser uma forma distinta para a inquirição empírica, ele é visto como a forma menos desejável do que a experimentação ou *surveys*. Segundo YIN (1989), isto ocorre por razões como a grande preocupação sobre a falta de rigor das pesquisas de estudo de caso, uma vez que, "... muitas vezes, o investigador de estudo de caso tem sido descuidado e tem admitido evidências equivocadas ou enviesadas para influenciar a direção das descobertas e das conclusões".(YIN, 1989, p. 21)

Um outro aspecto levantado por GOODE e HATT (1967, p. 426), é que o "...perigo básico no seu uso é a resposta do pesquisador ... que chega a ter a sensação de certeza sobre as suas próprias conclusões". Mais à frente, estes autores colocam também que "... cada caso desenvolvido como uma unidade assume dimensões completas na mente do pesquisador. Ele passa a sentir-se seguro de poder responder muito maior número de questões do que poderia fazer somente com os dados registrados". Isto significa que o sentimento de certeza do

pesquisador é grande e é maior do que nos outros métodos de pesquisa e isto pode levar o pesquisador a ignorar os princípios básicos do plano da pesquisa e, segundo GOODE e HATT (1967, p. 427), o "resultado, naturalmente, é uma grande tentação de extrapolar, sem garantia".

Ainda segundo GOODE e HATT (1967), a ocorrência deste sentimento de certeza pode resultar no perigo de se negligenciar ou deixar de verificar fidedignidade dos dados registrados, da classificação usada ou da análise dos dados. Aqui, é interessante o comentário feito pelos autores:

"Como o pesquisador tende a frisar, ninguém conhece os dados tão bem quanto ele, assim imagina que ninguém poderia verificar apropriadamente seu trabalho. Além disto, a coleta de dados é uma atividade que exige tempo, e é difícil encontrar outros que estejam dispostos a estudar os casos tão completamente."

Uma outra preocupação em relação a este método (YIN, 1989) é o fato dele fornecer pequena base para generalizações científicas uma vez que, por estudar um ou alguns casos não se constitui em amostra da população e, por isto, torna-se sem significado qualquer tentativa de generalização para populações.

É também uma preocupação freqüente com este método é queixa de que "... eles tomam muito tempo e resultam em um documento volumoso e de difícil leitura" (YIN, 1989, p 21.), o que nos parece, dificulta o entendimento e a compreensão.

Com relação a estas considerações, concordamos com YIN (1989) quando ele afirma que bons estudos de caso são difíceis de serem realizados e que um dos principais problemas a isto relacionado refere-se à dificuldade de se definir ou testar as habilidades de um investigador para a realização de um bom estudo de caso.

Mas estes problemas podem ser contornados. YIN (1989) e GOODE & HATT (1967), propõem algumas medidas para que se possa obter um bom estudo de caso:

1. Desenvolver um plano de pesquisa que considere estes perigos ou críticas. Por exemplo, com relação ao sentimento de certeza, pode-se usar um padrão de amostra

apropriado pois, " sabendo que sua amostra é boa, ele tem uma base racional para fazer estimativas sobre o universo do qual ela é retirada" (GOODE & HATT, 1989, p. 428).

2. Ao se fazer generalizações, da mesma maneira que nas generalizações a partir de experimentos, fazê-las em relação às proposições teóricas e não para populações ou universos (YIN, 1989).
3. Planejar a utilização, tanto quanto possível, da "...técnica do código qualitativo para traços e fatores individuais que são passíveis de tais classificações. Se usar categorias como 'egoísta' ou 'ajustado' ... desenvolverá um conjunto de instruções para decidir se um determinado caso está dentro da categoria e estas instruções devem ser escritas de maneira que outros cientistas possam repeti-las"(GOODE & HATT, 1969, p. 428-429). Estes autores recomendam que, por segurança, as classificações feitas sejam analisadas por um conjunto de colaboradores que atuarão como "juizes da fidedignidade mesmo das classificações mais simples".(ibid., p. 429).
4. Evitar narrações longas e relatórios extensos uma vez que relatórios deste tipo desencorajam a leitura e a análise do estudo do caso.
5. Proceder seleção e treinamento criteriosos dos investigadores e assistentes para assegurar o domínio das habilidades necessárias à realização de Estudo de Caso.

II. O PROJETO DE PESQUISA COM O USO DO MÉTODO DO ESTUDO DE CASO

Ao abordar os procedimentos para a elaboração de um projeto de pesquisa, YIN (1989), define Projeto de Pesquisa como sendo "... a seqüência lógica que conecta os dados empíricos às questões iniciais de estudo da pesquisa e, por fim, às suas conclusões".(p. 27).

Isto significa, a nosso ver que, a elaboração do projeto de pesquisa tem uma influência direta sobre os resultados a serem obtidos e a validade das conclusões tiradas do trabalho e ele serve de guia para todo o trabalho do investigador.

Isto é coerente com que nos apresentam NACHMIAS e NACHMIAS (apud, YIN, 1989), quando descrevem o projeto de pesquisa como sendo uma planta que "... guia o investigador no processo de coleta, análise e interpretação das observações. É um modelo lógico que conduz o pesquisador ao formular inferências a respeito das relações causais entre as variáveis

em observação ... e define... se as interpretações obtidas podem ser generalizadas para a população maior ou para situações diferentes".(p. 28-29).

O projeto de pesquisa endereça quatro problemas: (1) que questões devem ser estudadas, (2) que dados são relevantes, (3) que dados devem ser coletados e (4) como se deve analisar os resultados. O projeto de pesquisa, se corretamente elaborado irá ajudar o investigador a evitar as situações onde as evidências não endereçam as questões inicialmente colocadas. Visto desta forma, o projeto de pesquisa é um trabalho, como veremos, bem mais completo do que um plano de trabalho e ele lida com os aspectos lógicos da pesquisa e não com os aspectos logísticos dela.

2.1. Componentes do Projeto de Pesquisa

No que se refere ao Projeto de Pesquisa para a utilização do Estudo de Caso, cinco componentes (YIN, 1989) são especialmente importantes e devem ser elaborados com cuidado e rigor pois darão sustentação ao processo de pesquisa e guiarão o investigador em seu trabalho, ajudando-o a se manter no rumo decidido. São eles:

2.1.1. - Questões de Estudo

Conforme foi afirmado anteriormente, este método é indicado para responder às perguntas "como" e "porque" que são questões explicativas, nos estudos que tratam de relações operacionais que ocorrem ao longo do tempo mais do que frequências ou incidências e de eventos contemporâneos, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde é possível se fazer observações diretas e entrevistas sistemáticas e a primeira tarefa a ser empreendida é a clarificação precisa da natureza das questões. Esta tarefa é importante pois é ela que norteará todo o trabalho a ser realizado.

2.1.2. - Proposições do Estudo

As proposições dizem respeito ao que será examinado dentro do escopo do trabalho e sua definição ajudará na decisão de onde procurar evidências relevantes. De acordo com YIN, 1989, sem estas proposições, "um investigador pode sentir-se tentado a coletar 'tudo' o que é impossível de ser feito".(p. 30) Alternativamente às proposições, o investigador pode

estabelecer o propósito para o estudo ou mesmo definir os critérios pelos quais o sucesso da investigação será analisado.

2.1.3. - Unidade de Análise

A unidade de análise está relacionada com a definição do que o caso é e ela pode ser um indivíduo, uma decisão, um programa, pode ser sobre a implantação de um processo e sobre uma mudança organizacional. A definição da unidade de análise está ligada à maneira pela qual as questões de estudo forma definidas.

2.1.4. Ligação dos Dados à Proposição e a os Critérios para a Interpretação dos Dados

Estes dois componentes, o quarto e o quinto, representam a análise no Estudo de Caso e o projeto de pesquisa é a base sobre a qual esta análise será feita, relacionando-se as informações obtidas com as proposições estabelecida no início da elaboração do projeto de pesquisa. Com relação aos critérios para interpretação dos dados, as análises e inferências, em Estudos de Caso, são feitas por analogia de situações e buscam responder às questões por que e como inicialmente formuladas.(CAMPOMAR, 1991).

Ao desenvolver estes componentes do Projeto de Pesquisa, o investigador é forçado a construir uma teoria inicial relativa ao estudo a ser empreendido. Esta teoria deve ser formulada antes do início da coleta de dados e ela irá ajudar a cobrir de forma incremental as questões, a proposições ou o propósito do estudo, as unidades de análise e possibilitará a ligação dos dados às proposições e fornecerá os critérios para a análise dos dados. (YIN, 1989).

Ao proceder desta maneira e desenvolver o Projeto de Pesquisa, o investigador terá um roteiro objetivo e habilitado para orientá-lo durante todo o processo de realização do estudo, que lhe dará direção para a definição dos dados a serem coletados e para a definição das estratégias para a sua análise, possibilitando-lhe fazer contribuições/generalizações para a teoria maior (YIN, 1989).

2.2. - Processo para Pesquisa com o Uso do Método do Estudo de Caso

Quando um investigador decide usar o Método do Estudo de Caso para os seus propósitos de pesquisa, ele deve possuir conhecimento e domínio do processo a ser utilizado para tal. BONOMA (1985), ao discorrer sobre o processo para a realização do Estudo de Caso aplicado ao Marketing, apresenta-o como sendo composto por outros estágios:

2.2.1. - Estágio Inicial (*Drift Stage*)

Neste estágio, o investigador aprende os conceitos relativos ao caso, sua localização e os jargões relacionados com o caso, tal qual eles ocorrem na vida real, estuda a literatura relativa ao caso e busca uma primeira noção sobre como opera o fenômeno objeto do estudo e dos componentes da prática observada. De acordo com BONOMA (1985), este é o "... estágio de imersão, no qual o contexto é observado para se obter uma perspectiva das modificações necessárias nas questões básicas do estudo para se assegurar uma investigação frutífera". (p. 204-205).

O investigador elabora, então, um modelo preliminar que servirá de base tanto para determinar os vieses iniciais e os esforços necessários para eliminá-los quanto para o desenho do projeto de pesquisa.

2.2.2. - Estágio do Projeto

Neste estágio, o objeto da coleta de dados é o acesso e o refinamento das áreas de investigação mais importantes sugeridas pelo projeto preliminar. Neste estágio, a habilidade crítica requerida do investigador é que ele possibilite que os dados colhidos posteriormente reconduzam-no ao estágio inicial caso seus conceitos iniciais não se coadunem com a nova situação ou as melhores conceitualizações sugeridas por si mesmas.

2.2.3. - Estágio de Predição

Este estágio ocorre do meio para o final do projeto de pesquisa do estudo de caso. Neste estágio, o investigador já possui um modelo sugerido das possíveis generalizações para teste e uma boa compreensão dos fatores sob os quais as observações de campo poderão ser agrupadas e pode desejar avaliar as suas predições/proposições iniciais.

Neste estágio, o investigador pode colher informações sobre outros casos que foram investigados em outras situações ou localidades, mas que sejam consistentes, para testar generalizações. (BONOMA, 1985).

O aspecto crítico deste estágio reside na necessidade, por parte do investigador, de estar aberto para o fato de que muitas das suas generalizações não serem muito gerais mas circunscritas a situações particulares e para tratar as desconformidades como um estímulo para o desenvolvimento de novas generalizações ou de modificações nas já realizadas.

2.2.4. - Estágio de Desconfirmação

Este estágio consiste na testagem adicional dos limites de generalização não rejeitados no estágio inicial. Neste estágio é feito um esforço proposital para se desconfirmar as generalizações feitas, aplicando-as a um conjunto maior de casos do que aquele conjunto identificado no estágio inicial e os contextos destes casos para a aplicação das generalizações devem ser caracterizados por condições extremas onde se possa esperar que os limites de generalização sejam excedidos. (BONOMA, 1985).

BONOMA (1985), ao formatar e propor este processo afirma que estes estágios não são hierarquizados mas estão em uma evolução interativa cujo objetivo é a busca da compreensão, mais parecida com a que é encontrada nos métodos dedutivos.

2.3. - Critérios para a Avaliação da Qualidade dos Projetos de Pesquisa

Considerando que o projeto de pesquisa deve ser uma proposição lógica, sua qualidade deve ser analisada também por critérios lógicos e, de acordo com YIN (1989), quatro testes, referentes a Validade e a Confiabilidade são relevantes.

2.3. 1. - Validade

De acordo com SYKES (1990), o termo validade é usado em uma grande variedade de sentidos nos debates sobre a pesquisa quantitativa. A sua mais importante distinção está em seu uso referindo-se ao tipo e precisão da informação obtida das amostras individuais, sejam

elas indivíduos ou grupos e a avaliação da validade deve ser feita à luz do propósito do trabalho de investigação.

A validade pode ser:

- ✚ **Validade Teórica** - os métodos de coleta de dados têm validade teórica quando seus procedimentos são justificados em termos de teorias estabelecidas como as Psicológicas, Sociológicas etc. (SYKES, 1990);
- ✚ **Validade de Construto** - diz respeito ao estabelecimento de medidas de operação corretas para os conceitos a serem estudados (YIN, 1989) e flui de algum construto teórico (SYKES, 1989);
- ✚ **Validade Interna** - refere-se ao estabelecimento de relações causais (YIN, 1989) e resulta de estratégias que objetivem eliminar a ambigüidade e a contradição, imbutidas nos detalhes e do estabelecimento de fortes conexões entre os dados (SYKES, 1990);
- ✚ **Validade Externa** - estabelece o domínio para o qual as descobertas do estudo podem ser generalizadas (YIN, 1989) e pode ser obtida pela replicação da pesquisa;
- ✚ **Validade Instrumental ou de Critério** - baseada na validade atribuída aos procedimentos usados na pesquisa. Contudo, nenhum procedimento/método pode ser considerado válido 'a priori' mas pode-se buscar a comparabilidade ou a compatibilidade das descobertas, usando-se o método da triangulação para se fazer esta análise (SYKES, 1990);
- ✚ **Validade Consultiva** - refere-se à possibilidade de se consultar os envolvidos no processo de pesquisa - entrevistadores, observadores, respondentes, entrevistados - para se obter informações sobre sua precisão, completude, relevância, etc. dos dados obtidos (SYKES, 1990).

2.3.2. - Fidedignidade

A fidedignidade refere-se à consistência dos dados (SYKES, 1990) e à repetibilidade dos resultados em se repetindo os mesmos procedimentos em situação semelhante, ou seja, se outro investigador seguir exatamente os mesmos procedimentos como os descritos pelo primeiro e conduzir o mesmo estudo de caso ele chegará às mesmas descobertas e conclusões (YIN, 1989).

Para que isto seja possível, é condição necessária que os procedimentos do estudo a ser repetido estejam devidamente documentados e, para facilitar este processo, o investigador deve projetar o maior número de estágios possíveis.

2.4. - Tipos de Casos

YIN, 1989, apresenta quatro tipos de 'designs', resultantes de uma matriz de dupla entrada, considerando o número de casos envolvidos no projeto - um caso ou múltiplos casos - e a unidade de análise - holística ou encaixada (ver também CAMPOMAR, 1991).

Neste aspecto, uma questão que tem sido levantada é a relativa à validade do estudo de um único caso. YIN, 1989, salienta que, por exemplo, se o caso estudado representa um caso crítico ele irá afetar diretamente uma teoria bem formulada, servindo de teste para confirmá-la, desafiá-la ou até mesmo ampliá-la. O caso pode representar também um caso extremo ou único ou pode se tratar de um caso revelador que não era possível de ser investigado anteriormente e, desta forma se constituírem objetos válidos para estudo.

Contudo, este autor salienta que as evidências dos casos múltiplos são reconhecidas como mais fortes do que as evidências de caso único.

Considerando a matriz, teremos então quatro tipos de casos: tipo 1 - caso único/holístico, tipo 2 - caso único/encaixado, tipo 3 - múltiplos casos/holístico e tipo 4 - múltiplos casos/encaixados.

Nas considerações sobre os tipos de casos, um aspecto relevante a ser considerado é o fato de que um projeto de pesquisa não é algo fechado e completo mas é algo dinâmico e vivo e que, por causa disto, pode ser necessário fazer-se modificações no projeto durante a sua execução. Segundo YIN, 1989, o grande risco a ser evitado é mudança da teoria inicial pois, se isto ocorrer, o pesquisador poderá ser acusado de se deixar levar por um vies na condução da pesquisa ou na interpretação dos dados.

III. A PREPARAÇÃO PARA A CONDUÇÃO DO ESTUDO DE CASO

Ao se decidir pela execução de um Estudo de Caso, deve-se ter em mente que a preparação demanda atenção para as habilidades do investigador, o seu treinamento, a preparação para a realização do Estudo de Caso, o desenvolvimento de um protocolo e a condução de um estudo piloto. (YIN, 1989).

3.1. - Habilidades do Investigador

Um investigador, para conduzir com sucesso um estudo de caso deve ser possuidor de habilidades que o habilitem para tal. Colwell (1990) apresenta um resumo do estudo de alguns autores (Axelrod, 1976; May, 1978; Calder, 1977; Berent, 1966; WELL, 1974 e R&D *sub Committee*, 1979) sobre as habilidades que um investigador deve possuir para ser bem sucedido na condução de um estudo qualitativo. Destas habilidades, segundo YIN (1989), as mais comumente encontradas são:

- ✚ Habilidade para fazer perguntas e interpretar os resultados;
- ✚ Habilidade para ouvir e não se deixar prender pelas suas próprias ideologias e percepções;
- ✚ Habilidade para adaptar-se e ser flexível para que possa ver as novas situações encontrada como oportunidades e não ameaças;
- ✚ Firme domínio das questões em estudo.

Capaz de se manter protegida das vias derivadas de noções preconcebidas, incluindo as derivadas própria teoria.

[No aspecto de seleção de investigadores, é interessante notar que um dos testes psicológicos que parece atender à necessidade de avaliação destas habilidades tal como propostas por YIN (1989), é o MYERS-BRIGGS TYPE INDICATOR - MBTI, cuja descrição pode ser encontrada em CASADO, Tânia - O Diálogo entre Jung e From - Dissertação de Mestrado - FEA-USP, 1991].

3.2. - Treinamento e Preparação para um Estudo de Caso Específico

O objetivo do treinamento e da preparação é o de criar condições para que o investigador possa atuar como um Investigador *Senior* e, uma vez no campo, possa conduzir seu próprio

comportamento e tomar as decisões necessárias sem causar prejuízo para o estudo, sua validade e fidedignidade.

Com relação ao treinamento específico, YIN (1989), o objetivo é dar a cada um a compreensão dos conceitos básicos, a terminologia, e as questões relevantes do estudo. De forma específica, cada investigador deve saber (1) porque o estudo está sendo feito, (2) que evidências estão sendo procuradas, (3) que variações podem ser previstas e o que pode se constituir numa evidência que suporte ou contrarie cada uma das proposições. Além disto, deve ser treinado nas práticas e procedimentos a serem adotados no campo e deve ser treinado para o domínio completo das questões do estudo.

Cada investigador deve, neste processo de treinamento, ter a oportunidade de treinar e praticar cada uma das técnicas e instrumentos que serão utilizados na pesquisa para garantir que possuam a proficiência necessária para se conduzirem com autonomia quando estiverem no campo. Isto está em acordo com a proposta de COLWELL (1990).

3.3 - O Protocolo do Estudo do Caso

Este protocolo contém os procedimentos, os instrumentos e as regras gerais que devem ser seguidas na aplicação e no uso dos instrumentos e se constitui numa tática para aumentar a fidedignidade da pesquisa. Segundo YIN (1989), este protocolo ou manual deve conter:

- ✚ uma visão geral do projeto do estudo de caso - objetivos, ajudas, as questões do estudo de caso e as leituras relevantes sobre os tópicos a serem investigados;
- ✚ os procedimentos de campo;
- ✚ as questões do estudo de caso que o investigador deve ter em mente, os locais, as fontes de informação, os formulários para o registro dos dados e as potenciais fontes de informação para cada questão;
- ✚ um guia para o relatório do Estudo do Caso.

Isto deverá atuar como facilitador para a coleta de dados, possibilitará a coleta dentro de formatos apropriados e reduzirá a necessidade de se retornar ao local onde o estudo foi realizado.

3.4. - O Estudo do Caso Piloto

A preparação final do investigador na coleta de dados consiste na condução de um estudo piloto. A execução do estudo piloto, segundo YIN (1989), irá ajudar o investigador a refinar os seus procedimentos de coleta e registro de dados e dar-lhe-á a oportunidade para testar os procedimentos estabelecidos para esta finalidade.

A condução de um estudo piloto é de extrema importância e a ele deve ser dada mais recursos do que à fase de coleta de dados do caso real (YIN, 1989. p. 80) pois, se concluir com sucesso a condução do estudo piloto, a probabilidade de sucesso na condução do estudo do caso real será bastante elevada.

IV. A CONDUÇÃO DO ESTUDO DE CASO

O Método do Estudo de Caso obtém evidências a partir de seis fontes de dados: documentos, registros de arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos e cada uma delas requer habilidades específicas e procedimentos metodológicos específicos.

4.1. - Documentação

A documentação, pela sua própria característica, é uma importante fonte de dados e nela as informações podem tomar diversas formas como cartas, memorandos, agendas, atas de reuniões, documentos administrativos, estudos formais, avaliações de plantas e artigos da mídia.

O uso da documentação deve ser cuidadoso pois, segundo YIN (1989), eles não podem ser aceitos como registros literais e precisos dos eventos ocorridos e seu uso deve ser planejado para que sirva para corroborar e aumentar as evidências vindas de outras fontes.

Eles nos ajudam a estabelecer com clareza os títulos e os nomes das organizações mencionadas e inferências podem ser feitas a partir da análise da qualidade dos registros e dos documentos, como por exemplo, definir para quem determinados memorandos eram enviados e assim por diante (YIN, 1989, p. 86).

4.2. Dados Arquivados

Os dados arquivados, em computador por exemplo, podem ser relevantes para muitos estudos de caso. Estes dados podem ser (YIN, 1989) dados de serviços, como número de clientes, dados organizacionais - orçamentos, mapas e quadros - para dados geográficos, lista de nomes, dados de levantamentos, dados pessoais - como salários, listas de telefone, que podem ser usados em conjunto com outras fontes de informações tanto para verificar a exatidão como para avaliar dados de outras fontes.

Um cuidado a ser tomado é que, apesar de estes dados geralmente serem precisos, sua existência, por si só, não são garantia de precisão e acurácia. Por causa disto, é sempre necessário que o investigador faça cruzamentos antes de chegar a conclusões.

4.3 Entrevistas

Esta é uma das fontes de dados mais importantes para os estudos de caso, apesar de haver uma associação usual entre a entrevista e metodologia de '*survey*' (YIN, 1989). A entrevista, dentro da metodologia do Estudo de Caso, pode assumir várias formas:

- ✚ Entrevista de Natureza Aberta-Fechada - onde o investigador pode solicitar aos respondentes- chave a apresentação de fatos e de suas opiniões a eles relacionados;
- ✚ Entrevista Focada - onde o respondente é entrevistado por um curto período de tempo e pode assumir um caráter aberto-fechado ou se tornar conversacional, mas o investigador deve preferencialmente seguir as perguntas estabelecidas no protocolo da pesquisa;
- ✚ Entrevista do tipo *Survey* - que implicam em questões e respostas mais estruturadas.

De forma geral, as entrevistas são uma fonte essencial de evidências para o estudo de Caso (YIN, 1989), uma vez que os estudos de caso em pesquisa social lidam geralmente com atividades de pessoas e grupos. O problema é que isto pode sofrer a influência dos observadores e entrevistadores e, por isto, podem ser reportadas e interpretadas de acordo com as idiosincrasias de quem faz e relata a entrevista. Por outro lado, os respondentes bem informados podem fornecer importantes *insights* sobre a situação. Ao se considerar o uso das entrevistas, portanto, deve-se cuidar para que estes problemas não interfiram nos resultados provendo treinamento e habilitação dos investigadores envolvidos.

4.4. - Observação Direta

Ao visitar o local de estudo, um observador preparado pode fazer observações e coletar evidências sobre o caso em estudo. "Estas evidências geralmente são úteis para prover informações adicionais sobre o tópico em estudo." (YIN, 1989, p.91) Para se aumentar a fidedignidade das observações, além de se ter roteiro definido no protocolo, pode-se designar mais de um observador e, após as observações, comparar os resultados das observações relatadas para se eliminar discrepâncias.

4.5. - Observação Participante

Este é um tipo especial de observação, na qual o observador deixa de ser um membro passivo e pode assumir vários papéis na situação do caso em estudo e pode participar e influenciar nos eventos em estudo.

Este é um método que tem largo uso nas pesquisas antropológicas sobre diferentes grupos culturais e pode prover certas oportunidades para a coleta de dados que podem dar ao investigador acesso a eventos ou informações que não seriam acessados por outros métodos.

O problema da observação participante é que ela tem grande capacidade de produzir vieses, pois o investigador pode assumir posições ou advogar contra os interesses das práticas científicas recomendadas, pode assumir posições do grupo ou organização em estudo e pode ter problemas ao fazer anotações ou levantar questões sobre os eventos em perspectivas diferentes.

4.6. - Artefatos Físicos

Os artefatos Físicos e Culturais também se constituem em uma fonte de evidências e podem ser coletados ou observados como parte do estudo de campo e podem fornecer informações importantes sobre o caso em estudo.

Ao elaborar o Plano de Pesquisa, o investigador tem que estabelecer procedimentos que visem maximizar os resultados a serem obtidos com utilização destas seis fontes de evidência. Para auxiliá-lo nesta tarefa, YIN (1989) recomenda a aplicação de três princípios:

✚ Princípio do Uso de Múltiplas Fontes de Evidência - esta é uma característica dos Estudos

de Caso e o uso de múltiplas fontes de evidência pode ajudar o investigador a abordar o caso de forma mais ampla e completa, além de pode fazer cruzamento de informações e evidências;

- ✚ Princípio da Criação de um Banco de Dados do Estudo de Caso - para se registrar todas as evidências, dados, documentos e reportes sobre o caso em estudo e para torná-los disponíveis para consultas;

- ✚ Princípio da Manutenção de uma Cadeia de Evidências - que deve ser seguido para melhorar a fidedignidade do Estudo do Caso e tem como objetivo explicitar as evidências obtidas para as questões iniciais e como elas foram relacionadas às conclusões do estudo, servindo de orientação para observadores externos ou para aqueles que farão uso dos resultados do estudo.

V. A ANÁLISE DAS EVIDÊNCIAS NO ESTUDO DE CASO

A análise de evidências no Estudo de caso é um dos menos desenvolvido e um dos mais difíceis passos na condução de um Estudo de Caso (YIN, 1989.) Muitas vezes, um investigador inicia um estudo de caso sem uma visão muito clara das evidências a serem analisadas e podem sentir dificuldades para realizar este passo.

Yin (1989) aponta que é necessário, para se fazer esta análise, se ter uma estratégia geral para a análise. "*O objetivo final da análise é o de tratar as evidências de forma adequada para se obter conclusões analíticas convincentes e eliminar interpretações alternativas*". (YIN, 1989, p. 106).

5.1. - Estratégias Gerais

YIN (1989), apresenta duas estratégias para a análise das evidências:

- ✚ Confiança nas Proposições Teóricas - Seguir as proposições teóricas estabelecidas no início do Estudo de Caso é, segundo YIN (1989), a melhor estratégia para a análise das evidências, uma vez que os objetivos originais e o projeto da pesquisa foram estabelecidos com base nas proposições que refletem as questões da pesquisa, a revisão da literatura e novos *insights*.

As proposições ajudam o investigador a manter o foco e a estabelecer critérios para selecionar os dados. Ajudam também a organizar o caso e a analisar explicações alternativas.

✚ Desenvolvimento da Descrição do Caso - Constitui-se na elaboração de um esquema descritivo para se organizar o Estudo de Caso e pode ser usado para ajuda a identificar os tipos de eventos que podem ser quantificados e como um padrão geral de complexidade para ajudar explicar.

5.2. - Modelos de Análise Mais Usados

Os modelos citados por YIN (1989), como os mais usados são:

Padrão Combinado - recomendado como um dos métodos mais recomendados para se fazer a análise. Compara padrões com base empírica com os padrões previstos. Se os padrões coincidem, os resultados ajudam o Estudo de Caso a aumentar a sua validade interna. Nos casos de estudos explanatórios, os padrões podem ser relacionados com as variáveis dependentes e independentes.

Elaboração de Explicações - o objetivo é o de analisar o estudo de caso para elaborar explicações sobre o caso e se constitui de (a) uma acurada relação com os fatos do caso, (b) algumas considerações sobre as explicações alternativas e (c) algumas conclusões baseadas em simples explicações que pareçam mais congruentes com os fatos (YIN, 1981, p.61).

Análise de Séries Temporais - análoga às análises de séries temporais conduzidas nos experimentos e quase-experimentos e, quanto mais precisos forem os padrões, mais válidas serão as conclusões para o estudo de caso.

Além destes modelos, YIN (1981) cita ainda:

Distinção entre Notas e Narrativas - isto deve ser feito para evitar deixar-se levar por narrativas bem elaboradas feitas para relatar entrevistas individuais, reuniões específicas, atividades, sumários de documentos ou de relatórios individuais, que pela sua redação podem influenciar a análise das evidências. Ater-se aos fatos é a melhor alternativa.

Tabulação dos Eventos Significativos - se o investigador fez uso de categorias ou códigos, conforme sugerido por GOODE & HATT (1969), ele poderá usar métodos para tabular estes dados quantificados. A armadilha existente, segundo YIN (1981) ocorre quando o investigador

usa categorias que são muito pequenas e muito numerosas, pois elas criarão dificuldades para o analista. Os dados quantitativos devem refletir os eventos mais importantes do Estudo de Caso.

De acordo com YIN (1989), nenhuma destas estratégias é de uso fácil e "*nenhuma pode ser aplicada mecanicamente, seguindo uma receita de bolo*" (p. 125). A análise das evidências é o estágio mais difícil de ser realizado e vale ressaltar aqui a necessidade de se tomar os cuidados necessários, desde a fase de elaboração do plano de trabalho, para se evitar os perigos e as críticas que são feitas ao Estudo de Caso (Ver GOODE & HATT, 1969; YIN, 1989 e TULL & HAWKINS, 1976, por exemplo).

VI - A ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Normalmente, os relatórios de Estudo de Caso são longas narrativas que não seguem uma estrutura planejada, difícil tanto de ser redigida quanto de ser lida. Ao se elaborar o relatório, a primeira coisa a fazer é elaborar um esquema conceitual claro que irá orientar todo o trabalho de redação.

Ao se elaborar o relatório do Estudo de Caso, deve-se atentar para alguns aspectos importantes, como os propostos por YIN (1989):

- ✚ A audiência para o Estudo de Caso;
- ✚ A variedade de composições possíveis para os relatos de Estudos de Caso;
- ✚ A estrutura das ilustrações para o estudo de caso;
- ✚ Os procedimentos a serem seguidos na confecção;
- ✚ As características de um relatório adequado, cobrindo o projeto e o conteúdo.

Observar estes aspectos pode ajudar o investigador a elaborar um relatório de forma adequada e, assim, atender tanto aos requisitos dos leitores quanto aos de relato do estudo de caso propriamente dito.

VII - CONCLUSÃO

O método do Estudo de Caso, como todos os métodos de pesquisa, é mais apropriado para algumas situações do que para outras em pesquisa em Administração. Ao se decidir pelo uso deste método de pesquisa, um investigador deve ter em mente os perigos e as críticas que são normalmente feitas ao método em questão e deve tomar as precauções e cuidados necessários para evitá-los ou minimizar as suas conseqüências.

De qualquer forma, o Método do Estudo de Caso oferece significativas oportunidades para a Administração e para os Administradores, pois pode possibilitar o estudo de inúmeros problemas de Administração de difícil abordagem por outros métodos e pela dificuldade de se isolá-los de seu contexto na vida real.

Este método, assim como os métodos qualitativos, são úteis quando o fenômeno a ser estudado é amplo e complexo, onde o corpo de conhecimentos existente é insuficiente para suportar a proposição de questões causais e nos casos em que o fenômeno não pode ser estudado fora do contexto onde naturalmente ocorre. (BONOMA, 1985).

BIBLIOGRAFIA

BONOMA, Thomas V. - Case Research in Marketing: Opportunities, Problems, and Process. Journal of Marketing Research, Vol XXII, May 1985.

CAMPOMAR, Marcos C. - Do uso do "Estudo de Caso" em Pesquisas para Dissertação e Teses em Administração. Revista de Administração, São Paulo, v.26, nº 3, p. 95-97, julho-setembro 1991.

GOODE, W. J. & HATT, P. K. - Métodos em Pesquisa Social. 3ªed., São Paulo: Cia Editora Nacional, 1969.

COLWELL, John - Qualitative Market Research: a Conceptual Analysis and Review of Practitioner Criteria. Journal of the Market Research Society, Vol. 32, nº 1, Jan 1990.

MAANEN, J. V. (ed) - Qualitative Methodology - Sage Publications, Newbury Park, 1983.

MILLER, Dalbert C. - Handbook of Research Design and Sociological Measurement. Library of Congress Cataloging in Publication data, 3rd Edition, USA, 1978.

MORGAN, Garreth & SMIRCICH, Linda - The Case for Qualitative Research. Academy of Management Review, Vol 5, nº 4, 1980.

PARASURAMAN, Simpson A. - Marketing Research. Addison Wisley Publishing Company, Canada, 1986.

PERRIEN, Jean et alli - Recherche en Marketing: Methodes et Décisions. Gaetan Morin Editeur, Canada, 1986.

SYKES, Vanda - Validity and Reliability in Qualitative Marketing Research: a Review of Literature. Journal of the Market Research Society, Vol. 32, n° 3, July, 1990.

TULL, D. S. & HAWKINS, D. I. - Marketing Research, Meaning, Measurement and Method. Macmillan Publishing Co., Inc., London, 1976.

YIN, Robert K. - Case Study Research - Design and Methods. Sage Publications Inc., USA, 1989.

_____ - The Case Study Crisis - Some Answers. Administrative Science Quartely, Vol 26, March 1981.

_____ & HEALD, Karen A. - Using the Case Survey Method to Analyse Policy Studies. Administrative Science Quartely, Vol 20, September 1975.

NOTAS:

¹ Ver GOODE, W. J. & HATT, P. K. - Métodos em Pesquisa Social. 3ªed., São Paulo: Cia Editora Nacional, 1969, p. 428.

Fonte: http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm