

# Estudo de caso em pesquisas exploratórias qualitativas: um ensaio para a proposta de protocolo do estudo de caso

## Case study in qualitative exploratory researches: a rehearsal for the proposal of protocol case study

*Luciano Augusto Toledo\**  
*Guilherme de Farias Shiaishi\*\**

---

### Resumo

O presente artigo é uma exposição descritiva das singularidades inerentes ao tema Método do Estudo de Caso. São colocados em relevo alguns conceitos teóricos sobre as pesquisas qualitativas e o uso de Método do Caso como fonte de estudo de evidências científicas. Uma contribuição recorrente é a análise de algumas questões relacionadas com benefícios, vantagens e restrições que normalmente cercam o método do caso. O artigo foi estruturado sob a modalidade de ensaio científico, e se compõe de uma revisão do referencial teórico, mediante uma análise conceitual de alguns aspectos pertinentes ao tema. Finalmente, é proposto um modelo de protocolo do Método do Estudo de Caso para melhorar o rigor científico do Método do Caso e reduzir a resistência científica quanto a sua utilização investigativa.

**Palavras-chave:** estudo de caso; metodologia; protocolo do estudo de caso.

### Abstract

The present article is a descriptive and critical exposition of the inherent singularities to the subject case study. Some theoretical concepts on the qualitative research and the use of method of the case as source of study of scientific evidences are highlighted. A recurrent contribution is the analysis of some questions related to benefits, advantages and restrictions that normally surround the method of the case. The work was structured under the essay modality, and is composed in a revision of the theoretical reference by means of a critical conceptual analysis of some pertinent aspects to the subject. Finally a model of protocol of the case study is considered to improve the scientific severity of the method of the case and to reduce the scientific resistance.

**Keywords:** case study; methodology; protocol of the case study.

\* Doutor em Administração pela FEA-USP. Professor da Universidade Presbiteriana Mackenzie.  
E-mail: luciano@mackenzie.br

\*\* Doutorando em Administração pela FEA-USP. Professor da Universidade Presbiteriana Mackenzie.  
E-mail: guilherme@mackenzie.br

## Introdução

Em acordo com Sekaran (1984), o objetivo geral do método de pesquisa é encontrar respostas ou soluções aos problemas por meio de uma investigação organizada, crítica, sistemática, científica e baseada em dados observados. O papel da metodologia da pesquisa, entretanto, é guiar o processo da pesquisa por meios de um sistema dos procedimentos.

Um método é um conjunto de processos pelos quais se torna possível estudar uma determinada realidade. Caracteriza-se, ainda, pela escolha de procedimentos sistemáticos para descrição e explicação de uma determinada situação sob estudo (YIN, 2005). Dentro do método científico pode-se optar por abordagens quantitativas ou qualitativas, embora haja autores que discordem desta dicotomia (GOODE; HATT, 1972). A abordagem qualitativa tem sido frequentemente utilizada em estudos voltados para a compreensão da vida humana em grupos, em campos como sociologia, antropologia, psicologia, dentre outros das ciências sociais (DENZIN; LINCOLN, 2000).

Segundo Severino (2000), o capítulo da metodologia deve evidenciar como será executada a pesquisa e o desenho do método que se pretende adotar: será do tipo quantitativo, qualitativo, descritivo, explicativo ou exploratório? Será um levantamento, um estudo de caso, uma pesquisa experimental ou outro procedimento? Em adição, Selltiz, Wrightsman e Cook (1987) lembram que o modelo de pesquisa exploratório se utiliza principalmente de técnicas de pesquisas qualitativas baseadas em observações e entrevistas. Isso se deve ao fato de que estas formas de pesquisar permitem explorar um problema de forma mais complexa. Em consonância King, Keohane e Verba (1994) lembram que a pesquisa qualitativa se baseia em um grande número de abordagens não fundamentadas em mensurações numéricas. Esta modalidade de pesquisa se baseia em pequenos números de casos e emprega intensivamente o uso de entrevistas ou análises em profundidade de documentos históricos. A despeito de cobrir poucos

casos, estas técnicas possibilitam a apuração de gamas de informações que resultam em análises focadas dos detalhes dos eventos ou objetos analisados.

Creswell (1994) acrescenta que nos métodos de pesquisa qualitativos existem diversos tipos e estratégias de coleta, análise e confecção de relatórios de resultados que se adaptam para a resolução de problemas de pesquisa nas ciências humanas e sociais. O autor cita algumas modalidades inerentes nas pesquisas humanas e sociais, destacam-se: *Etnografia*, *Grounded Theory*, ou teoria fundamentada, e o Método de Estudo de Caso.

Para a consecução do objetivo deste artigo foi escolhida a utilização do método do estudo de caso, dentre outros métodos de pesquisa qualitativa, em função da sua adequação ao problema proposto para a pesquisa de campo. Yin (2005) define o estudo de caso como estratégia de pesquisa que possui na sua essência esclarecer uma decisão ou um conjunto de decisões, assim como o motivo pelo qual foram tomadas, como foram implantadas e com quais resultados obtidos dentro de uma situação específica. Assim, o presente estudo tem um caráter descritivo exploratório que traça uma sequência de eventos ao longo de um determinado período de tempo, descrevendo uma subcultura, ou melhor, um determinado fenômeno dentro de uma realidade singular.

Na linha das pesquisas desenvolvidas pelas ciências sociais, Levy (2005) justifica que a utilização de métodos qualitativos para a investigação de fenômenos é tão, ou mais, importante que a utilização exclusiva de métodos quantitativos. O autor relata que no caso do método do estudo de caso, seu uso é de grande valia mesmo não proporcionando as generalizações as quais os métodos quantitativos permitem, quando realizados de forma adequada. Para Levy (2005), os métodos qualitativos permitem aos pesquisadores identificar hipóteses a serem testadas no futuro.

À luz dessas considerações preliminares, justifica-se a pertinência de um artigo científico que proponha um protocolo do estudo de caso como instrumento complementar para pesquisas na área das ciências sociais e afins.

## 1 Procedimentos metodológicos

Metodologicamente, o trabalho é delineado na modalidade ensaio, o qual é concebido por Medeiros (2000) como uma exposição metodológica sobre um assunto e a apresentação das conclusões originais a que se chegou depois de acurado exame do mesmo. Para o autor, o ensaio é por natureza “problematizador” e não-dogmático, e nele devem se sobressair o espírito crítico do autor e o ineditismo, ou melhor, originalidade. Conforme pondera Severino (2000), no ensaio há maior liberdade por parte do autor para defender determinada posição, sem que ele tenha que se sustentar no rigoroso e objetivo aparato de documentação empírica e bibliográfica. De fato, o ensaio não dispensa o rigor lógico e a coerência de argumentação e, por isso mesmo, exige informação cultural e maturidade intelectual. O presente artigo constitui em ensaio que se propõe fazer uma análise formal, discursiva e concludente e se desdobra em uma exposição lógica e reflexiva sobre uso do método exploratório qualitativo do estudo de caso e a proposta de um modelo de protocolo estudo de caso.

## 2 Pressupostos teóricos

### 2.1 Método do estudo empírico

Orlikowski e Baroudi (1991) lembram que o método do estudo de caso é um dos mecanismos qualitativos comumente utilizados na busca de informações sobre determinado fenômeno. Remeneyi *et al.* (2002) ensinam que o método do estudo de caso pode ser utilizado como um artefato educacional com o propósito de auxiliar os pesquisadores, professores e alunos a explorarem e entenderem como se estabelecem determinados fenômenos em algumas empresas. Para Gil (1991), estudo de caso é um estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente

impossível mediante outros delineamentos de pesquisa. Ainda, segundo o mesmo autor, são várias as vantagens do estudo de caso, dentre elas pode-se citar:

- o estímulo a novas descobertas;
- a ênfase na totalidade;
- a simplicidade dos procedimentos.

Quanto a sua aplicação, verifica-se que se obtém um melhor resultado com o desenvolvimento de um estudo de caso quando se deseja entender um fenômeno social complexo. Para Yin (2005), tal complexidade pressupõe um maior nível de detalhamento das relações dentro e entre os indivíduos e empresas, bem como os intercâmbios que se processam com o meio ambiente nos quais estão inseridos.

Yin (2005) ressalta que a utilização do estudo de caso também é recomendada quando se deseja responder questões que podem esclarecer diversos processos da empresa ou fenômeno pesquisados. Outro momento de sua aplicação é na observação de questões que são de natureza mais exploratória, lidando com relações que se configuram no tempo e no contexto em estudo e não podem ser simplesmente resolvidas com dados quantitativos.

Eisenhardt (1989) ensina que uma das singularidades da utilização do método do estudo de caso é a comparação dos resultados levantados com a literatura existente, característica que amplia a qualidade do trabalho científico. Nesse processo, tem-se contato com questões relacionadas ao que contradiz, ao que é convergente e o porquê. Ainda segundo a autora, no caso da teoria existente ser convergente com a teoria construída, ajuda a somar o poder explicativo da teoria e sua validade interna. Todavia, na situação em que a teoria existente é divergente da teoria estudada, pode se configurar uma oportunidade para o trabalho explicar o fenômeno de outra forma.

Farina e Becker (1997) observam que a elaboração de um estudo de caso deve ser feita em estreita colaboração com a instituição objeto de estudo, visando apresentar uma situação problema que exija

tomada de decisão, pois é necessário o levantamento de dados que somente serão obtidos na empresa pesquisada. Campomar (1991) sugere que o estudo intensivo de um caso permite a descoberta de relações que não seriam encontradas de outra forma, sendo as análises e inferências em estudos de casos por analogia de situações.

## 2.2 Estudo de casos

O estudo de caso vem sendo empregado há muitos anos em diferentes áreas do conhecimento. Remeneyi *et al.* (2002) comentam que a utilização do método do estudo de caso pode ocorrer em duas situações distintas. Na primeira, o método é empregado com o objetivo de coletar e documentar dados sobre um fenômeno específico, estando ou não o pesquisador interessado na circunstância na qual se observa o fenômeno, como por exemplo, a relação da utilização de sistemas robóticos por determinado setor de uma economia. Na segunda, o método é utilizado tendo maior envolvimento do pesquisador com a circunstância na qual é observado o fenômeno, como por exemplo, a relação da utilização de sistemas robóticos por determinada organização em um setor de uma economia).

Flyvbjerg (2004) afirma que a utilização do método do estudo de caso pelos pesquisadores tem gerado alguns enganos. O autor cita:

- **engano n.º 1:** no geral, o conhecimento teórico é mais valioso do que o concreto/prático observado em um ou mais casos. O conhecimento teórico universal é importante, porém não descarta a importância do conhecimento específico de um fenômeno único. Na prática, muitas vezes a teoria universal disponível não explica uma situação estudada, e nesse sentido, o método do estudo de caso pode ser de grande utilidade na busca de algo que explique o fenômeno pesquisado;
- **engano n.º 2:** se não se pode generalizar com base em um caso individual, então o estudo de

caso não pode contribuir ao desenvolvimento científico. Na prática, o método do estudo de caso deve ser utilizado como complemento ou alternativa à utilização de outros métodos. O autor comenta que as tão almejadas generalizações pelas pesquisas científicas são superestimadas e que os exemplos práticos e concretos são negligenciados;

- **engano n.º 3:** o estudo de caso é mais útil para gerar hipóteses, enquanto que outras metodologias são melhores para testar as hipóteses e gerar teorias. Para o autor, o estudo de caso pode ser utilizado em ambos os casos, porém nunca isoladamente;
- **engano n.º 4:** o estudo de caso pressupõe uma tendência em confirmar apenas algumas ideias preconcebidas pelo investigador. O autor ensina que a confirmação de ideias preconcebidas por um investigador não é uma característica apenas do método do estudo de caso, mas de outras metodologias também. Para o autor, a prática deste método tem evidenciado o contrário. Coloca em relevo ideias equivocadamente preconizadas;
- **engano n.º 5:** é difícil desenvolver teorias gerais com base em estudos de caso específicos. Está correto em se afirmar que a condução de estudo de caso é frequentemente difícil, porém é incorreto não considerar seus resultados. Na prática, a dificuldade inerente ao estudo do caso se deve às propriedades da realidade estudada e não ao estudo de caso como um método da pesquisa. O objetivo do estudo de caso não é a generalização, mas constituir narrativas de aspectos peculiares de uma determinada realidade em sua totalidade.

Segundo Gomes (2006), na área de gestão o estudo de caso tem servido para estudar o funcionamento de uma empresa e determinar ações de mudanças e intervenção. O estudo de caso aparece há muitos anos nos livros de metodologias da pesquisa educacional,

mas dentro de uma concepção vasta e estrita, ou seja, o estudo descritivo de uma unidade seja uma empresa, escola, um professor, um aluno ou uma sala de aula.

Goode e Hatt (1972) definem o estudo de caso como uma forma de organizar os dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado. Ou seja, o método do estudo de caso procura manter juntas, como uma unidade, aquelas características importantes para o problema que está sendo cientificamente investigado. Para Collis e Hussey (2005), tal unidade pode ser um indivíduo, um grupo, uma instituição ou uma comunidade.

O estudo de caso, segundo Gil (1991), permite a análise de uma situação ou fenômeno em um determinado universo e possibilita a compreensão dos mesmos. Em outras palavras, o estudo de caso permite o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistêmica e precisa.

Conforme Yin (2005), cinco componentes de um projeto de pesquisa são especialmente importantes em um estudo de caso, dentre eles:

- questões de pesquisa, provavelmente do tipo "como e por quê?";
- suas proposições, ou seu propósito, no caso de estudos exploratórios;
- suas unidades de análise, cuja definição está relacionada à maneira pela qual as questões iniciais de pesquisa foram definidas;
- a lógica de ligação dos dados às proposições;
- os critérios para interpretação dos resultados.

A utilização do método do estudo de caso pode envolver tanto situações de estudo de um único caso, quanto múltiplos casos (YIN, 2005). Frequentemente, o problema sob estudo se preocupa mais em estabelecer as similaridades entre situações e, a partir daí, estabelecer uma base para generalização, o que muitas vezes justifica a generalização de um caso para outro, muito mais do que para uma população de casos. A utilização de um único caso é apropriada em algumas circunstâncias: quando se utiliza o caso para se determinar

se as proposições de uma teoria são corretas; quando o caso sob estudo é raro ou extremo, ou seja, não existem muitas situações semelhantes para que sejam feitos estudos comparativos; quando o caso é revelador, ou seja, quando o mesmo permite o acesso a informações não facilmente disponíveis (YIN, 2005). Um estudo de caso também pode envolver a conjugação de casos múltiplos. São exemplos de situações desta natureza no campo da Administração: o estudo de inovações introduzidas em diferentes áreas de uma empresa, onde cada área é tratada como um único caso; comparação de estratégias operacionais entre diferentes fábricas do mesmo ramo (STAKE, 1995).

Ainda, segundo Yin (2005), o mesmo estudo de caso pode envolver mais que uma unidade de análise, como a escolha do estudo de caso como um método particular foi priorizada pelas diversas potencialidades atribuídas a este tipo de método, por exemplo:

- a grande capacidade de levantar informações e proposições para serem estudadas à luz de métodos mais rigorosos de experimentação;
- a investigação do fenômeno dentro de seu contexto real;
- a proximidade do pesquisador com os fenômenos estudados;
- a possibilidade de aprofundamento das questões levantadas do próprio problema e de obtenção de novas e úteis hipóteses.

Yin (2005) aponta que o método também possui algumas limitações; entre elas, destacam-se:

- a não permissão a generalizações das conclusões obtidas no estudo para toda a população, tendo em vista que a sua atenção foi focalizada em poucas unidades do universo e, portanto, a visão que fornece quanto ao processo ou situação se limita aos casos estudados;
- este estudo depende da cooperação boa vontade das pessoas que são fontes de informação;
- os estudos de caso estão mais sujeitos a distorções causadas pela possibilidade de indução

dos resultados por parte da pesquisa, que pode escolher casos que tenham os atributos específicos que ele deseja (como por exemplo, no que se refere ao entrevistado, que pode alterar sua resposta do que realmente é para o que ele desejaria que fosse).

Para Eisenhardt (1989), os estudos de caso podem ser utilizados para realizar vários propósitos, dentre eles: providenciar descrição, testar teoria ou gerar teoria. A autora defende, ainda, que uma quantidade inferior a quatro casos dificulta a geração de teoria com grau elevado de complexidade. No entanto, Eisenhardt (1989) é contestada por Dyer Jr. e Wilkins (1991), que argumentam que alguns dos mais relevantes estudos que contribuíram para o avanço do conhecimento organizacional e dos sistemas sociais fizeram uso do método do caso com base em um caso ou dois.

Remeneyi *et al.* (2002) concatenam que independentemente da utilização de um caso ou vários, o método em si transparece características distintas. Quanto à utilização do método do estudo de caso no âmbito dos negócios empresariais, o mesmo se mostra diretamente direcionado à função de facilitar o aprendizado e a discussão. Como método de transmissão de conhecimento por meio de uma estória, o estudo de caso se torna mais desafiador, já que o leitor ou ouvinte da estória usará de sua própria interpretação do que está sendo lido ou ouvido. Sob o aspecto de levantamento de dados sobre determinado fenômeno, o método do estudo de caso se constitui em um apanhado de conceitos e táticas de pesquisas aplicadas a uma situação ou organização, e está sujeita ao total controle do pesquisador que se utiliza de técnicas simples ou complexas para a continuidade do trabalho (REMENEYI *et al.*, 2002).

### **2.3 Aspectos críticos da utilização do estudo de caso**

Patton e Appelbaum (2003) glosam que há certo ceticismo quanto à utilização do método do estudo de

caso como ferramenta de pesquisa. Parte desta descrença é a acusação que incide sobre o método pelo fato de ser subjetivo, utilizar amostras pequenas, apresentar falta de rigor científico e não possibilitar generalizações, apenas a geração de hipóteses não previamente testadas.

Flyvbjerg (2004) reitera que em relação a uma possível rejeição da utilização deste método pelo fato de não direcionar seus esforços em amostras grandes ou em populações inteiras, a utilização do método se justifica. Primeiro, pelo fato de que este tipo de pesquisa é também essencial para o desenvolvimento da ciência social, e, em segundo, pelo fato de que o método possibilita a compreensão de determinados fenômenos que ocorrem em determinados grupos e que variam em outros casos. Logicamente, a vantagem de amostras grandes é sua dimensão quando se trata de profundidade. Já no estudo de caso, a situação é o reverso; ambas as aproximações são necessárias para um desenvolvimento sadio da ciência social.

A despeito do ceticismo quanto ao método, Gummesson (2000) afirma que esta é uma excelente estratégia de pesquisa. Entretanto, é passível de críticas também. O autor cita que alguns pesquisadores retratam que os estudos de caso não possuem validade e confiança estatística e que só podem ser usados para geração de hipóteses, mas não para testá-las e, finalmente, lembram que o método do estudo de caso não permite generalizações. Somando a estas críticas, Yin (2005) destaca o desprezo por parte de alguns pesquisadores em utilizar o estudo de caso, que se justificam pela falta de rigor da pesquisa de estudo de caso, além da demora na sua consecução e resultados poucos confiáveis.

Cozby (2003) aponta outra crítica quanto à utilização deste método que está relacionada à dificuldade da realização de estudo de caso e na interpretação dos eventos descritos. Patton e Appelbaum (2003) justificam ainda, que a falta de rigor científico deste método em função da sua dificuldade de interpretação dos dados e a ausência de procedimentos metodológicos de geral aceitação por pesquisadores, não o invalida. Os autores afirmam que a falta de certas etapas metodológicas

neste método, torna-o mais ambicioso e mais exigente por informações e tempo para execução.

Stake (1995) enumera algumas críticas ao uso deste método, dentre elas:

- a pesquisa é subjetiva;
- novos “quebra-cabeças” são produzidos mais frequentemente do que soluções para os velhos;
- a sua contribuição para ciência é lenta e tendenciosa;
- os resultados contribuem pouco para o avanço na prática social;
- existem riscos éticos e, por fim, o custo e recursos consumidos são muito elevados.

Patton e Appelbaum (2003), ao contrário de alguns pesquisadores que criticam a utilização do método do estudo de caso, lembram que o método na verdade se utiliza de um grande número de procedimentos, sendo, portanto, um método de trabalho intensivo ao invés de isento de rigor. Este esforço contribui para uma triangulação de diversas fontes de informação, o que reflete em aumento da validade e confiabilidade das conclusões do estudo.

Yin (2005) ensina que o problema de viés em metodologias de pesquisa pode ocorrer em qualquer estratégia selecionada em experimentos ou em confecções de questionários em pesquisas quantitativas, mas reconhece que este tipo de problema ocorre com mais frequência em estudos de caso. O autor comenta que o tempo despendido, recursos financeiros, desperdício de documentos etc. inerentes ao processo do método do estudo de caso poderia comprometer a realização destes. Todavia, isso se aplicava aos estudos de casos realizados no passado. Para Yin (2005), a antiga forma de realizar os estudos de caso não representa necessariamente o modo atual de realizá-lo. Técnicas atuais de estruturação do estudo podem evitar textos longos e desnecessários e as formas atuais de coleta de informações não são tão dispendiosas como as utilizadas em estudos etnográficos ou baseadas exclusivamente em observações participantes.

## 2.4 As fases do estudo de caso

Apesar do estudo de caso ser bastante flexível e não exigir, nem ser possível estabelecer um roteiro rígido de estudo, podem-se identificar algumas fases (GIL, 1991; PATTON; APPELBAUM, 2003; COLLIS; HUSSEY, 2005):

a) **Delimitação da unidade-caso:** consiste em delimitar a unidade de estudo que pode ser um indivíduo, uma empresa ou grupo, ou um processo. Este procedimento não é muito fácil, devido à dificuldade em traçar limites de qualquer objeto social e mesmo de uma unidade. A escolha dos casos (quando múltiplos) não é feita por meio de critérios estatísticos, mas algumas regras devem se observadas:

- buscar casos típicos: estudar casos que, em função da informação prévia, pareçam ser mais próximos do tipo ideal da categoria;
- selecionar casos extremos: podem dar uma ideia dos limites dentro dos quais as variáveis podem oscilar;
- tomar casos marginais: estudar casos atípicos ou anormais para colocar contraste;
- conhecer as pautas dos casos normais e as possíveis causas do desvio.

É, nessa fase, também, que se define o problema, deixando claro que o uso de estudo de casos é o método adequado para a análise do mesmo (CAMPOMAR, 1991).

b) **Definição de uma teoria com base na literatura disponível:** o estudo dos pressupostos teóricos estudados por outros autores sobre um determinado objeto estudado auxilia a estruturação do estudo de caso, e, é extremamente importante na pesquisa o confronto com os dados obtidos no processo da execução da pesquisa empírica;

c) **Coleta de dados:** são diversos os instrumentos de coleta dados em estudo de casos. Os mais usuais são: observação (participativa ou não), análise de documentos, entrevista e história de vida;

**d) Análise e interpretação dos dados:** em estudo de casos não há roteiros pré-definidos de análise e interpretação. Isto pode causar dois problemas para a pesquisa. O primeiro consiste em finalizar a pesquisa com a simples apresentação dos dados coletados. O segundo consiste em ir diretamente para a interpretação dos dados, ou seja, para a procura dos mais amplos significados do resultado do estudo (YIN, 2005). Um plano de análise definido antecipadamente evita esse problema. Este plano deve considerar as limitações dos dados coletados, principalmente no que se refere à qualidade da amostra. Se a amostra é adequada, podem-se fazer generalizações a partir dos dados. Se o pesquisador não tem certeza dessa qualidade, é indicado que ele apresente suas conclusões na forma de probabilidades. É importante também utilizar categorias analíticas para a análise dos dados. Essas categorias devem derivar de teorias com razoável grau de aceitação (LINCOLN; GUBA, 1985). Campomar (1991) afirma, ainda, que as análises deverão ser feitas principalmente por analogias, contendo comparações com teorias, modelos e outros casos;

**e) Redação do relatório:** é difícil determinar os elementos que deverão constar no relatório, mas algumas recomendações podem ser feitas:

- indicar, claramente, como foram coletados os dados;
- esclarecer e fundamentar a teoria que escolheu para categorizar e interpretar os dados;
- esclarecer a fidedignidade dos dados.

## 2.5 Unidades de análises

Collis e Hussey (2005) lembram que a utilização do método do estudo de caso exclui a necessidade de se definir universo e amostra a serem estudadas. Os

autores ensinam que nesse método se torna imperativa a definição da unidade de análise. Tradicionalmente os estudos de casos observam unidades de análises em pesquisas comportamentais. Um caso pode ser a história de um indivíduo, seus sintomas, comportamentos característicos, reações a situações e respostas do paciente ao um tratamento etc. (COZBY, 2003). Uma unidade de análise é o tipo de caso aos quais as variáveis ou fenômenos que estão sendo estudados e o problema de pesquisa se referem, e sobre o qual se coletam e analisam dados. A utilização do método do estudo de caso implica na escolha de uma única unidade de análise, como uma empresa ou um grupo de trabalhadores, um acontecimento, um processo ou até um indivíduo (COLLIS; HUSSEY, 2005). É com base nesta unidade de análise que se irá desenvolver a coleta, e, a análise das informações, o que pode ser uma tarefa que necessitará muito tempo e enfrentará algumas dificuldades (EISENHARDT, 1989).

Este método implica, ainda, na coleta de informações detalhadas sobre uma unidade de análise, geralmente durante um período de tempo muito longo, tendo em vista obter um conhecimento aprofundado (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Semelhantes à flexibilidade de aplicação das ciências comportamentais, uma unidade de análise pode assumir diversas dimensões num estudo organizacional. Em organizações, e de forma específica nos casos incorporados, as unidades de análise podem ser consideradas processos e se configuram como reuniões, funções ou locais determinados. Já em estudos holísticos, a unidade de análise passa a ter uma característica global, examinando um programa ou organização como um todo (YIN, 2005).

Yin (2005) aconselha que a definição da unidade de análise esteja relacionada à maneira como as questões iniciais de pesquisa foram definidas. Muitas vezes as unidades de análise podem ser definidas de uma maneira, mas o fenômeno exige uma definição diferente. Como exemplo, o autor cita o erro de definir a unidade de análise em um estudo comportamental como um

bairro, sendo que na verdade se gostaria de analisar um pequeno grupo, causando erros nas análises presentes.

## 2.6 O pesquisador

Patton e Appelbaum (2003) indicam que na utilização do método do estudo de caso a figura do pesquisador é muito importante por dois fatores: acesso e capacidade de entendimento. Para os autores, o fator acesso está relacionado à facilidade do pesquisador em entrar em contato com o fenômeno a ser estudado. Já a capacidade de entendimento se refere à “bagagem” de conhecimentos, reflexões e experiência do pesquisador que conduz o estudo de caso.

Segundo Selltiz, Wrightsman e Cook (1987), na condução de um estudo de caso, três aspectos devem ser considerados para que o processo seja cientificamente adequado:

- a) **atitude do pesquisador:** ao invés de se limitar à verificação das hipóteses formuladas, o pesquisador é orientado pelas características do objeto que está sendo estudado. Sua busca está constantemente em processo de reformulação e nova orientação à medida que obtém novas informações;
- b) **intensidade do estudo do indivíduo, do grupo, da comunidade, da cultura, da situação ou do incidente escolhidos para pesquisa:** tenta-se obter informação suficiente para caracterizar e explicar tanto os aspectos singulares do caso em estudo, quanto os que têm em comum com outros casos;
- c) **capacidade integradora do pesquisador:** o pesquisador é parte fundamental da pesquisa qualitativa, devendo se despojar de preconceitos. Deve-se ater apenas aos fatos e não permitir que percepções antecipadas do fenômeno investigado influencie o resultado final do trabalho.

É indubitável que a subjetividade do pesquisador que faz uso do método do estudo de caso influencie

sua pesquisa (PATTON; APPELBAUM, 2003). Entretanto, o pesquisador consciente de sua subjetividade, e, utilizador de técnicas qualitativas, deve estar apto a aceitar novas possibilidades e pontos de vista, já que cada pesquisador é único. E, na singularidade de formação de cada pesquisador, a diferença entre os mesmos pode constituir um problema a superar (PATTON; APPELBAUM, 2003).

Malloy e Lang (1993) relembram que o método do estudo de caso deve ser utilizado para melhorar a compreensão de determinado fenômeno observado por profissionais, e, ou estudantes das ciências sociais. Nesse processo, o pesquisador que examina uma determinada situação organizacional, tende a seguir uma linha positivista de análise, ou seja, faz uso do qualitativismo (ORLIKOWSKI; BAROUDI, 1991). Dessa forma, segundo os mesmos autores, o pesquisador pode estar severamente limitado, e para superar os limites, os pesquisadores podem fazer uso de outras técnicas na exploração de algum fenômeno ou situação. É o caso do método de caso metafísico.

Uma abordagem metafísica no método do estudo de caso implica que se considere relevante alguns aspectos singulares de um fenômeno estudado. É o caso de se entender o contexto de ideologia envolvido no fenômeno, assim como a cultura, o clima ou os componentes (fator humano) que estruturam uma organização (MALLOY; LANG, 1993).

Sob uma abordagem filosófica (metafísica) o pesquisador deve conduzir o estudo de caso levando em conta a essência da existência de determinada organização (fenômeno ou situação estudada) (MALLOY; LANG, 1993). Isso implica em entender previamente o propósito da organização, assim como seus objetivos, filosofias e a imagem da mesma ante os diversos componentes do mercado (MALLOY; LANG, 1993). O pesquisador, ao se comprometer com o aspecto metafísico do estudo de caso, deve também verificar de que forma a organização socializa seus membros, define seus mitos e rituais. É interessante, também, verificar qual é o estilo

de liderança da organização e como é definida a distribuição de funções no contexto hierárquico. Finalmente, a compreensão de como os funcionários “enxergam” a organização, e, quais valores os guiam, também deve ser de interesse do pesquisador (MALLOY; LANG, 1993).

Para Malloy e Lang (1993), uma abordagem filosófica (metafísica) do estudo de caso pode compensar a falta de rigor científico do método, que é tão criticada por alguns pesquisadores.

## 2.7 Os entrevistados e tipos de dados

De acordo com Chizzotti (1991), na realização da pesquisa qualitativa, todas as pessoas que dela participam são reconhecidas como sujeitos que elaboram conhecimentos e produzem práticas adequadas para intervir nos problemas que identificam. Pressupõe-se que elas têm um conhecimento prático, de senso comum, e representações relativamente elaboradas, e que formam uma concepção de vida e orientam suas ações individuais. Isto não significa que a vivência diária e experiência cotidiana e os conhecimentos práticos reflitam em um conhecimento crítico que relacione esses saberes particulares e a totalidade, as experiências individuais com o contexto geral da sociedade.

Segundo Mattar (1994), os dados de uma pesquisa são classificados em dois grupos:

- a. dados primários são dados coletados com o propósito de atender às necessidades específicas da pesquisa em andamento. As fontes básicas de dados primários são o fenômeno em si investigado e as pessoas que tenham informações sobre o fenômeno;
- b. dados secundários são aqueles que já foram coletados, tabulados, ordenados e, às vezes, até analisados, e que estão catalogados à disposição dos interessados. As fontes básicas de dados secundários são a própria empresa, publicações, governos, instituições não governamentais e

serviços padronizados de informações de *marketing*.

Neste estudo foram utilizados dados primários e secundários.

## 2.8 Os instrumentos de coleta de dados

Para Denzin e Lincoln (2000), um pesquisador que faz uso do método do estudo de caso, faz uso, também, da aplicação de questionários e utilização de fontes secundárias de informação para dar continuidade ao seu trabalho. Ao contrário da etnografia, a utilização deste método exige do pesquisador uma carga de trabalho mais longa. Ainda, as anotações pessoais do pesquisador que surgem no decorrer da pesquisa de campo, assim como, a experiência do pesquisador com o fenômeno estudado podem contribuir com o processo de coleta de dados (DENZIN; LINCOLN, 2000).

Segundo Lakatos e Marconi (1996), Cervo e Bervian (1996), o procedimento de entrevista permite algumas vantagens:

- obtenção de respostas que materialmente seriam impossíveis, inclusive aqueles dados que não se encontram em fontes documentais, ou seja, o conhecimento tácito, economia de tempo e de custo por se adequar a uma quantidade relativamente grande de situações;
- possibilidade de explicações de difícil descrição o que poderia exigir instruções minuciosas e específicas caso não houvesse a presença do investigador;
- possibilidade de discussão promovida pelo contato pessoal, tendo em vista a possibilidade de o investigador repetir ou esclarecer as perguntas, garantindo a compreensão das mesmas;
- oportunidade de avaliar atitudes, condutas e posturas do entrevistado;
- estimulação do processo de cooperação, tendo

em vista a predisposição do investigador que é observada pelo respondente;

- redução da frieza contida no questionário autopreenchível e que, via de regra, apresenta baixo retorno e perguntas sem resposta.

Embora a entrevista seja uma técnica amplamente aceita, existem também críticas a seu emprego. Medeiros (2000) lembra que um dos motivos de dúvida quanto à validade técnica científica de dados obtidos por meio de entrevista resulta da possibilidade dos entrevistados serem influenciados em suas respostas, consciente ou inconscientemente, pelo entrevistador. Outra fonte de erro é a dificuldade do entrevistado em se fazer compreender claramente pelo entrevistado.

## 2.9 Aplicação da entrevista semi-estruturada

Yin (2005) relata que na metodologia do estudo de caso a entrevista pode assumir várias formas:

- entrevista de Natureza Aberta-Fechada, em que o investigador pode solicitar aos respondentes-chave a apresentação de fatos e de suas opiniões a eles relacionados;
- entrevista Focada, em que 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 implica em questões e respostas mais estruturadas.

O instrumento utilizado para coleta de dados em um estudo de caso geralmente é o roteiro seguido de entrevista, com questões abertas, considerada como investigação semi-estruturada. A entrevista pode ser realizada em uma única etapa, na qual o entrevistador aplica um questionário aos entrevistados. A aplicação do instrumento pode ou não ser sempre no local de

trabalho dos respondentes, em situação discreta e confidencial e com duração média de aproximadamente uma hora e trinta minutos. Assim, torna-se necessário que todas as precauções possíveis sejam tomadas quanto à utilização dessa metodologia de modo, a fim de que as falhas inerentes à coleta de dados sejam evitadas ou minimizadas, tornando-se então possível a obtenção de dados confiáveis.

## 2.10 Análise dos dados coletados

Collis e Hussey (2005) ensinam que, em uma pesquisa qualitativa, os dados coletados não devem ser quantificados. Os autores comentam que por meio da pesquisa qualitativa, são obtidos dados como: opiniões, atitudes, sentimentos e expectativas. Estes itens não podem ser quantificados por serem singulares de indivíduo para indivíduo. A coleta deste tipo de dados possibilita evidenciar condutas e opiniões dos entrevistados. Collis e Hussey (2005) ensinam, também, que nesse processo de coleta de dados pode se fazer uso, ainda, de informações sobre: preferências, hábitos, comportamentos e muitos outros fatores.

No âmbito da análise de dados em pesquisas qualitativas, Silverman (1995) diz que o processo de análise transita por três fases: a codificação dos dados obtidos, apresentação estruturada e a análise propriamente dita. Em consonância, Yin (2005) lembra que a pesquisa qualitativa é, em geral, baseada em palavras e textos e não em números. Pela sua natureza, as palavras são mais complexas e mais difíceis de manipular e utilizar. Ante a dificuldade de se trabalhar com dados qualitativos, Van Maanen (1983) recomenda que a transcrição palavra por palavra seja evitada, pois um texto narrativo e volumoso é de difícil utilização quando da análise dos dados. Desta forma, o autor indica uma codificação das anotações e das observações. Yin (2005) assevera que o pesquisador pode conceber uma base de dados que contemple as anotações, documentos e questionários utilizados na pesquisa empírica para que

posteriormente auxilie futuros pesquisadores e leitores do estudo a entenderem o cruzamento lógico das informações utilizadas (*chains of evidence*).

Yin (2005) propõe para pesquisas do tipo estudo de caso, duas estratégias gerais de análise: o uso de fontes teóricas e a descrição do caso. O uso de fontes teóricas permite fundamentar a análise no problema de pesquisa, já a descrição do caso é realizada quando o objeto de estudo é pouco conhecido e eventualmente mal compreendido. O autor sugere, também, três modalidades de análise:

- a) **proposições teóricas:** as proposições ajudam o investigador a manter o foco e a estabelecer critérios para selecionar os dados. Ajudam também a organizar o estudo e a analisar explicações alternativas;
- b) **adequação ao padrão:** proposto 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 a aumentar a sua validade interna;
- c) **elaboração de explicações (*explanation building*):** o objetivo é o de analisar os dados para se elaborarem explicações sobre o fenômeno em estudo. Consiste em uma cuidadosa análise da relação com os fatos inerentes ao fenômeno. A construção de uma explicação é empregada em pesquisas exploratórias com o propósito de gerar novas questões de pesquisa ou hipóteses.

Independentemente da estratégia selecionada na condução da análise dos dados, Yin (2005) comenta que os dados qualitativos devem refletir os eventos mais importantes relacionados com o fenômeno em estudo. Para o autor, nenhuma das estratégias citadas é fácil de utilizar. Goode e Hatt (1972) ensinam que a análise dos dados é a etapa mais difícil de ser realizada. Nesse sentido, devem-se tomar certos cuidados desde o início do trabalho para se evitar perigos e as críticas que são feitas aos estudos qualitativos.

## 2.11 A elaboração do relatório de caso

É comum que os relatórios de estudo de caso assumam a forma de 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. Para Yin (2005), ao se elaborar o relatório do estudo de caso, deve-se atentar para alguns aspectos importantes:

- 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 ao relato do estudo de caso propriamente dito.

## 2.12 A função do protocolo do estudo de caso

Esse protocolo contém os procedimentos, os instrumentos e as regras gerais que devem ser seguidas na aplicação e no uso dos instrumentos, e se constitui uma tática para aumentar a fidedignidade da pesquisa (COLLIS; HUSSEY, 2005). Segundo Yin (2005), este protocolo ou manual deve conter:

- uma visão geral do projeto do estudo de caso contemplando o objetivo, 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 possíveis fontes de informação para cada questão;

- um guia para o relatório do estudo de caso.

O protocolo, em suma, deve atuar como facilitador para a coleta de dados dentro de formatos apropriados e reduzindo a necessidade de se retornar ao local onde o estudo foi realizado (YIN, 2005).

### 3 Proposta de modelo de apoio à condução de um estudo sob a ótica do método do caso

A seguir é proposto um modelo de protocolo a ser utilizado no desenvolvimento de pesquisas exploratórias qualitativas embasadas no método do estudo de caso.

Nesta proposta-exemplo, é vislumbrado um estudo de caso que tem por objetivo investigar as atividades de posicionamento de *marketing* nas indústrias de fios e cabos elétricos.

Optou-se em utilizar multi-casos, ou melhor, três casos relacionados ao tema investigado, para melhor transparência da relevância da utilização do protocolo do método de caso.

#### 3.1 Visão geral do projeto de estudo de caso

- Título (escrever o título)
- Objetivo do estudo (escrever o objetivo do estudo)
 

Ex: O trabalho tem por objetivo geral identificar e estudar as atividades de posicionamento de *marketing* nas indústrias de fios e cabos elétricos.

#### 3.2 Procedimento de campo

- Aspectos metodológicos (declarar o tipo e estratégia de pesquisa)

Ex: Pesquisa de natureza exploratória, qualitativa com uso do método de estudo de caso. Trata-se de uma investigação de casos múltiplos ou não. (declarar os cuidados preparatórios, tais como, agendamento, carta convite etc.)

- Organizações estudadas (declarar a organização ou organizações que contêm a unidade ou unidades de análise)

Ex: Pirelli do Brasil S/A – Divisão de Cabos, Ficap Fios e Cabos Ltda. e Brascooper Fios Brasileiros S/A.

- Unidade de análise (declarar a unidade de análise – caso)

Ex: Atividades de posicionamento de *marketing* das organizações selecionadas.

- Fontes de evidência (declarar as fontes de evidências relevantes para o desenvolvimento do caso)

Ex: Entrevistas dirigidas / documentos internos e externos sobre a organização

- Principais instrumentos de coleta de dados (declarar e especificar os instrumentos de coleta de dados)

Ex: Busca de documentos e roteiro de pesquisa

- Executores da pesquisa (declarar o nome do pesquisador)

#### 3.3 Questões para o levantamento de documentos e roteiro de entrevistas e observações

No transcorrer de um estudo de caso é imperativo, ou melhor, é adequado explicitar um roteiro de perguntas sugeridas para inquirição junto às fontes de evidências. Têm-se as organizações, pessoas, livros, arquivos, artigos, objetos etc.

Exemplo:

- Dados da organização
  - Nome (razão social e fantasia)
  - Natureza jurídica

- Localização
- Número de funcionários
- Número de voluntários
- Número de associados
- Missão
- Organograma
- Principais serviços, atividades e causas sociais
- Outras informações relevantes sobre a organização

b) Dados dos entrevistados

- Nome
- Cargo
- Área e subordinação
- Formação
- Atribuições exercidas

c) Questões específicas sobre atividades de promoção de *marketing*

- Quais são os instrumentos de comunicação utilizados por sua organização?
- Quais são os instrumentos de comunicação mais relevantes?
- Quais as principais campanhas publicitárias encampadas por sua organização atualmente?
- A comunicação é diferenciada para os diferentes públicos? Como as campanhas publicitárias ocorrem?
- Quais as principais atividades de relações públicas? Essas atividades são internas à organização?
- As peças publicitárias são confeccionadas por agências de publicidade? Qual a influência destas agências na configuração das mensagens utilizadas em cada anúncio?
- Existe um orçamento para as ações de comunicação e propaganda?

d) Perguntas complementares para obtenção de evidências sobre as atividades de *marketing*

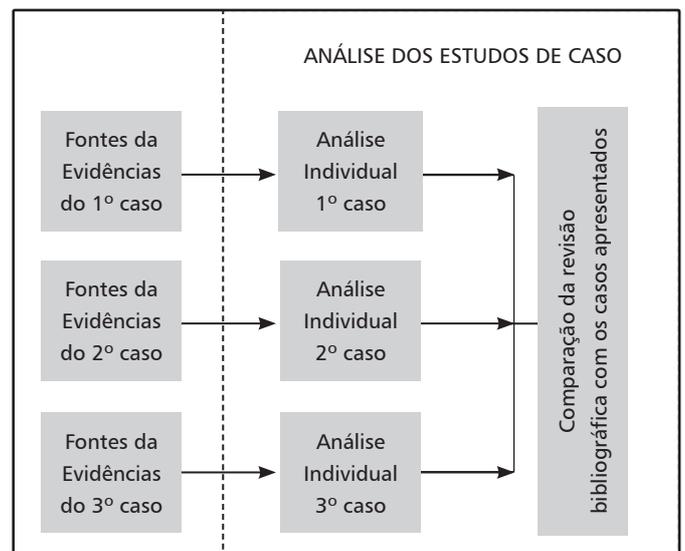
- Na sua organização existe o costume de elaborar e consultar pesquisas antes de formular suas ações de marketing?
- Na sua organização há uma preocupação em identificar, classificar e separar os diferentes públicos-alvo em grupos homogêneos?
- Na sua organização há uma preocupação em integrar a comunicação e propaganda com outras atividades administrativas para melhorar os resultados pretendidos?
- Há uma formalização das orientações respondidas anteriormente em um planejamento estratégico ou de área?

### 3.4 Análise dos estudos de caso

Na condução de um estudo de caso, é coerente evidenciar a forma pela qual as informações coletadas em relação ao fenômeno estudado serão analisadas. A seguir, tem-se uma representação gráfica de um hipotético estudo de caso múltiplo.

Exemplo:

FIGURA 1 - ESBOÇO DA ANÁLISE DO ESTUDO DE CASO



FONTE: Os autores (2009)

- Agrupar as análises das fontes de evidências em casos individuais.
- Agrupar as informações em cada caso individual seguindo a ordem dos tópicos de estudo.
- Comparar os casos apresentados com a revisão bibliográfica da dissertação.
- Agrupar as informações obtidas pela comparação dos casos com a revisão bibliográfica seguindo a ordem dos tópicos de estudo.
- Confeccionar o relatório dos casos.

## Considerações finais

É fato que este é um método de uso controverso nas pesquisas científicas, mas, ele pode prover oportunidades para a coleta de dados que podem levar ao investigador o acesso a eventos ou informações que não seriam acessados por outros métodos disponíveis na literatura de pesquisa científica. Evidentemente, por se tratar de um método no qual o problema da observação participante é capaz de produzir vieses, o investigador pode assumir posições que vão de encontro às práticas científicas usualmente utilizadas.

No transcorrer da escolha do método empírico a ser utilizado para a investigação de fenômenos é de se almejar a construção de um plano de pesquisa que facilite as etapas a serem percorridas pelo investigador, com objetivo principal de elevar ao máximo os resultados e a geração de conhecimento com base nos dados obtidos. É importante assinalar que no uso do método do caso há uma valoração do uso de múltiplas fontes de evidências, mecanismos de coletas de dados e metodologia de estudo dos dados coletados que

possibilitem o cruzamento de informações e evidências; evidências estas que devem sugerir, ou melhor, proporcionar fidedignidade ao estudo do caso.

Com relação à investigação das evidências obtidas no decorrer do estudo de caso pode ser interpretada como uma das tarefas mais árduas para um pesquisador, já que um investigador pode vir a iniciar um estudo de caso sem uma visão clara e ampla das evidências a serem investigadas. Assim sendo, é pertinente que a análise das evidências seja tratada de forma adequada para a geração de considerações finais, hipóteses e futuros problemas de pesquisa convincentes.

Independentemente das estratégias para a análise das evidências coletadas no decorrer do estudo de caso, registram-se as proposições teóricas, a descrição do caso e as análises dos conteúdos e do sujeito coletivo. Nada disso será relevante para o entendimento de fenômenos, sem a utilização de um modelo de protocolo do estudo de caso, que espelhe cada etapa que envolve o método do estudo de caso e o condicione a uma relativa uniformidade de procedimentos. Ou melhor, o protocolo se torna um conjunto de procedimentos que, aplicados por outro pesquisador em uma mesma pesquisa, teoricamente, aponte evidências e resultados semelhantes.

Em decorrência dos temas abordados anteriormente, este artigo sugere um modelo de protocolo que objetiva incrementar a confiabilidade e reduzir a crença da falta de critérios científicos nas pesquisas qualitativas inclinadas ao modelo do estudo de caso.

• Recebido em: 20/03/2009

• Aprovado em: 25/06/2009

## Referências

- CAMPOMAR, M. C. Do uso de "estudo de caso" em pesquisas para dissertações e teses em administração. **Revista de Administração**, São Paulo, v.26, n.3, p.95-97, jul./set. 1991.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Makron Books, 1996.
- CHIZZOTTI, A. **Pesquisas em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- COZBY, P. C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. São Paulo: Atlas, 2003.
- CRESWELL, J. W. **Research design: qualitative & quantitative approaches**. London: Sage, 1994.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of qualitative research**. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000.
- DYER JR., W. G.; WILKINS, A. L. Better stories, not better constructs, to generate better theory: a rejoinder to Eisenhardt. **Academy of Management Review**, Ada, Ohio, v.16, n.3, p.613-619, July 1991.
- EISENHARDT, K. Building theories from case study research. **Academy of Management Review**, Ada, Ohio, v.14, n.4, p.532-550, 1989.
- FARINA, S.; BECKER, F. S. U. **Apresentação de trabalhos escolares**. 16.ed. Porto Alegre: Multilivro, 1997.
- FLYVBJERG, B. Five misunderstandings about case-study research. **Qualitative Research Practice**, Thousand Oaks, Calif., v.12, n.2, p.420-434, 2004.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.
- GOMES, J. S. **Método de estudo de caso aplicado à gestão de negócios**. São Paulo: Atlas, 2006.
- GOODE, W. J.; HATT, P. K. **Métodos em pesquisa social**. 4.ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1972.
- GUMMESSON, E. **Qualitative methods in management research**. Thousand Oaks, Calif.: Sage, 2000.
- KING, G.; KEOHANE, R.; VERBA, S. Designing social inquiry: scientific Inference. **Qualitative Research**. Princeton University Press, Calif., 1994.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia**. São Paulo: Atlas, 1996.
- LEVY, S.J. The evolution of qualitative research in consumer behavior. **Journal of Business Research**, Athens, GA, v.58, n.3, p.341-347, Mar. 2005.
- LINCOLN, Y. S.; GUBA, E. G. **Naturalistic inquiry**. Beverly Hills, Calif.: Sage, 1985.
- MALLOY, D.C.; LANG, D. L. An aristotelian approach to case study analysis. **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, NL, v.12, n.7. p.511-516, July 1993.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução, análise**. São Paulo: Atlas, 1994.
- MEDEIROS, J. B. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira. 1999.
- ORLIKOWSKI, W. J.; BAROUDI, J. J. Studying information technology in organizations: Research approaches and assumptions. **Information Systems Research**, Providence, RI, v.2, n.1, p.1-28, Mar. 1991.
- PATTON, E.; APPELBAUM, S. H. The case for case studies in management research. **Management Research News**, [s.l.], v. 26, n.5, p.60-71, May 2003.
- REMENEYI, D. et al. The creation of knowledge through case study research. **Irish Journal of Management**, Cork, v. 23, n.2, p.1-17, 2002.
- SEKARAN, U. **Research methods for managers: a skill-building approach**. New York: Wiley, 1984.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L.; COOK, S. **Métodos de pesquisa nas relações sociais: delineamentos de pesquisa**. São Paulo: E.P.U., 1987.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2000.

SILVERMAN, D. **Interpreting qualitative data: methods for analyzing talk, text and interaction**. Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1995.

STAKE, R. **The art of case research**. Thousand Oaks, Calif.: Sage, 1995.

TRIVIÑOS, A. **Introdução a pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VAN MAANEN, J. **Qualitative methodology**. Everly Hills: Sage, 1983.

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