

■ Introdução

Parece existir pouca precisão no uso do termo “estudo de caso”, encontrado para designar uma ampla categoria de estudos envolvendo métodos quantitativos e/ou qualitativos de pesquisa. As diferentes visões do estudo de caso são reforçadas pelo fato de o termo ser usado em várias áreas do conhecimento (por exemplo, medicina, serviço social, direito, sociologia, psicologia e administração), ora para designar uma metodologia de investigação, ora para referir-se a uma técnica de ensino.

Segundo Stablein (2001), os estudos de caso foram bastante utilizados nas primeiras produções na área de estudos organizacionais, detectando-se uma predominância de relatórios de casos no periódico *Administrative Science Quarterly*, de 1959. Também nos anos 1950, aparecem os primeiros estudos de caso desenvolvidos em sociologia organizacional e aqueles que deram suporte ao Tavistock Institute. No final dos anos 1960, possivelmente em razão da valorização de um modelo positivista para a construção do conhecimento, há um declínio na produção de casos. Um aumento de interesse por esta abordagem de pesquisa vai reaparecer na Europa e Estados-Unidos a partir dos anos 1980.

A utilização do estudo de caso na área de organizações é conhecida e pode ser atestada nos textos de Hartley (1995) e de Yin (1993) e no site da

■ Introdução

Parece existir pouca precisão no uso do termo “estudo de caso”, encontrado para designar uma ampla categoria de estudos envolvendo métodos quantitativos e/ou qualitativos de pesquisa. As diferentes visões do estudo de caso são reforçadas pelo fato de o termo ser usado em várias áreas do conhecimento (por exemplo, medicina, serviço social, direito, sociologia, psicologia e administração), ora para designar uma metodologia de investigação, ora para referir-se a uma técnica de ensino.

Segundo Stablein (2001), os estudos de caso foram bastante utilizados nas primeiras produções na área de estudos organizacionais, detectando-se uma predominância de relatórios de casos no periódico *Administrative Science Quarterly*, de 1959. Também nos anos 1950, aparecem os primeiros estudos de caso desenvolvidos em sociologia organizacional e aqueles que deram suporte ao Tavistock Institute. No final dos anos 1960, possivelmente em razão da valorização de um modelo positivista para a construção do conhecimento, há um declínio na produção de casos. Um aumento de interesse por esta abordagem de pesquisa vai reaparecer na Europa e Estados-Unidos a partir dos anos 1980.

A utilização do estudo de caso na área de organizações é conhecida e pode ser atestada nos textos de Hartley (1995) e de Yin (1993) e no site da

Association for Information Systems. Embora uma simples busca em bases de dados como o Proquest e o Ebsco também possa colocar o leitor em contato com trabalhos que seguem esta metodologia dentro de sua temática de interesse, vale a pena recomendar alguns estudos considerados exemplares, como o de Biggart (1977) e o de Heracleous e Barrett (2001).

Na literatura nacional, o estudo de caso tem sido amplamente utilizado nos estudos organizacionais, conforme se pôde verificar no capítulo anterior. Com o objetivo de identificar os tipos e as estratégias de pesquisa qualitativa utilizadas nos estudos organizacionais, Godoi e Balsini desenvolveram uma pesquisa documental a partir da análise da produção científica brasileira, publicada nos principais periódicos da área, no período 1997-2004, registrando que a maioria dos estudos qualitativos encontrados foram declarados pelos autores como estudos de caso único ou multicase. Resultados semelhantes foram encontrados no estudo de Mariz, Goulart, Dourado e Regis (2004), que apresenta uma revisão crítica da metodologia utilizada nos trabalhos produzidos na área de Teoria das Organizações nos Enanpads de 1999 a 2002, focando especialmente o estudo de caso. Para esses autores, a versatilidade do estudo de caso tem contribuído para a sua disseminação em estudos organizacionais, embora nem sempre as pesquisas que afirmam utilizar-se desta modalidade de investigação apresentem a qualidade desejada.

Conforme alertam os autores anteriormente citados, grande parte dos estudos classificados como estudo de caso/multicaso constitui o que Merriam (1998) denomina de “estudo qualitativo básico ou genérico”, que se caracteriza como uma pesquisa que contém algumas das características da metodologia qualitativa, mas não possui todos os requisitos para ser tratada como um estudo de caso intensivo por meio do qual se visa aprofundar uma unidade de análise claramente especificada.

O propósito deste capítulo é esclarecer “o que é” um estudo de caso, enquanto possibilidade de investigação dos fenômenos humanos e sociais, com destaque para o estudo de caso qualitativo e a sua utilização na área de organizações.

Parte-se de um breve histórico deste método de pesquisa e do exame de sua conceituação para estabelecer suas características definidoras. Abordam-se também alguns aspectos envolvidos no seu planejamento e na condução do

trabalho de campo dos estudos de caso

4.1 Breve

Platt (1992), termo “estudo de caso”, que, nos anos 1920 que tratam desta prática, to, a associação do estudo de caso às suas origens nos trabalhos da Universidade de Chicago no período, sedimenta-se a pesquisa oposita ao estudo de caso, característica fundamental de suas vivências e experiências.

Um dos maiores exemplos de estudo de caso em Chicago nesse período foi o de William I. Thomas, na época. Uma vez que o estudo de caso é uma prática de cunho social, relacionada aos estudos de caso no país. A ênfase nos estudos de Robert K. Merton intensivos de campo.

No entanto, segundo Platt (1992), a precisão conceitual de vida, com as experiências centradas num período de natureza holística.

No período de desenvolvimento desse tipo

trabalho de campo e discutem-se questões referentes ao rigor e à qualidade dos estudos de caso.

■ 4.1 Breve histórico

Platt (1992), ao fazer uma pesquisa sistemática sobre as referências ao termo “estudo de caso” na literatura americana sobre metodologia, constata que, nos anos 1920 e 1930, já se identificam livros-texto, artigos e monografias que tratam desta possibilidade de investigação nas ciências sociais. No entanto, a associação do estudo de caso com o método qualitativo de pesquisa tem suas origens nos trabalhos realizados pelo Departamento de Sociologia da Universidade de Chicago, no período de 1910 a 1940. Para o autor, nesse período, sedimenta-se a idéia do estudo de caso enquanto uma possibilidade de pesquisa oposta aos então denominados métodos estatísticos e que tem como característica fundamental a busca por significados atribuídos pelos sujeitos às suas vivências e experiências pessoais.

Um dos mais importantes trabalhos produzidos pela Universidade de Chicago nesse período foi *The polish peasant in Europe and América* de autoria de William I. Thomas e Florian Znaniecki, com foco nas questões sociais da época. Uma vez que as massas de imigrantes pareciam trazer à tona problemas de cunho social, a sociologia empírica voltou-se ao estudo de temáticas relacionadas aos imigrantes, dos negros e demais grupos étnicos encontrados no país. A ênfase sobre aspectos da vida urbana também estava presente nos estudos de Robert E. Park, que estimulava seus alunos a desenvolver estudos intensivos de comunidades particulares.

No entanto, não se pode falar em clareza metodológica naquela época. Segundo Platt (1992), o termo “método de estudo de caso” não apresentava precisão conceitual e era utilizado de forma intercambiável com as histórias de vida, com as entrevistas não estruturadas e outras modalidades de estudo centradas num pequeno número de casos. Tais estudos tinham em comum sua natureza holística e a análise não-quantitativa dos dados coletados.

No período compreendido entre 1930 a 1960, houve um desaquecimento desse tipo de produção, causado pela morte ou aposentadoria de alguns

de seus representantes principais, mas também pela guerra que esvaziou os programas de pós-graduação, em que a maioria dessas pesquisas tinha lugar. A pesquisa desenvolvida para atender as demandas de órgãos governamentais, nesse período, acabou contribuindo para restabelecer o valor do *survey* e o declínio do estudo de caso. Mesmo assim alguns estudos considerados representativos da modalidade de pesquisa estudo de caso foram publicados nesse período, valendo a pena citar o trabalho de William Foote White, denominado *Street corner society*, publicado pela primeira vez em 1943.

Nos anos 1960, uma revalorização das tradições da Escola de Chicago trouxe de volta o interesse pelo estudo de caso. É desse período a idéia-chave de que deve existir uma coleta intensiva de dados para cada caso descrito e analisado.

A partir dos anos 1970, o uso dos estudos de caso na área de organizações reacende a discussão sobre a questão da generalização e da validade nesta modalidade de pesquisa. Esse tipo de preocupação parece ter influenciado autores como Robert K. Yin e Kathleen M. Eisenhardt, que acabam por adotar uma visão positivista de pesquisa para a modalidade estudo de caso. Tal perspectiva defende também a mesclagem de dados qualitativos e quantitativos.

Neste capítulo, conforme explicitado anteriormente, enfatiza-se o estudo de caso qualitativo, de orientação interpretativa, embora não se descarte a contribuição de Yin (2001) e de Eisenhardt (1989), na procura de procedimentos que possam concorrer para dar mais qualidade a esta modalidade de pesquisa.

4.2 Definição e características

Em 1952, Goode e Hatt (1968, p. 421) caracterizaram o estudo de caso como “um método de olhar a realidade social” que utiliza um conjunto de técnicas de pesquisa usuais nas investigações sociais como a realização de entrevistas, a observação participante, o uso de documentos pessoais, a coleta de histórias de vida. Para esses autores, o estudo de caso se constitui num

[...] meio de organizar os dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado [...] uma abordagem que considera qual-

quer un
dessa u
social,
ajustar
vizinha
1968,

É possível v
do estudo de cas
embora isso seja
ele responde, cujo

Este ponto
uso desta modali
Robert K. Yin (2

Para Stake
e outras possibil
busca “a compre
complexidade”.
estudo de caso, n
fundamentalmen
pode ser uma p
determinado gr
mesma experiên

Também l
uma descrição (o
programa, uma
uma unidade so
teresse do pesqu
que ocorrem nu
variáveis. Tem s
insight, na desc
ses. De acordo
estudo de caso
enfazando seu

quer unidade social como um todo [...] [e] inclui o desenvolvimento dessa unidade, que pode ser uma pessoa, uma família ou outro grupo social, um conjunto de relações ou processos (como crises familiares, ajustamento à doença, formação de amizade, invasão étnica de uma vizinhança etc.) ou mesmo toda uma cultura [...]. (Goode e Hatt, 1968, p. 422.)

É possível verificar que estes autores já destacavam que a especificidade do estudo de caso não estava centrada nas formas de pesquisa empregadas, embora isso seja importante para caracterizá-lo, mas no tipo de questão que ele responde, cujo foco de interesse está no individual, no específico.

Este ponto de vista é compartilhado por importantes especialistas no uso desta modalidade de pesquisa como Robert E. Stake (1988, 1994, 2000), Robert K. Yin (2001) e Sharan B. Merriam (1988, 1998).

Para Stake (1988, p. 256), a principal diferença entre o estudo de caso e outras possibilidades de pesquisa é o foco de atenção do pesquisador que busca "a compreensão de um particular caso, em sua idiosincrasia, em sua complexidade". Ainda segundo o autor (Stake, 1994), quando falamos em estudo de caso, não estamos nos referindo a uma escolha metodológica mas, fundamentalmente, à escolha de um determinado objeto a ser estudado, que pode ser uma pessoa, um programa, uma instituição, uma empresa ou um determinado grupo de pessoas que compartilham o mesmo ambiente e a mesma experiência.

Também Merriam (1988) se refere ao estudo de caso qualitativo como uma descrição (holística e intensiva) de um fenômeno bem delimitado (um programa, uma instituição, uma pessoa, um grupo de pessoas, um processo ou uma unidade social). Para a autora, o uso do estudo de caso denota que o interesse do pesquisador está mais voltado à compreensão dos processos sociais que ocorrem num determinado contexto do que às relações estabelecidas entre variáveis. Tem sido escolhido por pesquisadores especialmente interessados no insight, na descoberta, na interpretação, mais do que na verificação de hipóteses. De acordo com Merriam (1988), os pesquisadores geralmente utilizam o estudo de caso quando desejam compreender uma situação em profundidade, enfatizando seu significado para os vários envolvidos.

Poco, propósito
do est.
caso

Yin (2001) tenta reunir em sua definição técnica do estudo de caso os dois aspectos principais que caracterizam essa estratégia de pesquisa: seu escopo e seus aspectos metodológicos.

Quando ao escopo, ressalta que:

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos [...]. (Yin, 2001, p. 32.)

Do ponto de vista metodológico estabelece:

A investigação de estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidência, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo, e, como outro resultado, beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados. (Yin, 2001, p. 32-33.)

Embora exista uma concordância acentuada dos autores em relação ao primeiro aspecto, verificam-se pontos de vista distintos quanto ao papel da teoria nesta estratégia de pesquisa, o que será explorado em outros pontos deste capítulo.

Ao tratar o estudo de caso no âmbito da pesquisa organizacional, Hartley propõe a seguinte definição:

[...] consiste de uma investigação detalhada, freqüentemente com dados coletados durante um período de tempo, de uma ou mais organizações, ou grupos dentro das organizações, visando prover uma análise do contexto e dos processos envolvidos no fenômeno em estudo. (1995, p. 208-209.)

Destaca-se aqui, mais uma vez, que o fenômeno a ser estudado não deve ser isolado de seu contexto, o que cunhou a expressão "interpretação no con-

texto", utilizada para um simples fenômeno, sem levar a interação em conta no mesmo evento.

Hartley (1995) foi realizado na área de pesquisa para compreender a complexa interação entre o autor, o estudo de caso, identificando e analisando os vários grupos envolvidos em uma ou mais organizações.

Algumas características, visando clarificar, incluem-se aquelas que são particularista, descritiva.

O estudo de caso tem importância vem sendo utilizada. Essa especificidade é adequado quando se trata de situações individuais.

Interações cotidianas de uma pessoa ou grupo, ter um olhar holístico, comportamento humano, os indivíduos descrevem.

Feagin, Orum e Sussman na qual as pessoas tomam decisões na companhia.

É também importante o pesquisador na compreensão sendo estudado. O pesquisador deve estar atento para não apenas a repensar o fenômeno.

texto”, utilizada por Cronbach (1975), significando que, ao se concentrar em um simples fenômeno, esta abordagem de pesquisa pretende descobrir e revelar a interação entre os fatores internos e externos que são característicos do mesmo evento.

Hartley (1995) destaca que o estudo de caso tem sido amplamente utilizado na área de comportamento organizacional especialmente quando se quer compreender processos de inovação e mudança organizacionais a partir da complexa interação entre as forças internas e o ambiente externo. Segundo o autor, o estudo de caso tem permitido rastrear processos de mudança, identificando e analisando as forças históricas, pressões contextuais e a dinâmica dos vários grupos de *stakeholders* na aceitação ou oposição a tais processos, em uma ou mais organizações, ou em grupos específicos no seu interior.

Algumas características do estudo de caso qualitativo devem ser reforçadas, visando clarificar e complementar o seu entendimento. Para isso, utilizam-se aquelas propostas por Merriam (1988) e que destacam o seu caráter particularista, descritivo, heurístico e indutivo.

O estudo de caso deve estar centrado em uma situação ou evento particular cuja importância vem do que ele revela sobre o fenômeno objeto da investigação. Essa especificidade torna o estudo de caso um tipo de pesquisa especialmente adequado quando se quer focar problemas práticos, decorrentes das intrincadas situações individuais e sociais presentes nas atividades, nos procedimentos e nas interações cotidianas. Embora o estudo de caso se concentre na maneira como uma pessoa ou grupo de pessoas trata determinados problemas, é importante ter um olhar holístico sobre a situação, pois não é possível interpretar o comportamento humano sem a compreensão do quadro referencial dentro do qual os indivíduos desenvolvem seus sentimentos, pensamentos e ações. Segundo Feagin, Orum e Sjoberg (1991), busca-se não somente examinar a situação na qual as pessoas estão envolvidas, mas também o impacto de suas crenças e decisões na complexa trama de interações sociais que estão no seu entorno.

É também característica do estudo de caso a heurística, auxiliando o pesquisador na compreensão e descoberta de novos significados para aquilo que está sendo estudado. O pesquisador que opta por este tipo de metodologia deve estar atento para o aparecimento de novos significados – *insights* – que levem a repensar o fenômeno sob investigação.

Procedimentos descritivos estão presentes tanto na forma de obtenção dos dados (transcrições de entrevistas, anotações de campo, vários tipos de documentos) quanto no relatório de disseminação dos resultados. O que se pretende obter como resultado final de um estudo de caso é o que Geertz (1989) chamou de *thick description*, ou seja, uma descrição completa e literal do que está sendo estudado e que é apresentada, usando-se a prosa, como um modo literário para descrever, eliciar imagens e analisar situações. O significado da expressão “descrição densa” aparece em Geertz quando ele procura definir a natureza dos estudos etnográficos:

O que o etnógrafo enfrenta, de fato [...] é uma multiplicidade de estruturas conceituais complexas, muitas delas sobrepostas ou amarradas umas às outras, que são simultaneamente estranhas, irregulares e implícitas, e que têm que, de alguma forma, primeiro apreender e depois apresentar. E isso é verdade em todos os níveis de atividade de seu trabalho de campo [...]. Fazer etnografia é como tentar ler (no sentido de “construir uma leitura de”) um manuscrito estranho, desbotado, cheio de elipses, incoerências, emendas suspeitas e comentários tendenciosos, escrito não com os sinais convencionais do som, mas com exemplos transitórios de comportamento modelado. (Geertz, 1989, p. 20.)

A descrição densa, portanto, “é interpretativa; o que ela interpreta é o fluxo do discurso oficial e a interpretação envolvida consiste em tentar salvar o ‘dito’ num tal discurso da sua possibilidade de extinguir-se e fixá-lo em formas pesquisáveis” (Geertz, 1989, p. 31).

Embora o estudo de caso nem sempre tenha um caráter etnográfico, conforme verificado a seguir, o termo “descrição densa” tem sido usado para referir-se ao tipo de narrativa que é esperada como produto final.

Estudos de caso adotam um enfoque indutivo no processo de coleta e análise dos dados. Os pesquisadores tentam obter suas informações a partir das percepções dos atores locais, colocando “em suspenso” suas pré-concepções sobre o tema que está sendo estudado. Preferencialmente, buscam desenvolver conceitos e compreender os padrões que emergem dos dados, em

vez de verificar a análise dos dados seja sensível ao que ainda não articu

Como escl
sadores não inici
indução é impos
de todos os seus
Mesmo buscando
terminado event
de outros, em raz
ao funcionament
importante é cert
ao encontro dos
hipóteses tentativ
jeitas à reformula

Para Hartle
uma estrutura teó
nhecendo-se que t
examinadas em co

Sumariando
estudo de caso qua
siva de uma simple
de caso são particu
raciocínio indutivo

4.3 Tipos

Uma invest
elaborada a partir de
to para suas escolhas
que se pretende resp
culdade em se estabe

vez de verificar hipóteses, modelos ou teorias preconcebidas. O processo de análise dos dados é criativo e intuitivo, sendo importante que o pesquisador seja sensível ao aparecimento de pressupostos não estabelecidos e significados ainda não articulados.

Como esclarecem Taylor e Bogdan (1998) e Merriam (1988), os pesquisadores não iniciam uma investigação com a mente vazia, uma vez que a pura indução é impossível. Para os autores, os pesquisadores não podem escapar de todos os seus pressupostos, conceitos e noções prévias durante a pesquisa. Mesmo buscando pelos significados atribuídos pelos atores sociais a um determinado evento, sua atenção é dirigida ao exame de alguns aspectos em vez de outros, em razão de suas crenças fundamentais (ou paradigmas) em relação ao funcionamento do mundo social. Dentro dessa ampla estrutura teórica, o importante é certificar-se de que a interpretação do pesquisador combina, vai ao encontro dos dados. Embora, segundo Merriam (1988), ocasionalmente, hipóteses tentativas possam ser lançadas, tais expectativas sempre estarão sujeitas à reformulação conforme a investigação se desenvolve.

Para Hartley (1995), a identificação inicial da questão de pesquisa e de uma estrutura teórica de apoio sempre devem ser consideradas tentativas, reconhecendo-se que tais questões e teorias podem modificar-se à medida que são examinadas em confronto com os dados sistematicamente coletados no campo.

Sumariando essas características, Merriam (1988, p. 16) afirma que no estudo de caso qualitativo busca-se “uma descrição e análise holística e intensiva de uma simples entidade, fenômeno ou unidade social”. Para ela, “estudos de caso são particularistas, descritivos e heurísticos e apóiam-se fortemente no raciocínio indutivo a partir do manuseio de múltiplas fontes de dados”.

■ 4.3 Tipos de estudo de caso

Uma investigação desenvolvida sob o rótulo “estudo de caso” pode ser elaborada a partir de diferentes perspectivas, devendo o pesquisador estar atento para suas escolhas que precisam estar alinhadas ao problema de pesquisa que se pretende responder. Embora se reconheça, como Stake (2000), a dificuldade em se estabelecer uma categorização para as diferentes possibilidades

do estudo de caso, considera-se que a diferenciação proposta por Merriam (1988) é esclarecedora.

Para a autora, pode-se falar em diferentes tipos de estudo de caso – descritivo, interpretativo e avaliativo –, considerando-se a natureza de seus objetivos. Pergunta-se:

- O trabalho é marcadamente descritivo?
- Apresenta uma interpretação dos dados?
- Elabora algum tipo de teoria?
- Avalia (ou julga) algum tipo de programa?

O estudo de caso é caracterizado como descritivo quando apresenta um relato detalhado de um fenômeno social que envolva, por exemplo, sua configuração, estrutura, atividades, mudanças no tempo e relacionamento com outros fenômenos. Procura ilustrar a complexidade da situação e os aspectos nela envolvidos. Normalmente os estudos de caso essencialmente descritivos são ateóricos, não se guiam por hipóteses previamente estabelecidas nem buscam a formulação de hipóteses genéricas. São considerados importantes na medida em que apresentam informações sobre fenômenos pouco estudados. Frequentemente formam uma base de dados para futuros trabalhos comparativos e de formulação de teoria.

O estudo de caso interpretativo, além de conter uma rica descrição do fenômeno estudado, busca encontrar padrões nos dados e desenvolver categorias conceituais que possibilitem ilustrar, confirmar ou opor-se a suposições teóricas. É fundamental que o pesquisador obtenha um grande número de informações que lhe possibilite interpretar ou teorizar sobre o fenômeno. O nível de conceitualização e abstração obtido pode ir de simples sugestões de relacionamentos entre variáveis até a elaboração de uma teoria. No entanto, é importante lembrar que o termo teoria, aqui, não está sendo utilizado com o mesmo significado das grandes teorias que se constituem em sistemas fortemente inter-relacionados de proposições e conceitos abstratos que descrevem, predizem e explicam amplas categorias de fenômenos. Conforme retomaremos no item 4.5.2, a teoria aqui proposta, de alcance mais limitado, tem como meta a organização e o desenvolvimento de um conjunto integrado

de conceitos e de empíricos, coleta

Denomina rar dados e infor com o objetivo d programa. Esse t aplicada que inf processo de tom problemas huma

É importa mente descritivo interpretação ou d todos organizaci o etnocaso ou et

É comum outros campos d social –, fazendo ta e análise de d e sociologia qual Chicago, berço d

Segundo e específico relacio de um estudo de de que a etnogra desenvolvida par Fetterman (1998 crever um grupo descrição dos eve para as estrutura do grupo) e a in grupo. Recorre a coleta de dados, pesquisador com rede de significa

de conceitos e do relacionamento entre eles, sendo obtida a partir dos dados empíricos, coletados no campo e explicitamente identificados.

Denomina-se estudo de caso de avaliativo quando a preocupação é gerar dados e informações obtidos de forma cuidadosa, empírica e sistemática, com o objetivo de apreciar o mérito e julgar os resultados e a efetividade de um programa. Esse tipo de estudo de caso pode ser entendido como uma pesquisa aplicada que informa determinados tipos de ação, fornece indicadores para o processo de tomada de decisão e aplica o conhecimento obtido para resolver problemas humanos e sociais (Patton, 1990).

É importante destacar que, enquanto alguns estudos de caso são meramente descritivos, muitos se constituem numa combinação de descrição e interpretação ou descrição e avaliação. Ao tratar especificamente da área de estudos organizacionais, Stablein (2001) identifica três tipos de estudos de caso: o etn caso ou etnografia, casos “geradores de teoria” e casos “exemplares”.

É comum que os estudos de caso na área de organizações recorram a outros campos disciplinares – como a antropologia, a sociologia e a psicologia social –, fazendo uso de suas propostas teóricas e/ou de suas técnicas de coleta e análise de dados. Uma influência marcante é exercida pela antropologia e sociologia qualitativa cujas raízes encontram-se na denominada Escola de Chicago, berço do estudo de caso conforme verificado anteriormente.

Seguindo essa influência, embora o termo “etnografia” tenha um sentido específico relacionado à sua utilização na área de antropologia, é possível falar de um estudo de caso etnográfico. No entanto, é preciso estar atento para o fato de que a etnografia, na antropologia, refere-se a uma abordagem de pesquisa desenvolvida para o estudo da cultura. Na sua acepção mais ampla, segundo Fetterman (1998, p. 1), ela pode ser entendida como “a arte e a ciência de descrever um grupo ou cultura”. O relato etnográfico (ou etnografia) abrange a descrição dos eventos que ocorrem na vida de um grupo (com especial atenção para as estruturas sociais e o comportamento dos indivíduos como membros do grupo) e a interpretação do significado desses eventos para a cultura do grupo. Recorre ao trabalho de campo como sua mais importante forma de coleta de dados, pois acredita que sem um intenso e prolongado contato do pesquisador com o grupo será impossível descobrir como uma determinada rede de significações está organizada.

Numa acepção mais restrita, pode-se usar a expressão “técnicas etnográficas” para se referir ao conjunto de estratégias utilizadas na obtenção de dados no campo, tais como a observação participante, as entrevistas, as histórias de vida, os diários. No entanto, é importante estar alerta para o fato de que o simples uso dessas técnicas no processo de coleta de dados não autoriza a designação de um estudo de caso como sendo etnográfico. De acordo com Merriam (1988), um estudo de caso etnográfico é mais do que uma descrição holística e intensiva de um fenômeno ou unidade social, devendo haver uma preocupação antropológica com o contexto cultural. Para a autora, o desenvolvimento de uma análise e interpretação sociocultural do caso que está sendo estudado é o que distingue um estudo de caráter etnográfico. Na área de organizações, o trabalho de Perlow, Okhuysen e Repenning (2002) é apontado por Gephart (2004) como um exemplo recente de estudo etnográfico. No Brasil, o uso da etnografia na Administração está bem representado nos trabalhos de Cavedon (2003, 2004). Neste livro, a etnografia como estratégia de pesquisa será abordada no próximo capítulo por Carolina Andion e Maurício Serva.

O segundo tipo de estudo de caso denominado por Stablein de casos “geradores de teoria” tem como objetivo a descoberta de proposições teóricas generalizáveis encontradas a partir da imersão do pesquisador no campo. Este tipo de estudo de caso foi bastante enfatizado por Eisenhardt (1989).

Ao considerar o desenvolvimento de teoria como a atividade central da pesquisa organizacional, Eisenhardt (1989) apresenta um conjunto de orientações que visam fortalecer o processo de construção de teoria a partir do estudo de caso. Algumas dessas propostas serão objeto de consideração ao longo deste capítulo.

Um terceiro tipo de estudo de caso sugerido por Stablein refere-se aos casos “exemplares” que são normalmente apresentados em situações de seminário com especialistas e gestores ou de ensino em sala de aula visando à apresentação e discussão de experiências organizacionais. Aproxima-se da utilização do método do caso como estratégia de ensino, conforme apresentado por Ikeda, Veludo-de-Oliveira e Campomar (2004) e não será objeto de maiores considerações neste trabalho.

4.4 Q

A opção p
orienta o process
de caso podem s
a partir do dese
prática. Isso se re
nadas pesquisas
julgar a qualidade
natureza social.

Os estudos
tões de natureza
ou que se propõe
sados. São probl
processos (“por q
compreensão qu
determinada situ

Para Hartl
sustentam a imp
do funcionamen
especialmente ú
interações sociais
texto histórico –
litam uma anális
das várias ações
elas atribuídos.
indicada, quando
cional, tanto no
das quanto àque

Os estudos
sos e comportam
tido, desempenh
ses explicativas e
Podem ainda tra

■ 4.4 Quando usar o estudo de caso

A opção pelo estudo de caso depende do problema de pesquisa que orienta o processo investigativo. Problemas de pesquisa que geram estudos de caso podem surgir de situações cotidianas, ou seja, serem identificados a partir do desejo do pesquisador de explicar alguma situação a partir da prática. Isso se reflete na grande utilização dos estudos de caso nas denominadas pesquisas de avaliação geralmente projetadas, visando acompanhar e julgar a qualidade e relevância dos resultados de projetos e/ou programas de natureza social.

Os estudos de caso, no entanto, também podem ser motivados por questões de natureza conceitual, que surgem de teorias previamente estabelecidas, ou que se propõem a elaborar uma teoria a partir de um ou mais casos analisados. São problemas de pesquisa que procuram responder a questões sobre processos ("por que" e "como" as coisas acontecem), assim como a questões de compreensão que procuram descrever e interpretar "o que" aconteceu numa determinada situação.

Para Hartley (1995), é possível explicitar um conjunto de motivos que sustentam a importância da utilização dos estudos de caso no entendimento do funcionamento das organizações. Segundo o autor, os estudos de caso são especialmente úteis quando o pesquisador deseja compreender os processos e interações sociais que se desenvolvem nas organizações, situando-os no contexto histórico – atual e/ou passado – no qual estão imersos. Também possibilitam uma análise processual, contextual e, em algumas situações, longitudinal, das várias ações que ocorrem no interior das organizações e dos significados a elas atribuídos. Constituem-se numa modalidade de pesquisa, especialmente indicada, quando se deseja capturar e entender a dinâmica da vida organizacional, tanto no que diz respeito às atividades e ações formalmente estabelecidas quanto àquelas que são informais, secretas ou mesmo ilícitas.

Os estudos de caso são especialmente indicados na exploração de processos e comportamentos dos quais se tem uma compreensão limitada. Neste sentido, desempenham um importante papel por possibilitar a geração de hipóteses explicativas e a elaboração de teorias, conforme advoga Eisenhardt (1989). Podem ainda trazer importante contribuição quando a intenção do pesquisador

não é explorar casos típicos, mas examinar casos extremos ou pouco usuais, os quais podem ser especialmente reveladores.

Os estudos de caso também são usados em pesquisas comparativas – cross-cultural –, que buscam estudar como pessoas de diferentes países, regiões ou culturas se apropriam de determinados conceitos e significados orientadores de seu comportamento.

■ 4.5 A realização de um estudo de caso

Neste item não se pretende fornecer um roteiro orientador para a organização de pesquisas que utilizam o estudo de caso, pois esta tarefa demandaria um texto bem mais detalhado e com uma discriminação dos passos e dos procedimentos técnicos envolvidos no processo, como apresentado em Yin (1993, 2001). A intenção é bem mais modesta: busca-se, aqui, apresentar alguns dos aspectos que reiteradamente são levantados por alunos e pesquisadores iniciantes que se propõem a desenvolver pesquisas da natureza de estudos de caso.

■ 4.5.1. Escolhendo uma unidade de análise

Uma vez que se tenha estabelecido o caso a ser estudado, torna-se importante definir a unidade de análise, ou seja, estabelecer as fronteiras de interesse do pesquisador. Dentro de cada caso existem, provavelmente, múltiplos espaços a ser visitados, eventos ou atividades a ser observados, pessoas a ser entrevistadas e documentos a ser examinados. Ao pesquisador caberá decidir:

- Onde observar?
- Quando observar?
- Quem observar?
- O que observar?
- Como observar?

Ao tomar tais decisões, o pesquisador vai identificando as fronteiras do caso, decidindo assim em quais ambientes o estudo será realizado, quando os

dados serão coletados e quem serão envolvidos, que

É importante considerar um caso único ou acordo com Yin no teste de uma hipótese. Documentar ou servir têm ganhado, ao mesmo tempo, o reconhecimento de procedimentos e explicações teóricas que sempre se produzem em sociedade, de forma coletiva.

■ 4.5.2. Definindo o caso

A visão de mundo dá a produção do campo de estudo. Quando definido o estudo. Um investigador podem olhar perspectivas diferentes pode inquirir sobre paradigmas. No caso Morgan (1979), os casos são utilizados nas diversas de pesquisas (e Towley, 2001).

De acordo com a busca, inicialmente, ficando e analisando social nas quais existem como os grupos sociais. Além disso, também

dados serão coletados, qual o tempo estimado para essa coleta, quais atores serão envolvidos, quais situações-chave e incidentes críticos fazem parte do caso.

É importante ter claro se o interesse do pesquisador está no exame de um caso único ou de casos múltiplos. A escolha pelo estudo de caso único, de acordo com Yin (2001), é relevante quando ele representa um caso decisivo no teste de uma teoria bem formulada ou um caso raro que valha a pena documentar ou sirva a um propósito revelador. Os estudos de casos múltiplos têm ganhado, ao longo dos anos, muitos adeptos, pois possibilitam o estabelecimento de comparações e a obtenção de resultados mais robustos. Envolvem procedimentos de replicação que contribuem para o desenvolvimento de explicações teóricas cada vez mais robustas. No entanto, Flick (2004) adverte que sempre se parte de um caso único que deve ser examinado em profundidade, de forma consistente, antes que se empreendam análises comparativas.

4.5.2 Definindo o papel da teoria

A visão de mundo do investigador, suas crenças a respeito de como se dá a produção do conhecimento, assim como sua afiliação a um determinado campo de estudos, ocupam um papel importante na forma como será conduzido o estudo. Um sociólogo, um psicólogo, um economista e um administrador podem olhar o mesmo fenômeno, por exemplo, uma organização, de perspectivas diferentes. No seu próprio campo de estudos, um investigador pode inquirir sobre fenômenos de interesse a partir das lentes de diferentes paradigmas. No campo da administração, será interessante consultar Burrell e Morgan (1979), que fazem uma apresentação dos diferentes paradigmas que são utilizados na análise organizacional e que têm gerado formas também diversas de pesquisar, entender e gerar conhecimento teórico na área (Marsden e Towley, 2001).

De acordo com Becker (1994), o estudo de caso reúne dois propósitos. Busca, inicialmente, obter uma compreensão ampla do grupo em estudo identificando e analisando quem são seus membros, as várias formas de interação social nas quais estão envolvidos, quais processos interativos são recorrentes e como os grupos se relacionam, uns com os outros e com o contexto externo. Além disso, também procura articular declarações teóricas capazes de explicitar

regularidades do processo e estruturas sociais. Assim, os vários fenômenos revelados e analisados durante o trabalho de campo devem ser incorporados num relato que expresse a relevância teórica do que foi estudado. Para Becker, com o resultado final é possível construir-se um modelo que forneça as respostas para as questões teóricas do estudo e a contribuição de cada conjunto de dados, categorias encontradas e conceitos elaborados para a explicação do fenômeno em questão. Embora seja óbvio que tais resultados não podem ser entendidos como proposições genéricas, ou seja, elas são sempre provisórias, a sua organização num modelo servirá como referência para pesquisas futuras, e cada estudo subsequente poderá ser construído a partir das contribuições anteriores. Embora resultados comparativos de mesma natureza possam levar anos para ser estabelecidos, é possível que eles gerem melhor compreensão do fenômeno envolvido em um conjunto de casos. Nesse sentido, adquire relevância o planejamento de pesquisas desenvolvidas a longo prazo, a partir de grupos formalmente constituídos em torno de algumas temáticas de interesse.

A ênfase na contribuição teórica que deverá advir do estudo de caso, no entanto, não é compartilhada por outros autores. Para Eisenhardt (1989), dentre os estudos de caso, é possível encontrar aqueles cujo objetivo é marcadamente descritivo, aqueles que procuram testar, clarificar, refinar ou ampliar teorias e aqueles que visam construí-las. Evidentemente, isso depende do que é conhecido na área de interesse. O esforço de construção de teorias torna-se necessário quando não se tem conhecimento disponível para explicar um fenômeno em particular, ou quando a teoria existente não oferece uma explicação satisfatória. Nos estudos de caso que seguem uma vertente qualitativa, normalmente o interesse do pesquisador está mais voltado à elaboração de algum tipo de teoria sobre o que se está estudando. Mas deve-se pontuar que, para autores como Silverman (2000) e Merriam (1988,1998), o termo "teoria" não possui a carga de significado que normalmente se atribui a ela.

Também Flick (2004) adverte que, nos estudos qualitativos, a teoria deve ser entendida como uma possível "versão do mundo", sujeita à revisão, avaliação, construção e reelaboração contínuas. Descarta-se aqui a idéia de que a teoria constitui-se num modelo (correto ou incorreto) da realidade, assumindo-se seu caráter preliminar e relativo. Suposições teóricas assumidas no início de um estudo devem ser vistas como versões preliminares da compreensão do

objeto que nor
rolar da pesqui

Neste se
implica "um co
terminado fenô
"Uma teoria in
sumaria o que
em estudo". E
"teoria substan
Bandeira-de-M

Os estud
fundamentalm
gado e durante
ou nenhuma t
não se procura
por meio de hi
no estudo inte
conjunto de va
lações não ima

Assim, a
gumas idéias ac
no caso, procur
der o seu signif
problema até a
interação entre

4.5.3. I

O entenc
é contribuir pa
consideração a
as pesquisas e c
de propor come
importante faz

YMP
no
P
circun

Prova
est. e
caso

objeto que normalmente serão reformuladas e aperfeiçoadas durante o desenrolar da pesquisa.

Neste sentido, a teoria que emerge, segundo Silverman, (2000, p. 301), implica “um conjunto de conceitos usados para definir e/ou explicar um determinado fenômeno”. Na mesma direção, Merriam (1988, p. 55) afirma que: “Uma teoria integra conjuntos de informação num todo, dá sentido aos dados, sumaria o que é conhecido e oferece uma explicação geral para o fenômeno em estudo”. Essa forma de entender a teoria está alinhada com a idéia de “teoria substantiva” proposta no âmbito da *grounded theory*, apresentada por Bandeira-de-Mello e Cunha no Capítulo 8.

Os estudos de caso que têm como objetivo a construção de teoria usam fundamentalmente o raciocínio indutivo no exame do problema a ser investigado e durante o processo de coleta e análise dos dados. Uma vez que há pouca ou nenhuma teoria para auxiliar o pesquisador no planejamento do estudo, não se procuram manipular variáveis nem antecipar os resultados esperados por meio de hipóteses estabelecidas no formato *se-então*. Ao centrar atenção no estudo intensivo do caso, o investigador não se restringe a um limitado conjunto de variáveis, o que lhe dá oportunidade de encontrar variáveis e relações não imaginadas.

Assim, a partir do seu interesse por um fenômeno em particular e de algumas idéias acerca do que poderá encontrar, o pesquisador procurará imergir no caso, procurando, por meio de uma coleta cuidadosa de dados, compreender o seu significado. É possível dizer que, a partir da formulação inicial de um problema até a interpretação dos resultados, existe uma permanente e flexível interação entre os dados e a teoria.

■ 4.5.3. Revendo a literatura

O entendimento de que o principal objetivo da investigação científica é contribuir para o avanço do conhecimento exige que o pesquisador leve em consideração a produção anterior sobre o tema. Um pesquisador que ignore as pesquisas e os quadros de referência teóricos já desenvolvidos corre o risco de propor como seu foco de trabalho algo trivial ou muito estudado. Assim, é importante fazer uma “varredura” pela literatura especializada, sintetizando e

sempre de
literat

refletindo sobre o que foi pesquisado e publicado na área de interesse. Além disso, a revisão da literatura informa sobre os caminhos metodológicos percorridos de forma que se possam mapear os principais paradigmas orientadores de pesquisas já desenvolvidas. Pesquisadores que descuidam deste aspecto estão perdendo oportunidade de centrar seus esforços em problemas realmente significativos no seu campo.

Para Eisenhardt (1989), o envolvimento do pesquisador com a literatura produzida sobre o tema tem um papel muito importante quando o estudo de caso é escolhido com o intuito de “gerar teoria”. Segundo a autora, é fundamental para o processo que o pesquisador compare os conceitos que estão surgindo como resultado de seu trabalho de campo com aqueles existentes na literatura. Isso envolve indagar a respeito do que é similar e do que contradiz a teoria emergente. Resultados que diferem daqueles encontrados na literatura representam uma oportunidade para o pesquisador refletir sobre seus dados, aprofundá-los e gerar novas formas de pensar sobre eles, organizando novos conceitos e teorias. Quando a literatura apresenta resultados similares, pode-se concluir que houve um fortalecimento da validade interna do estudo, ganhou-se em possibilidade de generalização e conseguiu-se uma teoria de maior nível conceitual.

Há pouca dúvida sobre a importância da revisão da literatura. No entanto, há controvérsia sobre o momento de realizar esta etapa nos estudos qualitativos. Muitos autores concordam com a idéia de que a tarefa de familiarizar-se com “o que” foi escrito sobre o tema deve ser anterior a qualquer trabalho de campo. Esta orientação está mais presente entre aqueles que adotam um foco hipotético-dedutivo na realização do estudo de caso. Outros, no entanto, consideram que os dados de campo devem ser coletados em primeiro lugar. A partir, então, da análise de tais dados e de sua organização em algum esquema teórico é que teria lugar a revisão da literatura, buscando relacioná-la à teoria que está sendo gerada. Este ponto de vista é mais comum entre aqueles que preferem uma orientação predominantemente qualitativa para o estudo de caso.

Hartley (1995) defende a idéia de que é importante contar com uma estrutura teórica de referência antes de iniciar o trabalho de campo. No entanto, este referencial deve ser amplo e não se constituir um elemento impeditivo para o aparecimento de novas idéias e conceitos explicativos.

4.5.4 Co

Consideran
tativo é importan
excelência e utiliz
dados no estudo o
de evidência – do
reta, observação p
de diferentes form
das imagens para
movimento (com
música que as pes
2002). Ainda que
tativo, pode comp
outros, dados qua
sendo investigada
mento estatístico

Partindo da
ni-las em três gru

A observaçã
meio da observa
tamentos. A obs
(denominada por
como espectador
não-participante
vação, o pesquisa
teressam ao seu t
de reconhecimento
ocasião da realiza
sador tenha sido

Na observa
tador, podendo a
dos eventos que
ções sociais infor

■ 4.5.4 Conduzindo a coleta de dados

Considerando que se enfatiza neste capítulo o estudo de caso qualitativo é importante lembrar que a pesquisa qualitativa é multimétodo por excelência e utiliza variadas fontes de informação. Para Yin (2001), a coleta de dados no estudo de caso pode ser feita, principalmente, a partir de seis fontes de evidência – documentos, registros em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos – que podem ser combinadas de diferentes formas. É importante também ressaltar a possibilidade de uso das imagens paradas (como as fotos e imagens publicitárias), das imagens em movimento (como as produzidas pela televisão, cinema e vídeo), do ruído e da música que as pessoas produzem e aos quais estão expostas (Bauer e Gaskell, 2002). Ainda que o estudo de caso seja, em essência, pesquisa de caráter qualitativo, pode comportar, de acordo com Yin (2001) e Eisenhardt (1989), entre outros, dados quantitativos para esclarecer algum aspecto da questão que está sendo investigada. Quando existe análise quantitativa, geralmente, o tratamento estatístico não é sofisticado.

Partindo das fontes de evidência citadas por Yin (2001), é possível reuni-las em três grupos principais: observação, entrevistas e documentos.

A observação tem um papel essencial no estudo de caso qualitativo. Por meio da observação procura-se apreender aparências, eventos e/ou comportamentos. A observação pode ser de caráter participante ou não-participante (denominada por Yin observação direta). Quando o pesquisador atua apenas como espectador atento, temos o que se convencionou chamar de observação não-participante. Baseado nos objetivos da pesquisa e num roteiro de observação, o pesquisador procura ver e registrar o máximo de ocorrências que interessam ao seu trabalho. Incluem-se as observações realizadas durante visitas de reconhecimento do local, observações de reuniões, observações feitas por ocasião da realização de entrevistas e outras situações para as quais o pesquisador tenha sido convidado.

Na observação-participante, o pesquisador deixa de ser um mero espectador, podendo assumir uma variedade de funções dentro do caso e participar dos eventos que estão sendo estudados. Estas funções podem variar de interações sociais informais a atividades funcionais específicas.

Embora o observador deva manter uma perspectiva de totalidade, é fundamental que seus focos de interesse orientem claramente sua observação em torno de alguns aspectos. Com isso o pesquisador evita a coleta de informações irrelevantes e corre menos risco de deixar de lado dados realmente relevantes. O conteúdo das observações geralmente envolve uma parte descritiva do que ocorre no campo e uma parte reflexiva, que inclui comentários pessoais do pesquisador. Tais registros são feitos por meio de anotações escritas, documentadas em "diários" ou "cadernos de campo". Fotos ou vídeos, se permitidos, poderão complementar os registros.

A técnica da observação frequentemente é combinada com a entrevista. Procura-se, em trabalhos de caráter qualitativo, realizar várias entrevistas, curtas e rápidas, conduzidas no ambiente natural e num tom informal. Existem, no entanto, situações em que o pesquisador tem que optar por uma entrevista mais formal, que pode ser denominada semi-estruturada (Sommer e Sommer, 1997; Bogdan e Biklen, 1994).

A *entrevista semi-estruturada* tem como objetivo principal compreender os significados que os entrevistados atribuem às questões e situações relativas ao tema de interesse. Neste caso a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, possibilitando ao investigador desenvolver uma idéia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo. Mesmo quando o pesquisador utiliza um roteiro, ele não deve ser rígido, impedindo que o entrevistado se expresse em termos pessoais ou siga uma lógica diferente do entrevistador.

As entrevistas semi-estruturadas são adequadas quando o pesquisador deseja apreender a compreensão do mundo do entrevistado e as elaborações que ele usa para fundamentar suas opiniões e crenças. São pertinentes quando o assunto a ser pesquisado é complexo, pouco explorado ou confidencial e "delicado".

Orientam-se por um "guia de tópicos" que fornece uma linha mestra para as perguntas a ser formuladas. Pode haver algum desvio da seqüência estabelecida para seguir um relato interessante do sujeito, no entanto, é importante cobrir todas as questões do roteiro estabelecido. À medida que as entrevistas vão sendo realizadas, o roteiro pode ser aperfeiçoado ou modificado em função da necessidade de se obter outros tipos de dados.

O registro de anotações real da gravação seja ele só deverá ocorrer, é importante aspectos relativos andamento da er sões faciais, ou se

O exame estudo de caso. pla, incluindo os publicados na m relatórios interne outros tipos de r um formato de r e os elementos e filmes). Os do por pessoas que quando reunidos ocorrência (Bayl

Para os es dos documentos oriundas de outr de registros públ dificuldades imp

Em se trat referentes à col lho de campo, é funcionamento observando com pode auxiliar na trevistadas, assir para abordá-las. dado o trabalho

O registro da entrevista pode se feito por meio de gravação direta ou de anotações realizadas pelo entrevistador durante o processo. Embora o uso da gravação seja recomendado, uma vez que registra todas as expressões orais, ele só deverá ocorrer se houver autorização do entrevistado. Complementarmente, é importante realizar anotações (durante a entrevista e depois dela) de aspectos relativos à forma de emissão das respostas pelos sujeitos e ao próprio andamento da entrevista (com destaque para os gestos, as posturas, as expressões faciais, ou seja, os aspectos que desaparecerão na gravação).

O exame de documentos pode trazer contribuições importantes para o estudo de caso. A palavra “documentos” deve ser entendida de forma ampla, incluindo os materiais escritos (como recortes de jornais e outros textos publicados na mídia, cartas, memorandos e outros tipos de correspondência, relatórios internos e externos, documentos administrativos), as estatísticas e outros tipos de registro organizados em banco de dados (os quais produzem um formato de registro ordenado e regular de vários aspectos da vida social) e os elementos iconográficos (como sinais, grafismos, imagens, fotografias e filmes). Os documentos são considerados “primários” quando produzidos por pessoas que vivenciaram diretamente o evento estudado, ou “secundários” quando reunidos por pessoas que não estavam presentes por ocasião da sua ocorrência (Bayley, 1982).

Para os estudos de caso, segundo Yin (2001), o uso mais importante dos documentos dá-se em função da corroboração e ampliação das evidências oriundas de outras fontes. Embora o acesso à base de dados e a outros tipos de registros públicos seja relativamente fácil, todos temos conhecimento das dificuldades impostas ao acesso à documentação interna das organizações.

Em se tratando de estudos de caso em organizações, alguns aspectos referentes à coleta de dados merecem destaque. Antes de iniciar o trabalho de campo, é preciso conhecer um pouco da história, da estrutura e do funcionamento da organização. Também é importante caminhar por ela, observando como o trabalho é feito e como as pessoas se comportam. Isto pode auxiliar na identificação de possíveis informantes e pessoas a ser entrevistadas, assim como na identificação dos melhores momentos e ocasiões para abordá-las. Depois deste mapeamento inicial deve-se planejar com cuidado o trabalho de campo, definindo um plano de atuação que inclua todos

os passos envolvidos na coleta e no registro dos dados e o tempo necessário à sua concretização. À medida que o trabalho de campo se desenvolve, o pesquisador deverá, constantemente, avaliar a adequação do plano inicialmente traçado, fazendo os ajustes necessários. Deve ainda estar atento aos momentos informais que muitas vezes nos brindam com importantes revelações (Hartley, 1995).

Como no estudo de caso qualitativo não se trabalha com o conceito de amostragem estatística, é importante estabelecer algum critério que nos informe quando encerrar o trabalho de campo. Essa decisão é de certa forma resultado do esforço do pesquisador em conduzir, conjuntamente, o processo de coleta e análise dos dados. Cabe ao pesquisador decidir quando ocorreu a saturação de dados (Taylor e Bogdan, 1998), ou seja, um ponto a partir do qual a aquisição de informações se torna redundante. Evidentemente, quanto mais tempo o pesquisador permanece no campo mais dados ele acumula, no entanto, é fundamental identificar em que momento se atingiu um ponto em que a aquisição de informações não traz novos elementos para a compreensão do caso.

Nos estudos de caso voltados à construção de teoria, Eisenhardt (1989) recomenda que o caso e suas respectivas unidades de análise sejam escolhidos tendo em vista sua contribuição na formulação da teoria emergente. Sugere a adoção do termo “amostragem teórica” que, segundo Glaser e Strauss

[...] é o processo de coleta de dados para a geração de teoria por meio do qual o analista coleta, codifica e analisa conjuntamente os dados, decidindo quais dados coletar a seguir e onde encontrá-los, visando ao desenvolvimento da teoria. (1967, p. 45.)

Na amostragem teórica, os casos são selecionados a partir da sua relevância para as questões de pesquisa e para dar suporte à explanação que vem sendo desenvolvida pelo pesquisador. Buscam-se casos que sejam significativos teoricamente porque possuem certas características e atendem determinados critérios que auxiliam o pesquisador a desenvolver e testar suas proposições teóricas (Glaser e Strauss, 1967; Strauss e Corbin, 1990).

4.5.5 Análise de dados qualitativos

A partir de um conjunto de dados qualitativos, o pesquisador deve escolher as formas de se manejar os dados de maneira adequada quando da análise.

No entanto, a análise deve ser feita de forma ordenada e pertinente aos objetivos da pesquisa.

- A análise não é feita de forma ordenada com a coleta de dados. O conjunto de dados é analisado com próprios dados.
- O processo de análise é feito de forma ordenada e sistemática. A análise só ocorre após o ponto diz-se que a análise de dados é feita de notas que guiam a análise para o nível de compreensão.
- Os dados são analisados com sentido para a análise se conclui-se que a análise é mais homogênea.
- Os segmentos de texto são analisados em relação à organização que o material pertence ao caso em estudo como física e lógica.
- A principal função da análise é contrastar e complementar a análise por meio de segmentos de dados para encontrar evidências.

■ 4.5.5 Analisando os dados

A partir de um exame minucioso das diferentes possibilidades de análise de dados qualitativos, Tesch (1990) chegou à conclusão de que existem muitas formas de se manusear tais dados, sendo difícil dizer qual delas seria a mais adequada quando se está desenvolvendo um estudo de caso.

No entanto, Tesch (1990) consegue reunir um conjunto de dez princípios e práticas orientadores da análise qualitativa e que se acredita sejam úteis e pertinentes ao estudo de caso. A seguir tais princípios são apresentados:

- A análise não é a última fase do processo de pesquisa; ela é concomitante com a coleta de dados ou é cíclica. A análise começa com o primeiro conjunto de dados e torna-se, além de paralela à coleta, integrada aos próprios dados.
- O processo de análise é sistemático e abrangente, mas não rígido. Caminha de forma ordenada, requer disciplina, uma mente organizada e perseverança. A análise só termina quando novos dados nada mais acrescentam. Neste ponto diz-se que o processo analítico “exauriu” os dados.
- A análise de dados inclui uma atividade reflexiva que resulta num conjunto de notas que guia o processo, ajudando o pesquisador a mover-se dos dados para o nível conceitual.
- Os dados são segmentados, isto é, divididos em unidades relevantes e com sentido próprio mantendo, no entanto, a conexão com o todo. A análise se concentra em conjuntos de partes dos dados, cada vez menores e mais homogêneas.
- Os segmentos de dados são categorizados de acordo com um sistema de organização que é predominantemente derivado dos próprios dados. O material pertencente a cada categoria particular é agrupado, tanto conceitual como fisicamente, de forma indutiva.
- A principal ferramenta intelectual é a comparação. O método de comparar e contrastar é usado praticamente em todas as tarefas intelectuais durante a análise para formar as categorias, estabelecer suas fronteiras, atribuir segmentos de dados às categorias, resumir o conteúdo de cada categoria e encontrar evidências negativas.

- As categorias são tentativas e preliminares desde o início da análise e permanecem flexíveis já que, sendo derivadas dos próprios dados, devem acomodar dados posteriores.
- A manipulação de dados qualitativos durante a análise é uma tarefa eclética. Não há melhor meio de realizá-la, sendo a marca registrada da pesquisa qualitativa o envolvimento criativo do pesquisador.
- Os procedimentos não são mecanicistas. Não há regras estritas que possam ser seguidas. Embora a pesquisa qualitativa deva ser conduzida artisticamente, ela requer muito conhecimento metodológico e competência intelectual.
- O resultado da análise qualitativa é algum tipo de síntese de nível mais elevado. Apesar de muito da análise consistir em “quebrar em pedaços” os dados, a tarefa final é a emergência de um quadro mais amplo e consolidado.

Procedimentos analíticos mais elaborados, no entanto, poderão ser adotados tais como os derivados da estratégia de pesquisa *grounded theory* (Capítulo 8) e da análise do discurso (Capítulo 13). O processo de análise dos dados também poderá contar com o apoio de *softwares*, conforme apresentado por Bandeira-de-Mello no Capítulo 15.

■ 4.6 A questão do rigor no estudo de caso qualitativo

A questão do rigor, ou seja, do atendimento a critérios que possam atestar a qualidade de um estudo de caso qualitativo, passa pelo entendimento do significado que se atribui aos conceitos de fidedignidade, validade e generalização neste tipo de pesquisa.

Garantir a possibilidade de generalização (validade externa) tem sido a regra orientadora das pesquisas desenvolvidas nas tradições do método quantitativo. Para isso, procura-se definir uma amostra probabilística que, com a utilização de procedimentos estatísticos, possa ser representativa da população em foco.

Como no estudo de caso a questão da amostragem estatística não se aplica, é importante perguntar:

- Em que medida podem ser extr

Para Stake (talmente descrito com o autor do necessidade generalização p casos, os casos de aquisição de serem represen

Na visão de vicária aos seus minada natural um caso pode adisso, sugere-se que, a partir da fará associações investigação para

No entanto, ferência o pesq produzir uma d

Outros espe Huberman, 199 estruturadas -, possam ser tran tégias poderão

No que diz coloca-se a seg

- Em que medida refere?

Para uma pe apoiadas nos da ponto a descriç senta os dados

substi-
tuídos
ou não
pela
outra

- Em que medida os resultados encontrados em uma investigação particular podem ser extrapolados ou transferidos para outros contextos?

Para Stake (2000), que atribui ao estudo de caso um caráter fundamentalmente descritivo, este tipo de questionamento não faz sentido. De acordo com o autor, um caso é relevante e importante por si mesmo, não havendo necessidade de o pesquisador indagar-se acerca da sua possibilidade de generalização para outros casos. Mesmo quando há utilização de múltiplos casos, os casos deveriam ser escolhidos pela possibilidade que eles oferecem de aquisição de novos aprendizados e não tendo como objetivo principal serem representativos de casos típicos.

Na visão de Stake (2000), os estudos de caso podem prover experiência vicária aos seus leitores, constituindo-se uma fonte de generalização denominada naturalística. Segundo esta perspectiva o conhecimento profundo de um caso pode auxiliar o pesquisador no entendimento de outros casos. Além disso, sugere-se que a generalização naturalística se dá no âmbito do leitor que, a partir da sua leitura do caso e com base em sua própria experiência, fará associações e relações com outros casos, transferindo os achados da investigação para outros cenários.

No entanto, para que um leitor tenha condições de realizar esta transferência o pesquisador deve elaborar um relatório claro e detalhado, ou produzir uma descrição densa conforme recomenda Geertz (1989).

Outros especialistas em metodologia de pesquisa (Yin, 2001; Miles e Huberman, 1994) sugerem um conjunto de estratégias investigativas – mais estruturadas –, que visam auxiliar o pesquisador a garantir resultados que possam ser transferidos ou extrapolados para outros contextos. Tais estratégias poderão ser consultadas nas obras referenciadas.

No que diz respeito à validade interna, no estudo de caso qualitativo, coloca-se a seguinte questão:

- Em que medida o relato do caso representa o fenômeno social ao qual se refere?

Para uma pesquisa ser internamente válida suas conclusões devem estar apoiadas nos dados. A validade interna é julgada, considerando-se até que ponto a descrição oferecida pelo pesquisador está de acordo, ou seja, representa os dados coletados.

substituir
casos
de
casos
por
outros

!

!

Para Silverman (2000), há algumas maneiras de se levar o pesquisador a pensar criticamente sobre os procedimentos adotados na coleta e análise de seus dados e que poderão tornar os resultados mais válidos. Uma delas refere-se ao uso do método comparativo por meio do qual o pesquisador deve, sistematicamente, procurar outro(s) caso(s) para testar seus achados, organizados no formato de hipóteses provisórias. Ele também sugere que o resultado do estudo seja apresentado a partir de um modelo integrado que descreva o fenômeno de forma holística e compreensiva. O modelo interpretativo, que se constrói no decorrer do processo investigativo, vai sendo sedimentado à medida que é constantemente confrontado com casos negativos ou discrepantes.

De acordo com Silverman (2000) é difícil sustentar a idéia de que um estudo é válido quando apenas uns poucos exemplos ilustrativos dos dados coletados são relatados, os critérios para incluir tais exemplos e não outros não são explicitados e os dados e informações originais não se encontram disponíveis para checagem e verificação.

No que se refere à confiabilidade, Silverman acredita que ela está associada ao grau de consistência com que códigos e categorias são atribuídos às informações coletadas. Isto pode ser obtido por meio da checagem por diferentes pesquisadores ou pelo mesmo pesquisador em diferentes ocasiões.

Mayan (2001) sugere uma estratégia de constante verificação para assegurar o rigor nos estudos qualitativos. Na verificação, o pesquisador deve ser levado a revisar, confirmar, assegurar e ter certeza da qualidade dos seus achados. Inclui garantir o preparo do pesquisador nos procedimentos qualitativos e sua responsabilidade na condução do processo. Implica ainda garantir a coerência metodológica, assegurando que haja congruência entre a questão orientadora da investigação e os componentes do método adotado. Os participantes devem ter conhecimento do fenômeno, objeto do estudo, e os dados obtidos devem dar conta de todos os aspectos nele envolvidos. É importante garantir que haja uma interação mútua entre o que é conhecido e aquilo que se necessita conhecer, fazendo um monitoramento contínuo do “encaixe” dos dados no sistema conceitual interpretativo que está sendo gerado. Além disso, a revisão dos pares durante o desenvolvimento do trabalho ou mesmo quando já se possui uma versão preliminar de relatório pode ser enriquecedora.

4.7

É comum a principal fonte de dados e intensa em todas as habilidades intelectuais com qualidade.

O pesquisador deve aproveitar as oportunidades de aprendizagem significativas, assegurando que o processo seja rico em significado.

Para Merriman (2001), o investigador não pode substituir uma grande amostra de outros pode representar (2001, p. 80) com o que um estudo de caso e uma pessoa são fontes de pesquisa.”

Uma das características de um estudo de caso é a importância de reafirmar o estudo de caso – o estudo de caso constitui um caso de estudos genéricos e passa a ser mais abrangente e ambíguo.

Ter sensibilidade é desejável para o pesquisador deve ser sensível por exemplo, a observação não-verbal) das fontes de coleta de dados e

■ 4.7 Características de habilidade do pesquisador

É comum dizer-se que, na pesquisa qualitativa, o pesquisador é a principal fonte de coleta e análise dos dados, pois ele tem uma participação direta e intensa em todas as fases do estudo. Algumas características pessoais e habilidades intelectuais certamente farão diferença na obtenção de um trabalho com qualidade.

O pesquisador pode desempenhar seu papel de forma a potencializar as oportunidades de coleta, produzindo um conjunto de informações realmente significativas, assim como pode desperdiçar oportunidades, cometer erros durante o processo e deixar que vieses pessoais interfiram no trabalho.

Para Merriam (1988, p. 37), “a pesquisa do tipo estudo de caso coloca o investigador num grande oceano não-mapeado”. Para alguns, isto pode constituir uma grande aventura em direção a novas descobertas enquanto para outros pode representar uma experiência desorientadora e improdutiva. Yin (2001, p. 80) compartilha desse ponto de vista, destacando que “as exigências que um estudo de caso faz em relação ao intelecto, ao ego e às emoções de uma pessoa são muito maiores do que aqueles de qualquer outra estratégia de pesquisa.”

Uma das características pessoais desejadas do pesquisador que irá desenvolver um estudo de caso é a tolerância por ambigüidade (Merriam, 1988). É importante reafirmar que os procedimentos que orientam a realização de um estudo de caso – desde o seu planejamento até a redação do relatório final – não constituem um conjunto de passos a ser rigidamente seguidos. Existem orientações genéricas que dão ao pesquisador liberdade na condução do estudo, que passa a ser mais atrativo para aqueles que convivem melhor com situações indefinidas e ambíguas.

Ter sensibilidade também constitui, para Merriam (1988), um requisito desejável para o pesquisador que se envolve num estudo de caso. O pesquisador deve ser sensível ao contexto e a todos os aspectos nele envolvidos como, por exemplo, a organização do ambiente físico e o comportamento (verbal e não-verbal) das pessoas nele inseridas. Deve permanecer sensível durante a coleta de dados e estar atento ao seu papel de observador:

- Quando observar?
- Quem observar?
- Por quanto tempo?

E de entrevistador:

- Quando respeitar o silêncio do entrevistado?
- Quando solicitar informações complementares?
- Quando mudar a direção das perguntas?

A sensibilidade do pesquisador deve continuar presente na etapa de análise dos dados. As técnicas e os procedimentos analíticos sugeridos pelos métodos qualitativos podem ser considerados altamente idiossincráticos, um processo solitário cujo sucesso depende da sensibilidade do pesquisador e da sua habilidade analítica.

Strauss e Corbin (1990) usam o termo “sensibilidade teórica” para referir-se à habilidade do pesquisador em ver, descrever e interpretar, com profundidade analítica e criatividade, aquilo que está nos dados. Consideram a sensibilidade teórica como uma qualidade pessoal do pesquisador, um atributo que lhe possibilita ter *insights*, atribuir significado aos dados, compreender o que está presente na situação em estudo, distinguir aquilo que é (ou não) pertinente.

De acordo com Merriam (1988), o pesquisador que está desenvolvendo um estudo de caso necessita ter (ou desenvolver) habilidades de comunicação, no plano oral e no plano da escrita. Um bom comunicador cria um ambiente de empatia e confiança com os participantes da pesquisa, faz boas perguntas e ouve com atenção. A qualidade da escrita, em termos de precisão e riqueza de detalhes, é fundamental e deve estar presente tanto nos registros de campo quanto na apresentação e análise dos resultados.

Segundo Hartley (1995), um dos grandes desafios dos pesquisadores envolvidos em estudos de caso desenvolvidos em organizações refere-se ao relacionamento pesquisador/pesquisados que pode ser influenciado por vários aspectos, dentre os quais se destaca o gênero, a etnia e a própria posição dos sujeitos na estrutura da organização. Desenvolver um estudo de caso junto a pessoas que ocupam as mais baixas posições de linha é diferente de ter como sujeitos

gerentes dos mais
próprias ideologias
e os sujeitos em e
ou negativo, as inf
atento aos próprio
– curiosidade, exci
interferência deles

Para Yin (2
se manter adaptáv
examinadas com
do projeto origina

4.8 Co

A ampla ut
ta forma, a pertin
avanço do conheç

No entanto
velam uma efetiva
pítulo, muitas vez
as características

Embora sej
gia que permite
mentos metodol
trabalho de qual

Com o cap
leitores para o es
consideração dur
entanto, alcançar
da pesquisa, feita

Conforme
cil e desafiador, n
minho para a vid

gerentes dos mais altos postos. Além disso, é importante estar atento para as próprias ideologias e pré-concepções do pesquisador sobre a(s) organização(ões) e os sujeitos em estudo, de forma que elas não contaminem, no sentido positivo ou negativo, as informações que estão sendo coletadas. Também tem que se estar atento aos próprios sentimentos que vão aparecendo no decorrer da investigação – curiosidade, excitação, ansiedade, entre outros – sempre refletindo sobre a interferência deles no seu papel de pesquisador.

Para Yin (2001), pesquisadores envolvidos com estudo de caso devem se manter adaptáveis e flexíveis de forma que situações não esperadas sejam examinadas com cuidado, verificando-se a necessidade de alteração (ou não) do projeto original.

■ 4.8 Considerações finais

A ampla utilização do estudo de caso em organizações atesta, de certa forma, a pertinência e relevância dessa modalidade de investigação para o avanço do conhecimento científico na área de Administração.

No entanto, nem sempre os resultados decorrentes dessa utilização revelam uma efetiva contribuição. Conforme mostrado na introdução deste capítulo, muitas vezes trabalhos rotulados como estudos de caso não apresentam as características essenciais definidoras desta metodologia.

Embora seja comum referir-se ao estudo de caso como uma metodologia que permite certa flexibilidade, há princípios epistemológicos e procedimentos metodológicos a ser seguidos e respeitados para a elaboração de um trabalho de qualidade.

Com o capítulo aqui desenvolvido espera-se ter contribuído com os leitores para o esclarecimento de alguns aspectos que devem ser levados em consideração durante o processo de realização de pesquisas dessa natureza. No entanto, alcançar competência neste tipo de empreendimento exige a prática da pesquisa, feita de forma responsável e ética.

Conforme aponta Gephart (2004), fazer boa pesquisa qualitativa é difícil e desafiador, no entanto, constitui-se um recompensador e significativo caminho para a vida acadêmica. A pesquisa qualitativa, e, mais especificamente

o estudo de caso, favorece o engajamento do pesquisador com o cotidiano da administração, proporcionando uma compreensão profunda e ao mesmo tempo ampla e integrada da realidade das organizações. Além disso, espera-se do estudo de caso que ele traga contribuições aos problemas da prática. Ao centrar a atenção numa instância em particular, mas estendendo o olhar para as múltiplas dimensões ali envolvidas, o estudo de caso pode se constituir numa rica fonte de informações para medidas de natureza prática e decisões políticas trazendo contribuições tanto para a pesquisa acadêmica quanto para a vida organizacional.

Referências

- ASSOCIATION FOR INFORMATION SYSTEMS. Qualitative Research in Information Systems. *References on case study research*. Disponível em: <http://www.qual.auckland.ac.nz/case.htm>. Acesso em: 11 jan. 2004.
- BAYLEY, K. D. *Methods of social research*. 2ª ed. New York: Free Press, 1982.
- BAUER, M. W. e GASKELL, G. (Ed.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BECKER, H. *Métodos de pesquisa em ciências sociais*. 2ª ed. São Paulo: Hucitec, 1994.
- BIGGART, N. W. The creative-destructive process of organizational change: the case of the post office. *Administrative Science Quarterly*, v. 22, p. 410-426, 1977.
- BOGDAN, R. C. e BIKLEN, S. K. *Investigação qualitativa em educação*. Uma introdução à teoria e aos métodos. Porto: Porto, 1994.
- BURRELL, G. e MORGAN, G. *Sociological paradigms and organizational analysis*. London: Heinemann, 1979.
- CAVEDON, N. R. *Antropologia para administradores*. Porto Alegre: UFRGS, 2003.
- _____. Pode chegar, freguês: a cultura organizacional do mercado público de Porto Alegre. *Organizações e Sociedade*, v. 11, n. 29, p. 173-189, 2004.
- CRONBACH, L. J. Beyond the two disciplines of scientific psychology. *American Psychologist*, n. 30, p. 116-127, 1975.
- EISENHARDT, K. M. Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.
- FEAGIN, J. R.; ORUM, A. M. e SJOBERG, G. (Ed.). *The case for the case study*. Chapel Hill (NC): The University of North Carolina Press, 1991.
- FETTERMAN, D. M. *Ethnography step by step*. Newbury Park (CA): Sage, 1989.
- FLICK, U. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- GEERTZ, C. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

- GEPHART, R. P. *Qualitative research in organization studies*. *Management Journal*, v. 34, n. 1, p. 1-10, 1992.
- GLASER, B. G. e STRUBB, A. M. *Grounded theory: a practical guide to qualitative data analysis*. New York: Routledge, 1999.
- GOODE, W. J. e HARTLEY, J. F. *Qualitative methods in organizational research*. London: Sage, 2000.
- HERACLEOUS, L. e JACOBSON, R. *Qualitative research in organization studies: and deep structure*. *Management Journal*, v. 34, n. 1, p. 11-20, 1992.
- IKEDA, A. A.; VELUDO, M. T. *Qualificação em Pedagogia: uma experiência pedagógica no curso de Pedagogia*. In: *Atas do 1º Encontro Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Pedagogia*. 2004.1 CD-ROM.
- MARIZ, L. A.; GOUVEIA, M. *Qualificação em Pedagogia: teoria das organizações e da administração*. In: *Atas do 1º Encontro Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Pedagogia*. 2004.1 CD-ROM.
- MARSDEN, R. e TOWNSEND, J. *Qualitative research in organization studies*. In: CLEGG, S. R.; HARTLEY, J. F. *Qualitative research in organization studies: reflections and new directions*. London: Sage, 2000.
- MAYAN, M. J. *Una investigación cualitativa en la educación de los estudiantes y profesores*. In: *Atas do 1º Encontro Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Pedagogia*. 2004.1 CD-ROM.
- MERRIAM, S. B. *Qualitative research in practice*. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- _____. *Qualitative research in practice*. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- MILES, M. B. e HUBERMAN, A. M. *Qualitative data analysis*. Thousand Oaks (CA): Sage, 1994.
- PATTON, M. K. *Qualitative research and evaluation methods*. 1990.
- PERLOW, L.; OKHUNSI, A. *Qualitative research in organization studies: between decision making and action*. *Management Journal*, v. 34, n. 1, p. 931-955, 2002.
- PLATT, J. "Case Study: a methodological review". *Management Journal*, v. 34, n. 1, p. 17-148, 1992.
- SILVERMAN, D. *Doing qualitative research*. London: Sage, 2000.
- SOMMER, B. e SOMMER, J. *Qualitative research in organization studies*. Oxford: Oxford University Press, 2000.
- STABLEIN, R. *Dados qualitativos em pesquisa em administração*. (Org.). *Handbook de pesquisa em administração*. Rio de Janeiro: Atlas, 2001, p. 63-80.

- GEPHART, R. P. Qualitative research and the Academy of Management Journal. *Academy of Management Journal*, v. 47, n. 4, p. 454-461, 2004.
- GLASER, B. G. e STRAUSS, A. L. *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. New York: Aldine de Gruyter, 1967.
- GOODE, W. J. e HATT, P. K. *Métodos em pesquisa social*. 2ª ed. São Paulo: Nacional, 1968.
- HARTLEY, J. F. Case studies in organizational research. In: CASSELL, C. e SYMON, G. (Ed.). *Qualitative methods in organizational research: a practical guide*. London: Sage, 1995.
- HERACLEOUS, L. e BARRETT, M. Organizational change as discourse: communicative actions and deep structures in the context of information technology implementation. *Academy of Management Journal*, v. 44, n. 4, p. 755-778, 2001.
- IKEDA, A. A.; VELUDO-DE-OLIVEIRA, T. M. e CAMPOMAR, M. C. O método do caso como ferramenta pedagógica no campo da administração. In: Enanpad – Encontro da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração XXVIII, 2004, Curitiba. *Anais ...* Porto Alegre: Anpad, 2004. 1 CD-ROM.
- MARIZ, L. A.; GOULART, S.; DOURADO, D. e REGIS, H. P. O reinado dos estudos de caso em teoria das organizações: imprecisões e alternativas. In: Eneo – Encontro de Estudos Organizacionais III, 2004, Atibaia. *Anais...* Porto Alegre: Anpad, 2004. 1 CD-ROM.
- MARSDEN, R. e TOWLEY, B. Introdução: a coruja de Minerva: reflexões sobre a teoria na prática. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C. e NORD, W. R. (Org.). *Handbook de estudos organizacionais*. Vol 2: Reflexões e novas direções. São Paulo: Atlas, 2001, p. 31-56.
- MAYAN, M. J. *Una introducción a los métodos cualitativos: módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. 2001. Qual Institute Press. International Institute for Qualitative Methodology. Disponível em <http://www.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>. Acesso em 10 jun. 2004.
- MERRIAM, S. B. *Case study research in education. A qualitative approach*. San Francisco (CA): Jossey-Bass, 1988.
- _____. *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco (CA): Jossey-Bass, 1998.
- MILES, M. B. e HUBERMAN, A. M. *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. 2ª ed. Thousand Oaks (CA): Sage, 1994.
- PATTON, M. K. *Qualitative evaluation and research methods*. 2ª ed. Newbury Park (CA): Sage, 1990.
- PERLOW, L.; OKHUYSEN, G. e REPENNING, N. P. The speed trap: exploring the relationship between decision making and temporal context. *Academy of Management Journal*, v. 45, n. 5, p. 931-955, 2002.
- PLATT, J. "Case Study" in american methodological thought. *Current Sociology*, v. 40, n. 1, p. 17-148, 1992.
- SILVERMAN, D. *Doing qualitative research: a practical handbook*. London: Sage, 2000.
- SOMMER, B. e SOMMER, R. *A practical guide to behavioral research. Tools and techniques*. Oxford: Oxford University Press, 1997.
- STABLEIN, R. Dados em estudos organizacionais. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C. e NORD, W. R. (Org.). *Handbook de estudos organizacionais*. Vol. 2: Reflexões e novas direções. São Paulo: Atlas, 2001, p. 63-88.

STAKE, R. E. Case study methods in educational research: seeking sweet water. In: JAEGER, R. M. (Ed.). *Complementary methods for research in education*. Washington, DC: American Educational Research Association, 1988. p. 253-265.

_____. Case Studies. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Ed.). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks (CA): Sage, 1994.

_____. Case Studies. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Ed.). *Handbook of qualitative research*. 2nd ed. Thousand Oaks (CA): Sage, 2000.

STRAUSS, A. S. e CORBIN, J. *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park (CA): Sage, 1990.

TAYLOR, S. J. e BOGDAN, R. *Introduction to qualitative research methods: a guidebook and resource*. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons Inc., 1998.

TESCH, R. *Qualitative research: analysis types and software tools*. London: The Falmer Press, 1990.

YIN, R. K. *Applications of case study research*. Thousand Oaks (CA): Sage, 1993.

_____. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Capítulo 5

■ Introdução

Neste capítulo, discutiremos a realização de pesquisas qualitativas. Partimos da premissa de que as organizações, com suas estruturas organizacionais, são objetos de orientação teórica e de perspectiva da pesquisa. concebê-la também como um processo.

Na primeira parte, trataremos da criação de um caso de estudo, clamando a justificativa para a escolha de um caso específico/excludente pelo pesquisador. Em seguida, abordaremos a construção de um texto etnográfico/pesquisador/pesquisado e a abordagem de textos e abordagens.