

ESTUDO DE CASO: UMA DISCUSSÃO CONTEMPORÂNEA

Viviane Santos Pereira

*Mestranda em Administração na Universidade Federal de Lavras/UFLA
Tel. (35)3822-7465 E-mail: vivsantos@yaboo.com.br*

Myriam Angélica Dornelas

Mestranda em Administração na Universidade Federal de Lavras/UFLA

Olinda Nogueira Paes Cardoso

Mestranda em Administração na Universidade Federal de Lavras/UFLA

Ricardo Pedreschi

Mestranda em Administração na Universidade Federal de Lavras/UFLA

Endereço para contato:

*Departamento de Administração e Economia. Caixa Postal 37.
Universidade Federal de Lavras. Campus Universitário. CEP
37.200-000*

RESUMO

O estudo de caso tem adquirido maior popularidade na investigação por suas grandes potencialidades, apesar de suas limitações. O estudo de um caso visa conhecer em profundidade o seu “como” e os seus “porquês” para alcançar unidade e identidade próprias, assumindo-se como uma investigação particular, procurando descobrir o que nela há de mais essencial e característico. Um estudo de caso pode, com vantagem, apoiar-se numa orientação teórica bem definida. Este ensaio tem como objetivo oferecer uma visão geral acerca do estudo de caso, discutindo questões relacionadas à sua confiabilidade e validade, principalmente quando inserido numa perspectiva da pesquisa qualitativa, esperando, desta forma, contribuir para a melhor compreensão do assunto e oferecendo subsídios para pesquisas futuras.

Palavras-chave: estudo de caso, pesquisa qualitativa, métodos de pesquisa, contemporânea, investigação.

ABSTRACT

The case study has become more popular in investigation for its great potentialities, despite its limitations. The goal of a case study is to deeply get to know the “hows” and “whys” to reach a self unity and identity. It is assumed as a specific investigation, trying to discover what it presents of most essential and characteristic. A case study may benefit from the advantage of being based on a well defined theoretical orientation. This article aims to offer a general view about the case study, discussing issues related to its reliability and validity, mainly when inserted in the perspective of a qualitative research in the hope to contribute to a better comprehension of the matter and to offer subsidies to future research.

Key-words: study of case, qualitative research, methods of research, contemporary, inquiry.

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos tem crescido o debate em relação a questões metodológicas no estudo da administração. Este debate parece estar relativamente concentrado em torno de questões sobre os paradigmas; sobre as abordagens subjetivistas ou objetivistas; e sobre os métodos quantitativos e qualitativos. Pode-se perceber que, apesar de alguns acreditarem que certas questões já estejam resolvidas, este é um tema que ainda vai proporcionar grandes discussões teóricas. Um tópico que ainda merece atenção e um maior aprofundamento é a pesquisa qualitativa e os tipos de investigação nela empregados.

Sob a denominação da pesquisa qualitativa são encontrados variados tipos de investigação, apoiados em diferentes quadros de orientação teórica e metodológica, dentre eles o estudo de caso, que será o tema deste trabalho.

O objetivo principal deste ensaio é oferecer uma visão geral acerca do estudo de caso, sob a perspectiva qualitativa, e suas principais idéias. Para tanto, procura-se situar o estudo de caso no contexto da pesquisa social e apresentar as suas características essenciais. Espera-se dessa forma contribuir para o melhor entendimento do tema e oferecer subsídios para novos estudos.

A seção 2 apresenta uma breve discussão sobre a pesquisa qualitativa, justificando a sua utilização. A seguir a seção 3 trata dos principais aspectos acerca do estudo de caso, apresentando suas características, comparando-o com outros tipos de investigações e apresentando algumas de suas limitações. Finalmente, na seção 4 são feitas as considerações finais.

2. A PESQUISA QUALITATIVA

O crescente reconhecimento do valor dos métodos de pesquisa qualitativos em investigações nas áreas sociais e do comportamento é manifesto em vários estudos de metodologia investigacional (Kaplan & Duchon 1988).

De acordo com Sampaio (2001) a pesquisa qualitativa não é uma pesquisa para qual não se tem fôlego de estudar um número suficiente de eventos que permitam generalização, nem esta as voltas com um tipo de objeto que permite apenas mensuração não métrica e tão pouco é uma abordagem menor da ciência porque não consegue fixar com fundamento as leis que estabelecem relações determinantes ou probabilísticas entre eventos. Trata-se de um tipo de pesquisa própria para análise em profundidade de fenômenos, na qual se pressupõe ou se busca entender melhor a singularidade ou a subjetividade.

As metodologias qualitativas são constituídas por um conjunto de técnicas interpretativas que têm por meta retrair, decodificar ou traduzir fenômenos sociais naturais, com vistas à obtenção de elementos relevantes para descrever ou explicar estes fenômenos (Van Maanen 1983). Estas

metodologias não se limitam ao simples registro das frequências com que ocorrem estes fenômenos.

Segundo Benbasat, Goldstein e Mead (1987) e Leonard-Barton (1990), a adoção de métodos qualitativos se justifica sempre que a pesquisa envolver:

- o estudo de Sistemas de Informação (SI) no seu contexto real;
- o estudo de objetos ou domínios para os quais não existem teorias;
- o estudo de fenômenos complexos, nos quais os fatores contextuais devem ser exaustivamente analisados;
- a descrição e compreensão do estado da arte naquelas situações onde a prática se antecipa à teoria;
- a geração de teorias a partir da prática;
- a resposta a questões do tipo como e porquê acerca da natureza e da complexidade dos processos observados.

Como o objetivo deste ensaio é abordar o estudo de caso na perspectiva qualitativa, serão discutidos a seguir alguns aspectos e definições acerca do tema.

3. ESTUDO DE CASO

Existem, segundo Worsley (1970) citado por Alencar (2000), dois procedimentos diferentes por meio dos quais os princípios teóricos desenvolvidos pelas ciências sociais podem retornar à realidade que lhes deu origem:

- i) pelo uso de modelos - estabelecimento de conexões (hipóteses) admitidamente simplificadas entre fenômenos, em termos dos princípios teóricos abstratos empregados pelos cientistas sociais;
- ii) pelo estudo de caso - exame de um conjunto de ações em desenvolvimento, mostrando como os princípios teóricos se manifestam nessas ações.

Um estudo de caso pode com vantagem apoiar-se numa orientação teórica bem definida. Além disso, pode seguir uma de duas perspectivas essenciais: (a) uma perspectiva interpretativa, que procura compreender como é o mundo do ponto de vista dos participantes e (b) uma perspectiva pragmática, cuja intenção fundamental é simplesmente proporcionar uma perspectiva global, tanto quanto possível completa e coerente, do objeto de estudo do ponto de vista do investigador. Mas um estudo de caso produz sempre um conhecimento de tipo particularístico, em que, como diz Erickson (1986) se procura encontrar algo de muito universal no mais particular.

O uso do estudo de caso em pesquisa tem sido apresentado de varias formas, porém a definição de Yin (1990), parece ser a mais adequada: "o estudo de casos é uma forma de se fazer pesquisa social empírica ao investigar-se um fenômeno atual dentro de seu contexto de vida real, onde as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e na situação em que múltiplas fontes de evidências são usadas".

O estudo de caso é definido como aquele que examina um fenômeno em seu ambiente natural, pela aplicação de diversos métodos de coleta de dados, visando a obter informações de uma ou mais entidades. Essa estratégia de pesquisa possui caráter exploratório, sem nenhum controle experimental ou de manipulação. Além disso, as fronteiras do fenômeno não são evidentes (Pozzebon & Freitas 1998).

Para Stake (1994) citado por Alencar (2000) o estudo de caso não é, em si, uma escolha metodológica, mas a escolha de um objeto a ser estudado. Um caso pode ser:

- um único indivíduo desempenhando uma ação específica (por exemplo, um aluno na escola, um produtor administrando sua propriedade);
- um conjunto de indivíduos desempenhando diferentes ações (por exemplo, professores, diretores, especialistas e estudantes de uma escola ou funcionários e clientes de uma empresa);
- um programa ou projeto de desenvolvimento em que está envolvida uma pluralidade de atores sociais de distintas organizações, desempenhando diferentes ações (por exemplo, profissionais das agências financiadoras, profissionais das instituições encarregadas da implementação ou execução e o público beneficiário do programa ou projeto);
- experimentos, por exemplo, conduzidos nas áreas de educação, psicologia ou recursos humanos;
- bem como um balanço de uma empresa ou balanços de empresas em momentos ou contextos específicos.

Situações dessa natureza podem se transformar em um caso ou em casos e, como tais, podem ser analisadas a partir de diferentes paradigmas, utilizando diferentes métodos, etc., embora a idéia de estudo de caso, de modo geral, esteja vinculada à abordagem interpretativa (Alencar 2000).

Ainda de acordo com o autor, essa vinculação realmente existe, pois, ao procurar compreender os significados que os indivíduos atribuem às suas ações e às ações de outros atores, as pesquisas que se fundamentam nessa abordagem trabalham com cenários sociais bastante específicos, ou seja, casos.

3.1 Características de um estudo de caso

Ponte (2003) comenta que o estudo de caso trata-se de um tipo de pesquisa que tem sempre um forte cunho descritivo. O investigador não pretende intervir sobre a situação, mas dá-la a conhecer tal como ela lhe surge. Para isso apoia-se numa descrição literal, sistemática, e tanto quanto possível completa do seu objeto de estudo.

No entanto, um estudo de caso não tem de ser meramente descritivo. Pode ter igualmente um profundo alcance analítico. Pode interrogar a situação. Pode confrontar a situação com outras situações já conhecidas e com as teorias existentes. Pode ajudar a gerar novas teorias e novas ques-

tões para futura investigação (Ponte 2003).

Recorre-se ao estudo de caso quando não se tem controle sobre os acontecimentos e não é, portanto, possível ou desejável manipular as potenciais causas do comportamento dos participantes (Merriam 1988, Yin 1984).

Um estudo de caso é uma investigação de natureza empírica. Baseia-se fortemente no trabalho de campo. Estuda uma dada entidade no seu contexto real, tirando todo o partido possível de fontes múltiplas de evidência como entrevistas, observações, documentos e artefatos (Yin 1984).

Apesar da importância da sua base empírica, os estudos de caso podem e devem ter uma orientação teórica bem vinculada, que sirva de suporte à formulação das respectivas questões e instrumentos de recolha de dados e de guia na análise dos resultados. A teoria é necessária para orientar a investigação, tanto em termos da coleta de dados como de sua análise.

De um modo geral, um estudo de caso começa por ter hipóteses de trabalho preliminares, logo no seu início, que vão sendo reformuladas à medida que a investigação avança. O enquadramento teórico de um estudo é de tal modo importante que o seu valor global deriva tanto das suas propriedades intrínsecas como da forma como ele se situa em relação a estudos anteriores e expande a seus resultados (Merriam 1988).

3.2. Estudos de caso e outros tipos de investigação

Dos vários tipos de investigações, que podem ser aplicados na pesquisa social e diferem na natureza dos dados coletados, estes estão separados em estudos descritivos ou de intervenção. Neste contexto, o estudo de caso encontra-se inserido como pode ser observado no quadro 1.

Natureza dos dados coletados	Estudos descritivos	Estudos de intervenção
Usualmente quantitativa	Inquéritos ou <i>surveys</i> Estudos correlacionais	Estudos experimentais
Quantitativa ou Qualitativa	Entrevistas clínicas Estudos da avaliação (externa) Estudos de caso	Estudos da avaliação (interna)
Usualmente Qualitativa	Estudos históricos Observação participante Etnografias	Investigação-ação

Quadro 1. Alguns tipos investigação, seu caráter descritivo ou de intervenção e natureza dos dados coletados.

Fonte: Ponte (2003)

Para Ponte (op. cit.) os estudos de caso distinguem-se em primeiro lugar dos estudos experimentais que, por cuidadosa manipulação de variáveis, estudam os efeitos de uma ou mais situações, métodos ou materiais alternativos e que constituem trabalhos de intervenção, com metodologias usualmente de tipo quantitativo (com tratamento estatístico de dados). Distingue-se também dos estudos correlacionais que, sem chegar verdadeiramente a manipular as variáveis

intervenientes, investigam as relações entre elas numa situação pré-existente, sendo descritivas e de tipo igualmente quantitativa. Contrastam ainda com os inquéritos ou surveys, em que se estuda a distribuição de certas variáveis numa população, constituindo trabalhos também descritivos, de tipo quantitativo. Os estudos de caso distinguem-se de igual modo das entrevistas clínicas, em que se estuda todo um grupo, colocando a cada um dos seus elementos tarefas ou questões bem específicas relativas a uma problemática de interesse, e cujo tratamento de dados pode ser de tipo quantitativo ou qualitativa. Finalmente, diferenciam-se da investigação-ação que constituem trabalhos de intervenção, em que as problemáticas e as decisões relativas ao desenvolvimento da investigação são fortemente partilhadas pelo investigador e as participantes, e que recorrem usualmente a metodologias qualitativas.

Por outro lado, de acordo com Ponte (2003), com metodologias com mais afinidade com os estudos de caso, pode-se apontar em primeiro lugar os estudos históricos, relativos a acontecimentos passados, ou, no caso de história contemporânea, estudos em que a perspectiva temporal é uma característica dominante. A sua afinidade com os estudos de caso será tanto maior quanto mais bem definida for a entidade objeto da investigação. Temos em segundo lugar os estudos de avaliação, que incidem sobre um programa ou instituição, mas em que de alguma forma não é total a liberdade do avaliador – há que negociar propósitos, critérios e procedimentos com a entidade que solicita a avaliação. Muito próximas estão também as etnografias, que podem ser vistas como estudos de caso particularmente intensos e prolongados, que se preocupam com a reconstituição da cultura ou de aspectos particulares da cultura de um dado grupo ou comunidade. Finalmente temos os estudos de observação participante, em que se procura conhecer os processos, dinâmicas e perspectivas dos intervenientes numa dada situação, mas em que não há preocupação em caracterizar o seu caráter único e delimitá-la como caso.

Como trabalhos de investigação, os estudos de caso podem ser essencialmente exploratórios, servindo para obter informação preliminar acerca do respectivo objeto de interesse. Podem ser fundamentalmente descritivos, tendo como propósito essencial descrever, isto é, dizer simplesmente “como é” o caso em questão. E, finalmente, podem ser analíticos, procurando problematizar o seu objeto, construir ou desenvolver nova teoria ou confrontá-lo com teoria já existente (Yin 1984).

Para Campomar (1991) existe muito preconceito quanto ao uso de casos em pesquisa, primeiro por aqueles que desconhecem o método e o consideram pouco estruturado, fácil e por isso, pouco acadêmico. Em segundo lugar, por aqueles que acreditam ser verdadeiro somente aquilo que é quantificado. Os dois grupos estão equivocados. Com relação ao primeiro, por que o método do caso não é fácil, já

que, quanto menos estruturado, mais difícil a aplicação da metodologia de pesquisa e necessária maior dedicação acadêmica. Quanto aos quantitativistas, é bom lembrar que as verdades expressas de forma quantitativa precisam ser exatas e quando a estatística está sendo utilizada, a precisão não é necessária apenas no tratamento dos dados, mas, principalmente, na sua coleta.

Tanto os métodos quantitativos quanto os qualitativos têm suas limitações e estas devem ser claramente mencionadas nos trabalhos científicos.

3.3. Quando usar e como fazer estudos de casos

O método de estudo de caso não possui um conjunto pré-definido de etapas a serem realizadas, porém vários pontos devem ser observados para definir como realizar e quando utilizar o mesmo, tais como: definição clara do problema, opção por caso único ou múltiplos casos, definição da unidade de análise e do tipo de coleta de dados, bem como seus instrumentos, formulação da análise da coleta e redação dos resultados.

Yin (1990) apresenta uma explicação de como os estudos de caso podem ser feitos. Primeiramente, é necessário definir claramente o problema a ser pesquisado, deixando claro que o uso de estudo de casos é estratégia adequada para resolver esse problema. Depois, deverá ser desenhada a estrutura da coleta de dados e a apresentação das perguntas principais, decidindo-se por um único ou por múltiplos casos, lembrando que o uso de mais de um caso deverá ser determinado pela conveniência e oportunidade e não para aumentar a possibilidade de inferências.

Segundo Yin (1984), um único caso é apropriado quando é revelatório, ou seja, é situação previsivelmente inacessível para investigação científica; quando representa caso crítico para testar teoria bem formulada; e quando é extremo ou único. Assim como, os múltiplos casos são desejáveis, quando a intenção da pesquisa é a descrição de fenômeno, a construção de teoria ou o teste de teoria.

Outro aspecto a ser considerado diz respeito à natureza do estudo de caso. Deverá ser decidido se o estudo será de natureza global, abrangendo todos os elementos do caso como um todo ou de natureza engajada, abrangendo vários níveis dentro do caso. É imprescindível a preparação de um protocolo relacionando as atividades a serem realizadas e os procedimentos a serem seguidos (Campomar, 1991).

De acordo com Pozzebon e Freitas (1998), a unidade de análise, nos estudos de caso, pode ser composta por indivíduos, grupos ou organizações, ou ainda por projetos, sistemas ou processos decisórios específicos. A determinação da unidade de análise deve ser resultante de exame cuidadoso das questões de pesquisa. Quando uma pesquisa é altamente exploratória, um único caso pode ser útil como estudo piloto. Nesse contexto, o objetivo pode ser determinar a

apropriada unidade de análise e familiarizar o pesquisador com o fenômeno.

Quanto à coleta de dados, estudos de caso empregam, tipicamente, métodos múltiplos. O ideal é que possam ser coletados dados e evidências de duas ou mais fontes, que poderão convergir e dar suporte às descobertas da pesquisa. Busca-se, assim, obter um rico conjunto de dados, envolvendo a questão de pesquisa específica e capturando a complexidade do contexto (POZZEBON; FREITAS, 1998).

Os instrumentos utilizados para a coleta dos dados são: preenchimento detalhado da grade de análise, análise de documentos, observação direta e entrevista semi-estruturada.

Deverão ser determinados os instrumentos para a coleta de dados, os quais, normalmente, poderiam ser literatura, documentos de arquivo, entrevistas (com decisão sobre estrutura e disfarce), observação (participativa ou não), experiências e, mesmo, artefatos. As análises deverão ser feitas principalmente por analogias, contendo comparações com teorias, modelos e outros casos. As conclusões deverão ser específicas, com possíveis inferências (não estatísticas) e explicações permitindo que as generalizações sejam usadas como base para novas teorias e modelos (CAMPOMAR, 1991).

A multiplicidade de recursos de que pode lançar mão o investigador qualitativo na realização de seu estudo - e visando a atingir máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do foco em estudo - permite trazer à tona a técnica da triangulação (TRIVIÑOS, 1987). Esta técnica permite dirigir nosso interesse aos processos e produtos centrados no sujeito: averiguando as percepções do sujeito, mediante entrevistas e questionários, e os comportamentos e ações deste, na observação livre; aos elementos produzidos pelo meio do sujeito: documentos, especificações de sistemas, projetos etc; e aos processos e produtos originados do contexto sócio-econômico, mais voltado para estudos sociológicos.

Cabe destacar que a análise dos dados e seus resultados dependem fortemente do poder de integração do pesquisador, de sua habilidade na seleção do local e dos métodos de coleta de dados, bem como de sua capacidade de fazer mudanças no desenho de pesquisa de forma oportuna (POZZEBON; FREITAS, 1998).

Naturalmente, a redação dos resultados também é importante. A riqueza dos dados e do contexto deve ser apresentada. As razões do pesquisador no estabelecimento de causas e efeitos ou na formulação de hipóteses devem ser claramente colocadas e defendidas. O pesquisador pode mover-se seguindo o seguinte roteiro: objetivos, questões de pesquisa, pressupostos, métodos, dados, resultados e conclusões.

O estudo de caso é uma estratégia rica em profundidade. Um pesquisador seleciona um caso, na medida em que este lhe pareça típico, representativo de outros casos análogos. As conclusões gerais que ele tirará deverão, contudo, ser marcadas pela prudência, devendo o pesquisador fazer prova de rigor e transparência no momento de enunciá-los. (LAVILLE; DIONNE, 1999).

Não se deve esquecer que as limitações gerais inerentes ao método e as específicas, que aparecem em cada pesquisa, deverão estar claramente expostas.

3.4. Polêmica acerca do estudo de caso

Algumas limitações foram detectadas na realização de estudos de caso, tendo em vista análise crítica realizada por Benbasat, Goldstein e Mead (1987), citados em Pozzebon e Freitas (1998), sobre diversos trabalhos que utilizaram esta metodologia, tais como: ausência de detalhes sobre a metodologia de coleta de dados empregada; ausência de detalhes sobre utilização de fontes adicionais de dados para triangulação e validação; ausência de definição clara dos objetivos originais da pesquisa; ausência de definição sobre a escolha do local.

Nem todos os pesquisadores, de acordo com Alencar (2000), reconhecem o estudo de caso como uma forma “legítima” de investigação social. Os principais argumentos que condicionam esse posicionamento metodológico relacionam-se com os seguintes fatores:

- i) a natureza “menos formalizada” das técnicas de coleta de informações usualmente empregadas no estudo de caso, em contraste com as técnicas mais estruturadas do survey;
- ii) pequena abrangência do estudo de caso em contraste com o survey de ampla amostra.

3.4.1. Questão da confiabilidade e validade

Para Alencar (2000), com relação ao primeiro argumento, a principal crítica é que o estudo de caso não permite um controle rigoroso das informações coletadas. Essa crítica relaciona-se com o conceito de confiabilidade (propriedade de um instrumento de pesquisa, quando empregado em condições semelhantes, de produzir resultados semelhantes). O valor contido em tais argumentos resulta das idéias positivistas a respeito das ciências sociais.

A determinação de torná-las “tão científicas” quanto às ciências naturais levou a este estado de inquietação com a abordagem qualitativa e motivou uma preocupação exagerada com a confiabilidade, mas não necessariamente com a validade (a propriedade de um instrumento de pesquisa de detectar corretamente o que ele procura “medir”). Ao colocar grande ênfase na confiabilidade, privilegiou-se também a perspectiva externa ou manifesta do comportamento humano (fato social) com as chamadas variáveis operacionais e indicadores expressos em escalas com as quais espera-se obter uma visão objetiva e neutra dos fenômenos sociais (ALENCAR, 2000).

A existência de padrões de confiabilidade é necessária, para que os investigadores possam ser capazes de sentir confiança na relevância e valor da investigação, tanto para prosseguir e aprofundar a seu trabalho como para influenciar todos aqueles que possam ter interesse nas suas questões, resultados e argumentos, precisam ter segurança quanto à

base teórico-empírica da atividade. Do mesmo modo, as agências financiadoras, as instituições e os públicos para quem a investigação é relevante, só darão crédito e reconhecerão a pertinência dos estudos se forem capazes de lhes reconhecer qualidade (PONTE, 2003).

O problema da credibilidade deve ser preocupação do investigador, mas há que ter consciência de que nos estudos de caso ele nunca pode ser completamente resolvido – dada a natureza do saber construído e o fato da perspectiva teórica e o estilo pessoal (ou se quisermos a subjetividade) do investigador desempenharem um papel relevante neste tipo de investigação.

A diversidade de critérios enunciados por Goetz e LeCampte (1984) sugere que não se deve exagerar nem desvalorizar a importância do problema da credibilidade. Trata-se de um critério dentre outros, que são igualmente importantes. De pouco serve uma investigação que se apresenta como muito credível, mas cujo problema é irrelevante, que é incompreensível, que está gravemente incompleta ou que não é adequada em relação ao problema proposto. Mas de nada serve, igualmente, uma investigação que não é minimamente credível. Muito especialmente, devemos valorizar a investigação criativa e de qualidade.

3.4.2. Questão da generalização

A crítica mais comum fundamentada no segundo argumento, acima mencionado, é que o estudo de caso não permite generalizações devido a sua pouca representatividade e conseqüente incapacidade de encontrar todas as dimensões de um fenômeno em um único contexto (Alencar 2000).

O objetivo do estudo de caso não é permitir generalizações, mas sim produzir conhecimento acerca de objetos específicos. Se o investigador quer produzir conhecimento acerca de toda uma população, então tem de recorrer a outras abordagens metodológicas. Por isso, Yin (1984) responde às críticas dizendo que eles não generalizam para um universo (ou seja, não fazem uma generalização em extensão), mas para a teoria, ou seja, ajudam a fazer surgir novas teorias ou a confirmar ou infirmar as teorias existentes.

Markus (1983), citado por Pozzebon e Freitas (1998), sustenta que uma metodologia científica não precisa envolver elementos como controles de laboratório, controles estatísticos, proposições matemáticas e observações replicáveis. O estudo de caso pode atingir objetivos científicos por outros meios (controles naturais, proposições verbais, teste de uma mesma teoria por meio de novas predições, novas observações mais que replicações das mesmas). A generalização é produto de sucessivos testes mediante um conjunto de ambientes, não um único teste em um único ambiente.

Os estudos de caso não se usam quando se quer conhecer propriedades gerais de toda uma população. Pelo contrário, usam-se para compreender a especificidade de uma dada situação ou fenômeno, para estudar os processos e as dinâmicas

da prática, com vista à sua melhoria, ou para ajudar um dado organismo ou decisor a definir novas políticas. O seu objetivo fundamental é proporcionar uma melhor compreensão de um caso específico. De acordo com Merriam (1988) e Yin (1984) será uma abordagem adequada quando:

- não se pergunta “a quê?”, “quantas?”, mas sim “como?”, “porquê?”;
- a situação é de tal modo complexa que não permite a identificação das variáveis eventualmente relevantes;
- se pretende descobrir interações entre fatores significativos especificamente característicos dessa entidade;
- se pretende uma descrição ou uma análise profunda e global de um fenômeno a que se tem acesso direto;
- se quer compreender melhor a dinâmica de um dado programa ou processo.

Independente do paradigma, interpretativo ou positivista, Murray (1974), Henderson e Rado (1980) e Patton (1990), citados em Alencar (2000), consideram que os estudos de caso têm um papel importante nas ciências sociais como iniciadores de teorias. Além disso, esses autores também consideram que a análise de diferentes casos pode proporcionar generalizações.

Para Murray (1974), as razões de ordem metodológica, as quais tornam os estudos de caso uma forma legítima de pesquisa, estão baseadas nas seguintes considerações:

1. os estudos de caso podem ilustrar generalizações que foram estabelecidas e aceitas – ainda que eles sejam pouco abrangentes, as generalizações podem ganhar novos significados sendo ilustradas em diferentes contextos;
2. o estudo de caso pode se constituir em um teste de uma teoria que, embora aceita como uma “verdade universal”, necessita ser comprovada em todas as instâncias. Ao estudar uma situação específica por meio de uma hipótese derivada dessa teoria, os resultados obtidos podem invalidá-las, ainda que em uma instância particular;
3. relações entre circunstâncias particulares observadas a partir de um único estudo de caso podem sugerir conexões que necessitam ser exploradas em outras instâncias. Assim, os resultados de um único estudo de caso podem estimular a formulação de hipóteses que orientarão novas pesquisas, cujos resultados poderão conduzir a generalizações.

Levando em consideração os itens anteriormente mencionados, vale ressaltar a importância de realizar a contextualização do problema e a relação com o meio no qual está inserido. A argumentação deve ser bem fundamentada e objetivos da pesquisa claramente expostos, de forma a ter todos os limites da mesma definidos, proporcionando, conseqüentemente, a eventual generalização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo de caso pode ser utilizado tanto na pesquisa qualitativa, quanto na pesquisa quantitativa, entretanto discutimos apenas a sua utilização na primeira abordagem, de-

vido ao fato desta ser mais freqüente e estar mais relacionada aos métodos utilizados na mesma. A forte relação entre o estudo de caso e a pesquisa qualitativa deve-se ao fato deste estar inserido num ambiente social específico, que requer interpretação, por parte do pesquisador, dos significados atribuídos pelas pessoas envolvidas nas ações.

Devido à especificidade da utilização do estudo de caso e também a sua larga abrangência com relação aos métodos de pesquisa que podem ser empregados, é importante que o pesquisador tenha em mente uma definição bem clara do objeto de estudo, que é ponto crucial na definição do método e altamente comprometedor quanto à validação e confiabilidade do processo. Apesar de o conceito deste método nos levar a pensar na especificidade de um caso, pode-se generalizar sua abordagem e análise, desde que o objeto estudado e o teor da pesquisa permitam.

Uma qualidade admirada nas teorias é sua aplicabilidade para uma diversidade de ambientes. No entanto, um estudo de caso é tido como marcado por um único e não replicável evento, testando e confirmando a teoria em uma variedade de situações mediante comparações com outros estudos de casos realizados em outros ambientes.

Muitas vezes são empregados métodos múltiplos de coleta de dados, visando uma boa cobertura dos objetivos da pesquisa e buscando evidências de múltiplas fontes para dar suporte às descobertas da pesquisa exploratória, processo este utilizado na triangulação, podendo esta ser uma técnica alternativa para se obter maior confiabilidade, credibilidade e validade no estudo de caso. Estes são aspectos importantes e devem ser tratados. Porém, tão importantes quanto estes são a criatividade no processo da pesquisa e a sua qualidade como um todo.

Não tivemos a pretensão, neste ensaio, de ensinar o método de estudo de casos, mas sim, a de apresentar idéias que sirvam para ajudar pesquisadores a ver neste método uma estratégia de pesquisa relevante para muitas situações, não em detrimento de métodos quantitativos que, muitas vezes, são indicados como único caminho, mas como alternativa útil e firme a ser usada para problemas específicos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALENCAR, E., *Introdução à metodologia de pesquisa social*. Lavras: UFLA/FAEPE, 105 p., 2000.
- BENBASAT, I.; GOLDSTEIN, D.K.; MEAD, M. *The case research strategy in studies of information systems*. MIS Quarterly, v.11, n.3, September, p.369-386, 1987.
- ERICKSON, F. *Qualitative methods in research on teaching*. In : WITTROCK, M.C. (ed.), *Handbook of research on teaching*. New York, NY: Macmillan, p. 119-161, 1986.
- GOETZ, J.; LECAMPTE, M. *Ethnography and qualitative design in educational research*. San Diego, CA: Academic Press, 1984.
- HENDERSON, W.; RADO, E. R. *Case studies and the teaching of development*. Bulletin, Sussex, 11(3): p. 34-48, jul, 1980.
- KAPLAN, B.; D. DUCHON, *Combining qualitative and quantitative methods in information systems research: A Case Study*, MIS Quarterly, 12, 4, p. 571-586, 1988.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. *As estratégias de verificação*. In: A construção do saber. Belo Horizonte: Editora UFMG. Cap. 6: As estratégias de verificação, p. 131 – 163, 1999.
- LEONARD-BARTON. D. *A dual methodology for case studies: synergistic use of a longitudinal single site with replicated multiple sites*. Organization Science, v.1., n.3, August, p.248-266, 1990.
- MARKUS. *Power, politics and MIS implementation*. Communications of the ACM, v. 26, n. 6, p. 430-444, 1983
- MERRIAM, S. *Case study research in education: A qualitative approach*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1988.
- MURRAY, D. J. *Case study as form of enquiry*. In: THE OPEN UNIVERSITY. Social Sciences. Londres: The Open University, p. 165-172, 1974.
- PATTON, M. Q. *Qualitative evaluation and research methods*. Londres: Sage Publications, 532 p., 1990.
- PONTE, J. P. O estudo de caso na investigação em educação matemática. Disponível em: <[http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jponte/docs-pt/94-Quadrante\(Estudo%20caso\).doc](http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jponte/docs-pt/94-Quadrante(Estudo%20caso).doc)> Acessado em 07 de junho de 2003.
- POZZEBON, M.; FREITAS, H. M. R. Pela aplicabilidade – com um maior rigor científico – dos estudos de casos em sistemas de informação. *Revista de Administração contemporânea*, v. 2, n. 2, maio/ago, p. 143-170. 1998.
- SAMPAIO, J. DOS REIS. A pesquisa qualitativa entre a fenomenologia e o empirismo formal. *Revista de administração da USP (RAUSP)*, v. 36, n.2, p.16-24, abril/jun., 2001.
- STAKE, R. E. Case studies. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. *Handbook of qualitative research*. Londres: Sage, p. 236 – 242, 1994.
- TRIVIÑOS, A.N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 1987.
- VAN MAANEN, J. *Qualitative methodology*. Newbury Park (CA): Sage Publications, 1983.
- WORSLEY, P., *Introducing sociology*. Londres: Penguin, 330 p., 1970.
- YIN, R. K. *Case study research: Design and methods*. EUA: Sage Publications, 1984.
- YIN, R. K. *Case study research: Design and methods*. EUA: Sage Publications, 1990.

