

## **FRAMEWORK METODOLÓGICO PARA ESTUDOS DE CASO EM ADMINISTRAÇÃO**

*METHODOLOGICAL FRAMEWORK FOR CASE STUDY IN ADMINISTRATION*

Alessandro Prudêncio **LUKOSEVICIUS**  
Universidade Federal Fluminense  
alessanpl@gmail.com

Gustavo Guimarães **MARCHISOTTI**  
Fundação Getulio Vargas  
marchisotti@terra.com.br

Carlos Alberto Pereira **SOARES**  
Universidade Federal Fluminense  
carlossoares.uff@gmail.com

Artigo recebido em 05/2017 – Aprovado em 12/2017

### **Resumo**

Apesar de muito utilizado na produção de conhecimento em administração, os estudos de caso ainda sofrem críticas em relação ao rigor científico, dito não equivalente ao de outros delineamentos de pesquisa que possuem estruturas metodológicas mais consolidadas, como o experimento e o levantamento. Além disso, os manuais de pesquisa tendem a tratar de forma muito genérica os procedimentos operacionais para a condução de estudos de caso, deixando grande parte das decisões metodológicas a cargo do pesquisador, que nem sempre está preparado para tomá-las. Assim, com base em pesquisa bibliográfica e triangulação teórica, este artigo propõe um framework metodológico de base positivista, formado por processos, atividades e verificações, que visa suportar o pesquisador no desenvolvimento de estudos de caso. Provê orientações sobre desenho, condução, análise e escrita do estudo de caso, possibilitando, assim, uma linha mestra para a realização desse tipo de pesquisa.

**Palavras-chave:** estudo de caso, método de pesquisa, framework metodológico.

<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea>

## ABSTRACT

*Although widely used in the production of knowledge in administration, the case studies still suffer critical on the scientific rigor, said not equivalent to other research designs that have more established methodological frameworks, such as experiment and survey. In addition, the research manuals tend to treat the operating procedures for conducting case studies in a general way, leaving much of the methodological decisions in charge of researcher that is not always prepared to take them. Thus, based on the literature and theoretical triangulation, this paper proposes a methodological framework of positivist base, formed by processes, activities and verifications, which aims at supporting the researcher in the development of case studies. Provides guidance on design, driving, analysis and writing of the case study, thus enabling a guideline for conduct of such research.*

**KEYWORDS:** case study, research method, methodological framework

## 1 INTRODUÇÃO

Diversos autores definem estudo de caso como um método de pesquisa importante para a geração de conhecimento (EISENHARDT, 1989; YIN, 2001; PARÉ, 2004). Outros tantos, constataam a grande utilização do estudo de caso nos seus campos de trabalho como nas ciências sociais aplicadas, na educação e na enfermagem (LEE, 1989; GIL, 2009). Por exemplo, Gil (2009) relaciona as principais vantagens do estudo de caso: (1) possibilitar estudar um caso em profundidade; (2) enfatizar o contexto em que os fenômenos ocorreram; (3) garantir a unidade do caso; (4) ser flexível e favorecer o entendimento do processo; (5) estimular o desenvolvimento de novas pesquisas; (6) favorecer a construção de hipóteses; (7) possibilitar o aprimoramento, a construção e a rejeição de teorias; (8) possibilitar a investigação em áreas inacessíveis a outros procedimentos; (9) investigar o caso pelo “lado de dentro” e (10) poder ser aplicado sob diferentes enfoques teóricos e metodológicos. Assim, o estudo de caso é um método importante para entender o funcionamento das organizações e para a produção de conhecimento.

O termo “caso” possui interpretações diferentes dependendo do contexto. Especial atenção deve ser dada à diferença entre “método do caso” e “caso de pesquisa”. O primeiro consiste no “processo de escrita e de ensino com base em situações organizacionais da vida real, normalmente seguindo as diretrizes do estilo Harvard” (LIMA e FABIANI, 2014:93). O segundo “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, 2001:32). Neste artigo, estudo de caso se refere a um caso de pesquisa.

O modo como o pesquisador define conhecer a realidade é denominado epistemologia (MARSCH e FURLONG, 2002). Essa visão de mundo define o paradigma filosófico e científico que será adotado pelo pesquisador. Como esclareceu Gil (2009), os paradigmas são compostos pelas crenças compartilhadas pelos membros de uma

comunidade científica. Assim, em termos epistemológicos, os estudos de caso podem ser classificados em positivistas, interpretativistas e críticos (KLEIN e MYERS, 1999).

Os estudos positivistas consideram que as relações entre os fenômenos são fixas e a realidade pode ser medida pelo pesquisador por meio de instrumentos; os estudos interpretativistas assumem que as pessoas são construtoras da realidade ao atribuírem significados ao processo de interação com o mundo e que cabe ao pesquisador interpretar essa realidade do ponto de vista do observado; por fim, os estudos críticos consideram o pesquisador um agente que deve interferir na realidade estudada com o intuito de dar consciência ao coletivo da sociedade a respeito dos mecanismos de manipulação encapsulados no status quo (ORLIKOWSKI e BAROUDI, 1991).

Dentre os autores, destaca-se a visão positivista para as pesquisas (BENBASAT, GOLDSTEIN e MEAD, 1987; EISENHARDT, 1989; LEE, 1989; YIN, 2001; PARÉ, 2004; GIL, 2009). Como exemplo, Orlikowski e Baroudi (1991) constataram que esse paradigma foi adotado em 96,8% dos 155 artigos de sistemas de informação (SI) levantados pelos autores em um período de cinco anos (1983 a 1988). Essa ênfase na utilização da abordagem positivista também se faz presente no método do estudo de caso (BENBASAT, GOLDSTEIN e MEAD, 1987).

Um significativo percentual das pesquisas tem adotado o método de estudo de caso para a geração de conhecimento. Muita literatura para apoiar os pesquisadores tem sido escrita sobre o assunto. No entanto, encontram-se críticas negativas sobre o rigor científico desse delineamento de pesquisa (CAMPOMAR, 1991; MAFFEZZOLLI e BOEHS, 2008). Parte devido à generalidade dos manuais de metodologia que deixam para o pesquisador grande parte das decisões sobre os detalhes (GIL, 2009).

Assim, o objetivo desse artigo teórico é propor um framework metodológico de base positivista para apoiar os pesquisadores no desenvolvimento de estudos de caso. Tal objetivo será realizado pela análise, fundamentalmente, dos trabalhos de Yin (2001), Paré (2004) e Eisenhardt (1989), porém, agregando contribuições de vários outros autores de destaque sobre o tema, como Benbasat, Goldstein e Mead (1987), Stake (1988), Lee (1989), Orlikowski e Baroudi (1991), Miles e Huberman (1994), Gil (2009) e Branski, Franco e Lima (2010).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Yin (2001) e Paré (2004) indicam uma metodologia para estudos de caso dividida nas seguintes etapas: (1) Desenho do estudo de caso; (2) Condução do estudo de caso; (3) Análise das evidências do estudo de caso e (4) Escrita do estudo de caso. Essa metodologia foi adotada como referência para a criação do framework metodológico proposto nesse trabalho conforme Figura 1. Vale destacar que a etapa 4 pode ser paralelizada com as etapas 2 e 3 se assim preferir o pesquisador.

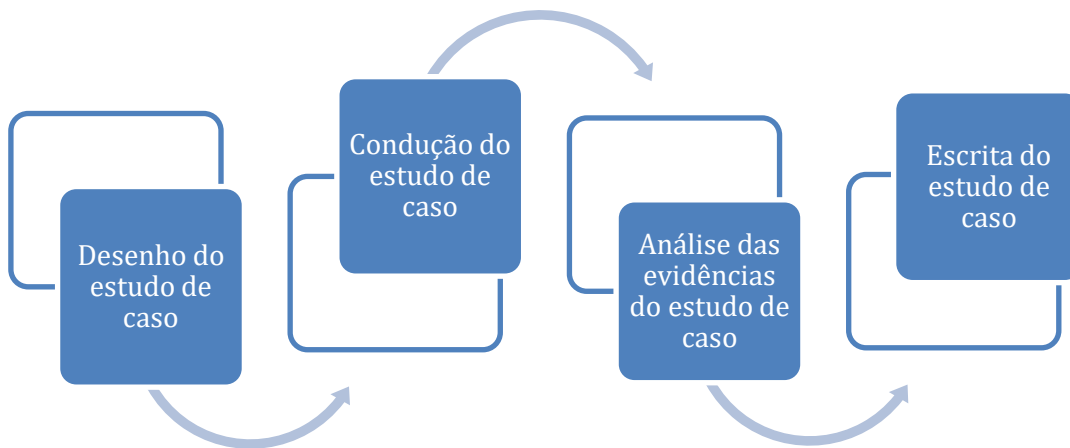


Figura 1: Fluxo para desenvolvimento de um estudo de caso  
Fonte: Próprios autores

## 2.1 Desenho do estudo de caso

Inicialmente, deve-se definir a pergunta de pesquisa. Eisenhardt (1989) esclarece que sem uma pergunta de pesquisa é muito fácil o pesquisador se perder em uma imensidão de dados. Para o estudo de caso, espera-se que a pergunta seja: clara, simples, óbvia, intrigante, viável em termos de tempo e custo disponíveis, importante socialmente, oportuna e relevante cientificamente (PARÉ, 2004). Além disso, perguntas do tipo "como" e "por que" se adequam melhor aos estudos de caso, apesar do tipo "o que" também ser aceito (YIN, 2001; CRESWELL, 2008).

Ademais, a maioria dos autores concordam que o uso de um estudo de caso é adequado quando: o fenômeno a ser estudado é contemporâneo, tem-se pouco ou nenhum conhecimento sobre o fenômeno, deseja-se conhecer profundamente o fenômeno em seu contexto, as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são evidentes, a pesquisa não exige controle sobre eventos comportamentais e o tipo de questão de pesquisa é própria para estudos de caso (EISENHARDT, 1989; YIN, 2001; PARÉ, 2004).

Comumente, os casos são classificados de acordo com o propósito em: descritivos, exploratórios e explanatórios (causais). Yin (2001) comenta que os propósitos podem ser sobrepostos. Por exemplo, é possível que um caso seja exploratório e descritivo, ou exploratório e explanatório.

Desse modo, Gil (2009) esclarece o significado de cada propósito de caso. O caso descritivo visa descrever as características de indivíduos, grupos, organizações e comunidades. Fenômenos ou fatos também podem ser descritos com a vantagem de se considerar o contexto em que ocorreram. O caso exploratório procura ampliar o conhecimento do pesquisador sobre determinado fenômeno, assim como pode ser usado para criar proposições e teoria para testes futuros. O caso explanatório ou causal visa determinar a causa de fenômenos ou fatores que o influenciaram. Também é comum empregar o caso explanatório com o objetivo de testar teoria.

Em relação a quantidade de casos, segundo Yin (2001), a escolha pelo estudo de caso único deve ocorrer nas situações: (1) caso decisivo: aquele que satisfaz as condições para testar uma teoria; (2) caso raro ou extremo: aquele onde encontra-se condições muito especiais; (3) caso revelador: aquele que o fenômeno a ser estudado estava inacessível à investigação científica e (4) outras situações: aquelas em que o caso único é a introdução ou o caso piloto de um estudo de caso múltiplo. Benbasat, Goldstein e Mead (1987) complementam que estudo de caso único é mais útil no início da criação de teorias e durante o teste de teorias.

Eisenhardt (1989) esclarece que múltiplos casos se assemelham a múltiplos experimentos e para Benbasat, Goldstein e Mead (1987) produzem resultados mais generalizáveis com oportunidade de triangulação para suportar as conclusões do pesquisador. Eisenhardt (1989) é enfática ao sugerir de 4 a 10 casos para os estudos de casos múltiplos, embora a maioria dos autores não determinem um número preciso, mas aconselham a parar de incluir casos quando se atinge a saturação teórica. Ela é atingida quando os dados advindos do novo caso adicionado não agregam mais ao aprendizado e ao arcabouço teórico (YIN, 2001; STAKE, 1988). Esse acréscimo de casos também está relacionado com a limitação dos recursos de tempo e custo para realização da pesquisa.

Quanto a seleção dos casos, em algumas situações, o pesquisador recebe o caso para estudar, como ocorre com o caso médico. Caso contrário, deve-se escolher o caso que oferece a melhor oportunidade de aprendizado (STAKE, 1988; PARÉ, 2004). Fatores práticos como acessibilidade dos informantes, localização geográfica conveniente e riqueza dos documentos disponíveis podem afetar a escolha do caso (YIN, 2001).

Outro ponto relevante é a escolha da unidade de análise. Afinal, sobre o que é o caso? Ou colocado de outra forma, qual é a intervenção que será estudada? Percebe-se que a unidade de análise é importante para delimitar o caso e direcionar a coleta de dados (YIN, 2001). Afinal, em cada caso, o trabalho é de reflexão (análise profunda) (STAKE, 1988). Nessa direção, Paré (2004) orienta que a unidade de análise deve ser: específica (define o que é o caso), um sistema circunscrito, relacionada com a questão de pesquisa e baseada na literatura. De acordo com a quantidade de unidades de análise, Yin (2001) propõe uma nomenclatura onde uma unidade de análise determina um caso holístico e mais de uma unidade de análise indica um caso incorporado.

Yin (2001) adota uma taxonomia para identificar o tipo de caso que leva em consideração as quantidades de casos (único ou múltiplos) e as unidades de análise (holístico ou incorporado). Assim, para o autor, os casos podem assumir tipos numéricos, conforme Figura 2.

	Caso Único	Casos Múltiplos
<b>Holísticos</b> (unidade de análise única)	Tipo 1	Tipo 3
<b>Incorporados</b> (unidades múltiplas de análise)	Tipo 2	Tipo 4

Figura 2: Tipologias de estudo de caso  
Fonte: Yin (2001)

Outro ponto relevante é estabelecer o quadro teórico de suporte para apoiar a fundamentação do estudo de caso. Isso é desejável para casos descritivos por auxiliar na caracterização do fenômeno de estudo, essencial para casos explanatórios porque pretende-se testar teoria e dispensável para casos exploratórios já que a teoria será criada a partir do próprio caso (EISENHARDT, 1989; GIL, 2009).

Eisenhardt (1989) esclarece que conectar os resultados do estudo emergente com a literatura resulta em teorias com maior validade interna, generalização mais ampla e alto nível conceitual. Por isso, sempre que possível, é salutar levantar o quadro teórico de suporte com: a especificação dos constructos, a identificação da(s) teoria(s) de referência, assim como a(s) teoria(s) concorrente(s). Vale dizer que constructo é a representação mental e operacional do significado de um conceito (GIL, 2009).

Em continuidade, Yin (2001) estabelece quatro testes para garantir a qualidade do estudo de caso e minimizar questionamentos sobre o nível de rigor científico aplicado. O primeiro teste é a validação do constructo. Para esse intuito, o autor aconselha definir o constructo operacionalmente, levantar múltiplas fontes de evidências para permitir triangulação, encadear as evidências e submeter o rascunho do relatório a revisão por informantes-chave.

O segundo teste de qualidade do caso, continua o autor, é a validade interna e aplica-se somente para casos explanatórios. Assim, a validade interna refere-se ao nível de coerência entre as proposições, o desenvolvimento e os resultados do caso. Para testar a validade interna, Yin (2001) recomenda três estratégias: adequação ao padrão, construção da explanação e/ou análise de séries temporais. Para o mesmo objetivo, Gil (2009) recomenda as estratégias: engajamento do pesquisador no local da pesquisa, triangulação de dados, e revisões pelos pares e participantes.

O terceiro teste de qualidade do caso refere-se a validade externa, ou seja, refere-se ao nível de generalização das descobertas. Para generalizar é necessário comparar os casos. Para isso, Yin (2001) propõe a generalização analítica. Assim, a generalização seria a resultante da comparação entre os resultados empíricos de cada caso com a teoria levantada previamente. Esse mecanismo de repetição do estudo para outros casos é denominado replicação (YIN, 2001).

Yin (2001) alerta que a lógica da replicação não é a lógica de amostragem, pois um caso não representa uma amostra da população. Segundo Yin (2001), os resultados da replicação podem ser semelhantes ou contrastantes, denominadas respectivamente, de replicação literal e replicação teórica.

O quarto teste de qualidade do caso foca-se na confiabilidade do caso. Yin (2001) orienta que a confiabilidade pode ser indicada pela existência de: (1) um protocolo do estudo de caso, (2) um encadeamento das evidências de forma que o protocolo e relatório estejam coerentes entre si e com os dados e (3) um banco de dados para o estudo de caso incluindo: notas, documentos, tabelas, narrativas produzidas durante a análise e relatório de pesquisa.

Aspectos referentes ao contexto da pesquisa devem ser também planejados. Isso contempla definições sobre: o local de condução da pesquisa, o tempo gasto pelo pesquisador no local, o período de tempo que a pesquisa ocorrerá, como será o acesso do pesquisador, o melhor momento para a coleta, bem como se os dados serão coletados durante os eventos ou depois.

Em alguns estudos de caso o pesquisador trabalha em grupo. E apesar de não ser obrigatório, o emprego de uma equipe de pesquisadores possui vantagens e é estimulado por diversos autores (EISENHARDT, 1989; YIN, 2001; PARÉ, 2004). Por exemplo, Eisenhardt (1989) relata que múltiplos pesquisadores: aumenta o potencial criativo do estudo pelo complemento de insights e aumenta a confiança das descobertas devido a convergência de observações. Complementando, PARÉ (2004) alerta para a necessidade de preparar a equipe de pesquisadores para trabalharem de forma integrada.

Por fim, orienta-se as atividades do pesquisador por meio da elaboração do protocolo do caso (YIN, 2001; GIL, 2009). O protocolo contém o planejamento do caso e, desta forma, apoia a tomada de decisão, guia a seleção dos sujeitos e esclarece a coleta de dados. Para Yin (2001), o protocolo aumenta a confiabilidade do trabalho, pois deve fornecer informações para que o estudo, quando repetido respeitando-se as mesmas condições, obterá os mesmos resultados.

## **2.2 Condução do estudo de caso**

Estudos de caso tipicamente combinam diversas técnicas de coleta de dados para ampliar a visão sobre o fenômeno estudado e reforçar a validade do constructo (YIN, 2001; PARÉ, 2004). Eisenhardt (1989) explica que é legítimo, ao longo do caso, acrescentar fontes de dados e perguntas a questionários e entrevistas para entender melhor o caso. Yin (2001) informa que a escolha dos dados que serão coletados depende da questão de pesquisa, das proposições e das unidades de análise.

Yin (2001) destaca dois elementos na etapa de coleta de dados: os procedimentos de coleta e as técnicas de coleta. Os procedimentos de coleta devem contemplar: múltiplas fontes de evidências para corroborar a validade do constructo, a descrição de como as evidências foram obtidas por meio das técnicas, a revisão dos dados coletados pelos informantes-chave, se o tipo de dado obtido é qualitativo e/ou quantitativo e a definição da lógica para identificar a saturação teórica para casos múltiplos.

As técnicas de coleta visam capturar as evidências que serão referência para a análise. As fontes para a coleta de evidências mais recomendadas pelos autores são:



entrevistas, documentação, registro em arquivos, observação e artefatos físicos, conforme Figura 3 (YIN, 2001). Nada impede que outras fontes de coleta sejam utilizadas.

Fontes para a coleta de evidências	Pontos Fortes	Pontos Fracos
Documentação (cartas, memorandos, agendas, minutas, relatórios, recortes de periódicos)	Estável, discreta, exata, ampla cobertura	Recuperabilidade pode ser baixa, seletividade tendenciosa, versões tendenciosas, pode ser negado acesso
Registros em arquivos (mapas, tabelas, listas, reg. de serviço, reg. organizacionais, reg. pessoais, dados de levantamentos)	Os mesmos acima e mais: precisos, quantitativos	Os mesmos acima
Entrevistas (espontânea, focal, levantamento formal)	Direcionadas, perceptivas	Visão tendenciosa por questões mal elaboradas, respostas tendenciosas, imprecisões devido à memória fraca do entrevistado, reflexibilidade
Observações diretas	Realistas, contextuais	Consumem muito tempo, custo elevado, seletividade, reflexibilidade
Observação participante	Os mesmos acima e mais: perceptiva em relação a comportamentos individuais e razões interpessoais	Os mesmos acima e mais: visão tendenciosa devida à manipulação do observador
Artefatos físicos	Percepção de aspectos culturais e operações técnicas	Seletividade, disponibilidade

Figura 3: Técnicas para coleta de evidências  
Fonte: Adaptado de Yin (2001)

Por fim, alguns autores atestam ser necessário flexibilizar a condução do estudo de caso para contemplar novos elementos ou mudanças (STAKE, 1988; EISENHARDT, 1989).

### 2.3 Análise das evidências do estudo de caso

Não existe um padrão de procedimento adotado pelos pesquisadores para a análise de dados obtidos em estudos de caso (GIL, 2009). Essencialmente, a análise dos dados depende da intuição e capacidade de integração do pesquisador (BENBASAT, GOLDSTEIN e MEAD, 1987). Todavia, existe uma concordância entre os autores de que a análise dos dados deve mostrar o contexto e a riqueza dos dados, assim como o encadeamento das evidências coletadas.

Eisenhardt (1989) recomenda que seja feita a descrição de cada caso para posterior análise (within-case analysis) e geração de ideias. O objetivo da análise seria se familiarizar com cada caso. Neste sentido, Yin (2001) informa que para se definir o que fazer com os dados deve-se indicar a lógica que une os dados às proposições e os critérios para se interpretar as descobertas. Em estudos de caso também é comum que



a análise e a interpretação dos dados ocorra em paralelo com a coleta de dados (GIL, 2009).

Para Gil (2009), a análise dos dados de um estudo de caso se divide em: (1) definição de um modelo analítico geral para o caso ou adoção de um existente e (2) estabelecer um procedimento de análise dos dados.

### **2.3.1 Modelos analíticos para estudos de caso**

Como não existe padrão para a análise de estudos de caso, Gil (2009) sugere importar modelos analíticos adotados em estudos qualitativos. O autor sugere sete modelos, sendo que somente três modelos se adequariam ao paradigma positivista adotado neste artigo.

O primeiro modelo é a análise fundamentada teoricamente. Nela, os dados obtidos empiricamente são comparados com as deduções advindas do arcabouço teórico. Esse modelo é adotado por autores como Yin (2001) e se adequa muito bem à visão positivista para estudos de caso. Especificamente, Yin (2001) sugere os seguintes métodos para análise: adequação ao padrão, construção da explanação, análise de séries temporais e modelos lógicos de programas. Desses, destaca-se a adequação ao padrão que analisa as concordâncias e discrepâncias entre um padrão determinado empiricamente e outro determinado teoricamente. Se os padrões coincidirem em mais de dois pontos em um caso único ou entre diversos casos múltiplos, então a validade interna estaria reforçada (GIL, 2009).

O segundo modelo é a indução analítica. Trata-se de um modelo antigo proposto na década de 1930, porém ainda válido (GIL, 2009). Basicamente, consiste em definir uma hipótese e testá-la em diferentes casos até encontrar um caso que a falseie. Nesse ponto, quando a falsidade da hipótese for constatada, pode-se: (1) mudar a hipótese para contemplar as explicações provenientes do caso negativo ou (2) modificar o objeto de estudo para eliminar o caso negativo. Esse método tem sido pouco utilizado em estudos de caso por exigir muitas análises e porque a análise deve ocorrer em paralelo à coleta de dados.

A análise de conteúdo é o terceiro modelo. Esse método é um procedimento analítico que visa descrever de forma objetiva, sistemática e quantitativa o conteúdo advindo de comunicações por escrito (GIL, 2009). O autor recomenda que as falas mais expressivas de trechos de entrevistas e documentos sejam selecionadas e citadas no texto. Por exemplo, pode ser aplicada a transcrições de entrevistas, trechos de revistas, cartas e material disponível em sites.

### **2.3.2 Procedimento de análise dos dados em estudos de caso**

Miles e Huberman (1994) sugerem três grandes etapas para o procedimento de análise dos dados. A primeira, denominada redução, consiste em condensar o volume de dados brutos a um conjunto de dados essenciais. Essa medida facilita a análise e interpretação dos dados. O primeiro passo da redução é a definição do esquema de

codificação para os dados que permita que, posteriormente, os dados sejam categorizados, comparados e ganhem significado. Normalmente, usa-se letras, números, palavras ou frases para designar os dados. O segundo passo da redução é a criação de categorias analíticas com base na semelhança dos dados. Por categorias entende-se agrupamentos frutos da comparação entre os dados com base na intuição do pesquisador. Nessa direção, Yin (2001) sugere a utilização de categorias já testadas em outros estudos ou teoricamente fundamentadas.

A segunda etapa no procedimento de análise é a exibição. Exibir os dados é representá-los em um formato que permita organizá-los, sumariá-los e relacioná-los. Os formatos comumente empregados são mapas, figuras, redes, matrizes e diagramas, sendo que os dois últimos são os mais utilizados (GIL, 2009).

Por fim, a terceira etapa do procedimento de análise é a verificação dos resultados e conclusões. O objetivo dessa etapa é identificar o significado, as regularidades, os padrões e as explicações que emergem dos dados. A conferência de significado aos dados aumenta a relevância da pesquisa (GIL, 2009).

Em relação a validade dos resultados, Gil (2009) sugere que a validade interna (confiabilidade) ocorre quando os resultados correspondem a realidade reconhecida pelos participantes. Por isso, a busca de feedback dos participantes e de outros pesquisadores aumenta a confiabilidade dos resultados. O autor também esclarece que validade externa (transferibilidade) existe quando se consegue generalizar para uma teoria mais abrangente.

Outra preocupação dos pesquisadores é com relação a representatividade dos participantes da pesquisa. Representatividade significa que as fontes de evidências (por exemplo, pessoas e documentos) representam o fenômeno estudado (GIL, 2009). Portanto, a coleta de dados deve ser bem planejada e executada para não dar margem a problemas de representatividade. Por exemplo, deve-se ter cuidado ao escolher os sujeitos por acessibilidade.

Quanto à qualidade dos dados, Benbasat, Goldstein e Mead (1987) acreditam que são fatores importantes de validação e confiança das descobertas nos estudos de caso, a descrição das fontes de dados e a forma que essas fontes contribuíram para as descobertas. Assim, deve-se priorizar os dados de mais alta qualidade para fortalecer as conclusões.

Além disso, a busca por dados de qualidade influencia a forma como os dados são obtidos. Desse modo, Gil (2009) exemplifica que são preferíveis dados obtidos: em privacidade, de forma espontânea, via observação e daqueles que praticaram as ações e não somente detêm as informações.

A presença e influência do pesquisador pode comprometer os resultados da pesquisa. Elementos como a forma de se comunicar, o vestuário, as crenças e valores do pesquisador podem suscitar nos participantes sentimentos negativos prejudiciais à pesquisa (GIL, 2009).

Muitos autores concordam sobre a necessidade de conjugar múltiplas percepções, dados ou métodos para os estudos de caso (STAKE, 1988; YIN, 2001; PARÉ, 2004). Esse mecanismo é denominado triangulação, conforme mencionado anteriormente. Vale

destacar que a triangulação de dados é a mais utilizada em estudos de caso (OLIVEIRA, MAÇADA e GOLDONI, 2009).

Nessa mesma linha, Eisenhardt (1989) recomenda táticas para evitar o viés na análise cruzada dos casos: (1) dividir os casos por dimensões ou categorias, (2) selecionar pares de casos e listar as semelhanças e diferenças de cada par e (3) dividir os dados por fonte de dados.

## 2.4 Escrita do estudo de caso

O estudo de caso é um dos métodos de pesquisa que mais exigirá a habilidade de escrita do pesquisador. Um relatório de estudo de caso mal escrito pode levar o trabalho ao desuso porque o relatório é o ponto de contato entre o pesquisador e o leitor (PARÉ, 2004).

Stake (1988) oferece uma orientação. Para o autor, um caso conta muitas histórias e o pesquisador pode ficar tentado a relatar todas as histórias, porém não vai conseguir. Dessa maneira, o autor informa que o caso deve contar a história que melhor o representa.

Outro aspecto que deve ser avaliado durante a escrita do relatório é a unicidade do caso, ou seja, o que o caso tem de particular. Segundo Stake (1988), para se atingir a unicidade do caso, é necessário entender: a natureza do caso, o background histórico, o ambiente físico, outros contextos (econômico, político, legal e estético) e outros informantes. Portanto, para atingir essa epistemologia do particular, o autor convida a considerar que: o pesquisador é um professor que deve relatar o caso didaticamente, o pesquisador deve assistir os leitores na construção do conhecimento, o aprendizado deve ser com base na experiência e conhecimento preexistente do leitor e, por fim, deve-se utilizar ilustrações para esclarecimento do leitor.

Para Yin (2001), o tipo de estrutura depende do propósito do caso: descritivos, explanatórios e exploratórios, conforme Figura 4.

Paré (2009) contribui com a escrita do relatório ao sugerir a verificação da ressonância do texto. Por ressonância entende-se o quanto o texto atende as bases do paradigma escolhido pelo pesquisador. O autor menciona que um caso positivista deveria demonstrar no texto a aderência com a visão positivista por meio, por exemplo, da objetividade do pesquisador e a busca por generalização.

Yin (2001) e Gil (2009) recomendam verificar a adequação do texto se certificando que: (1) o público-alvo do caso seja definido e o texto direcionado para esse público, porém o texto deve ser claro o suficiente para outros públicos entenderem; (2) o texto seja submetido a crítica de outros pesquisadores, participantes e informantes; (3) os envolvidos sejam identificados ou as opções de anonimato sejam estabelecidas e (4) o texto seja elaborado de maneira atraente para o leitor.

Tipo de estrutura	Propósito do estudo de caso (caso único ou casos múltiplos)		
	Explanatório	Descritivo	Exploratório
Análítica linear (sequência de tópicos com o tema, o problema, revisão da literatura, métodos, descobertas, análises, conclusões e implicações)	X	X	X
Comparativa (o mesmo estudo descrito várias vezes, com explicações diferentes)	X	X	X
Cronológica (segue a temporalidade das evidências)	X	X	X
Construção da teoria (a sequência dos capítulos é da lógica de construção da teoria)	X		X
De "incerteza" (inicia-se pela resposta ou resultado direto da pesquisa e prossegue-se construindo a explicação)	X		
Não sequencial (descrições de eventos cuja ordem cronológica ou organização não tem impacto no entendimento)		X	

Figura 4: Tipos de relatórios de estudo de caso

Fonte: Adaptado de Yin (2001)

Paré (2004) esclarece que a retórica do texto depende dos critérios de unidade, coerência, corroboração, simplicidade e clareza, e habilidade de escrita do pesquisador. A unidade refere-se a quanto o texto é bem organizado e avança uma ideia. A coerência diz respeito ao nível de consistência, harmonia e lógica. A corroboração verifica se o texto "não deixa pontas soltas" ou "histórias penduradas". Simplicidade e clareza atestam que a linguagem do texto é acessível a não pesquisadores. E a habilidade de escrita do pesquisador indica se o texto foi trabalhado para o estudo de caso.

Gil (2009) relata a importância do pesquisador se preocupar com o estilo de escrita. O autor ensina que o estilo adotado no relatório do estudo de caso é o técnico-científico. Para isso, aconselha que ao escrever o relatório do caso se considere os critérios: precisão, objetividade e impessoalidade. Precisão significa exatidão e mensuração, por isso, sugere-se o uso de números e termos sem ambiguidade. Objetividade significa argumentar com base em dados e evidências. Impessoalidade é evitar opiniões pessoais e assim escrever na terceira pessoa.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esse artigo tem caráter teórico, positivista e utiliza a pesquisa bibliográfica como técnica exploratória para a coleta de dados secundários de fontes bibliográficas e não bibliográficas. Emprega a triangulação teórica como técnica de análise dessas fontes. O produto resultante é um framework metodológico para guiar o desenvolvimento de estudos de caso.

Geralmente, a pesquisa bibliográfica cobre o primeiro estágio base para outros tipos de pesquisa e em campos de conhecimento como o direito, filosofia, literatura e história, comumente se estabelece como principal método (GIL, 2010). Segundo o autor, esse método consiste em levantar de forma exploratória dados secundários de

material já publicado oriundos de fontes bibliográficas, como artigos, livros, revistas e jornais; e não bibliográficas, como CDs e material da internet. O autor completa que este tipo de pesquisa permite ao pesquisador cobrir uma gama de fenômenos mais ampla do que aquela que ele poderia pesquisar diretamente, além de ser adequada a problemas de pesquisa em que os dados estejam muito dispersos pelo espaço.

A triangulação é o processo de utilizar múltiplas percepções para clarificar significados, minimizar a probabilidade de interpretações equivocadas e empregar vários procedimentos para a coleta de dados (STAKE, 1988; VERGARA, 2012). É comumente utilizada para avaliar a validade de um constructo (YIN, 2001), sendo categorizada em triangulação: de dados, quando envolve mais de uma fonte de dados; de teoria, quando se conjuga mais de uma explicação; de pesquisadores, quando envolve mais de um pesquisador; e de métodos, quando trama mais de um método (PATTON, 1999). Este artigo adota a triangulação teórica devido a necessidade de entrelaçar diversas referências da literatura. A fim de facilitar a compreensão dos procedimentos metodológicos adotados neste trabalho elaborou-se a Figura 5.

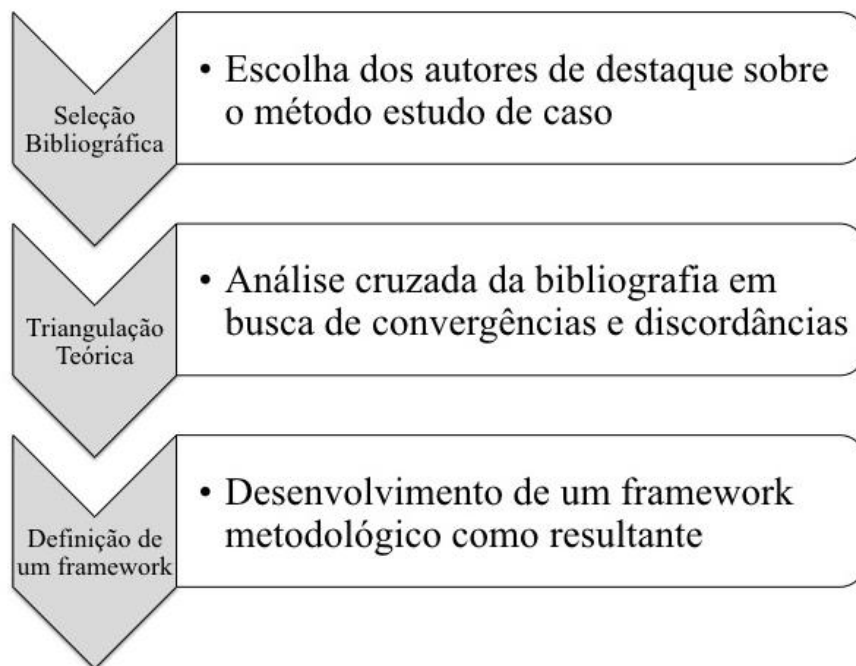


Figura 5: Procedimentos metodológicos adotados

Fonte: Próprios autores

#### 4 RESULTADOS E ANÁLISE

Tendo como base as orientações da revisão da literatura e a triangulação teórica, desenvolveu-se um framework metodológico para apoiar os pesquisadores no desenvolvimento de estudos de caso. O framework é dividido em processos, atividades e verificações. As três partes estão inter-relacionadas de forma que os processos são organizados em atividades e cada atividade estabelece um conjunto de verificações a serem feitas.

Os processos são as etapas do ciclo de vida de desenvolvimento de um estudo de caso. Foram identificados quatro processos: desenho do estudo de caso, condução do estudo de caso, análise das evidências do estudo de caso e escrita do estudo de caso. O desenho do estudo de caso é o processo em que o pesquisador reflete sobre os processos futuros com o objetivo de maximizar a eficiência e mitigar os riscos da pesquisa. A condução do estudo de caso trata dos elementos referentes aos procedimentos e as técnicas de coleta. E a análise das evidências foca-se na escolha do modelo de análise, na redução dos dados, na exibição dos dados e na verificação dos resultados e conclusões. Por fim, o processo de escrita do estudo de caso preocupa-se com os aspectos de estrutura, adequação, retórica e estilo do texto.

As atividades correspondem às ações metodológicas que devem ser tomadas dentro de cada processo. Foram definidas 23 atividades no total, sendo: 15 atividades para o processo de desenho do estudo de caso, três atividades para o processo condução do estudo de caso, duas atividades para o processo análise das evidências do estudo de caso e três atividades para o processo escrita do estudo de caso. A ordem das atividades pode ser modificada pelo pesquisador, no entanto, as verificações são os critérios de qualidade que devem observados para que a atividade seja concluída adequadamente. O Figura 6 mostra o framework metodológico consolidado com os processos, as atividades, as verificações e os autores que foram referência para cada atividade.

Desenho do estudo de caso		
Atividades	Verificações	Autores
1. Definir a questão de pesquisa	1.1 A questão de pesquisa é do tipo “por que”, “como” ou “o que”? 1.2 A questão de pesquisa é clara, simples, óbvia, intrigante, viável em termos de tempo e custo disponíveis, importante socialmente, oportuna e relevante cientificamente?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004), Creswell (2008)
2. Verificar se o método estudo de caso é adequado	2.1 O fenômeno é contemporâneo? 2.2 Tem-se pouco ou nenhum conhecimento sobre o fenômeno? 2.3 Deseja-se conhecer profundamente o fenômeno em seu contexto? 2.4 As fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são evidentes? 2.5 A pesquisa não exige controle sobre eventos comportamentais? 2.6 O tipo de questão de pesquisa é própria para estudos de caso?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004)
3. Definir o propósito do estudo de caso	3.1 Descritivo: se caracterizar o fenômeno, indivíduo, grupo, organização ou comunidade? 3.2 Exploratório, se: 3.2.1 Ampliar o conhecimento sobre o fenômeno? 3.2.2 Criar proposições ou teoria? 3.3 Explanatório ou causal, se: testar teoria?	Yin (2001), Gil (2009)
4. Calcular a quantidade de casos	4.1 Caso único: 4.1.1 Decisivo: testar teoria? 4.1.2 Revelador: inacessível anteriormente a ciência?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004)

	<p>4.1.3 Raro ou extremo?</p> <p>4.1.4 Longitudinal: quando ocorrer em mais de um momento no tempo?</p> <p>4.1.5 Outras situações, por exemplo, caso piloto ou introdução de estudo de casos múltiplos?</p> <p>4.2 Casos múltiplos:</p> <p>4.2.1 Entre 4 e 10 casos?</p> <p>4.2.2 Critério(s) para escolha do caso piloto definido(s)?</p>	
5. Selecionar o(s) caso(s)	<p>Critérios de seleção:</p> <p>5.1 Oportunidade de aprendizado?</p> <p>5.2 Acessibilidade dos informantes?</p> <p>5.3 Localização geográfica conveniente?</p> <p>5.4 Riqueza dos documentos?</p>	Stake (1988), Yin (2001), Paré (2004)
6. Calcular a quantidade de unidades de análise	<p>Quantidade de unidades de análise:</p> <p>6.1 Uma unidade: caso holístico?</p> <p>6.2 Mais de uma unidade: caso incorporado?</p>	Yin (2001)
7. Validar a(s) unidade(s) de análise	<p>A(s) unidade(s) de análise é(são):</p> <p>7.1 Relacionada(s) com a questão de pesquisa?</p> <p>7.2 Específica(s), ou seja, define(m) sobre o que é o caso?</p> <p>7.3 Um sistema circunscrito?</p> <p>7.4 É (São) baseada(s) na literatura?</p>	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004)
8. Identificar o tipo de caso	<p>De acordo com a taxonomia de Yin (2001):</p> <p>8.1 Tipo 1: único e holístico?</p> <p>8.2 Tipo 2: único e incorporado?</p> <p>8.3 Tipo 3: múltiplo e holístico?</p> <p>8.4 Tipo 4: múltiplo e incorporado?</p>	Yin (2001)
9. Identificar o quadro teórico de suporte	<p>9.1 Os constructos foram especificados?</p> <p>9.2 A(s) teoria(s) de referência foi(foram) identificada(s)?</p> <p>9.3 A(s) teoria(s) concorrente(s) foi(foram) identificada(s)?</p>	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004), Gil (2009)
10. Planejar os testes de qualidade do caso	<p>Validação do constructo:</p> <p>10.1 O constructo foi definido operacionalmente?</p> <p>10.2 Utilizará múltiplas fontes de evidências (triangulação)?</p> <p>10.3 O encadeamento de evidências foi estabelecido?</p> <p>10.4 O rascunho do relatório será revisado por informantes-chave?</p> <p>Validade interna (somente para caso explanatório ou causal):</p> <p>10.5 Aplicar adequação ao padrão? e/ou</p> <p>10.6 Aplicar construção da explanação? e/ou</p> <p>10.7 Aplicar análise de séries temporais?</p> <p>Validade externa:</p> <p>10.8 Utilizará lógica de replicação para casos múltiplos? Se:</p> <p>10.8.1 Replicação literal: prever resultados semelhantes</p> <p>10.8.2 Replicação teórica: prever resultados contrastantes</p> <p>Confiabilidade:</p> <p>10.9 Existe protocolo do estudo de caso?</p> <p>10.10 Existe um encadeamento das evidências: protocolo e relatório coerentes entre si e com os dados?</p> <p>10.11 Existe banco de dados para o estudo de caso: notas,</p>	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004)



	documentos, tabelas, narrativas produzidas durante a análise e relatório de pesquisa?	
11. Planejar o contexto da pesquisa	11.1 Definido o local de condução da pesquisa? 11.2 Definido o tempo que o pesquisador gastará no local? 11.3 Definido o período de tempo que a pesquisa ocorrerá? 11.4 Definido como será o acesso do pesquisador? 11.5 Coleta de dados será em diferentes momentos? 11.6 Os dados serão coletados durante os eventos ou depois?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004)
12. Definir o procedimento de coleta	12.1 Múltiplas fontes de evidências (validade do constructo)? 12.2 O tipo de dado (qualitativo e/ou quantitativo) a ser obtido foi informado? 12.3 A lógica para identificar a saturação teórica para casos múltiplos foi definida?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004)
13. Definir as técnicas de coleta	13.1 Utilizar entrevistas? 13.1.1 Critérios para escolha dos entrevistados? 13.1.2 Estratégia para escolha dos entrevistados (ex: snowball)? 13.1.3 Tipo de entrevista? 13.1.3.1 Semi-estruturada: pesquisador conhece as perguntas, mas não pode prever as respostas? 13.1.3.2 Não estruturada (sem roteiro): pesquisador sabe pouco sobre o tópico? 13.1.3.3 Estruturada (com roteiro)? 13.1.4 Pré-teste e validação do roteiro 13.1.5 Número de entrevistados 13.1.6 Meio para registro da entrevista (anotações, gravação, etc) 13.2 Utilizar documentos (cartas, relatórios, memorandos, agendas, recortes de periódicos): mencionar o tipo, critério de escolha e período analisado? 13.3 Utilizar registros em arquivos (mapas, tabelas, dados de levantamentos)? 13.4 Utilizar observação? 13.4.1 Espontânea, sistemática ou participante? 13.4.2 Foi definido o período de observação? 13.4.3 Foi definido o número de observadores? 13.4.4 Foi definido como serão as anotações de campo? 13.5 Utilizar artefatos físicos? 13.6 Outras técnicas de coleta?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004), Gil (2009)
14. Definir os papéis e responsabilidades da equipe de pesquisadores (quando aplicável)	14.1 Número de autores definidos? 14.2 Investigadores definidos? 14.3 Os investigadores possuem habilidades pessoais necessárias? 14.4 Papel dos investigadores definidos (exemplos)? 14.4.1 Mais de um na entrevista? 14.4.2 Análises independentes para posterior comparação? 14.5 Preparação da equipe (ex: workshop) planejada?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004)
15. Preparar o protocolo do caso	Protocolo do caso: 15.1 Visão geral da pesquisa (questão de pesquisa, propósito, tipo de caso, quadro teórico, testes de qualidade, contexto) definida? 15.2 Papéis e responsabilidades da equipe de pesquisadores definidos?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004), Gil (2009)

	15.3 Procedimento para coleta de dados definido? 15.4 Técnicas para coleta de dados definidas? 15.5 Procedimento para lidar com imprevistos definido? 15.6 Recursos necessários estimados? 15.7 Agenda das atividades de coleta definida? 15.8 Instrumentos para coleta dos dados definidos? 15.9 Procedimento para análise de dados definido? 15.10 Caso(s) piloto identificado(s)? 15.11 Guia para o relatório (esboço e formato para a narrativa) definido?	
<b>Condução do estudo de caso</b>		
Atividades	Verificações	Autores
16. Preparar a coleta de dados	Alinhamento dos informantes: 16.1 Carta de apresentação apresentada? 16.2 Resumo do projeto de pesquisa apresentado?  16.3 Os dados preliminares da empresa foram coletados?  Alinhamento dos entrevistadores: 16.4 Qual a razão para a elaboração do estudo de caso? 16.5 Quais os problemas a serem analisados? 16.6 Quais as evidências a serem procuradas? 16.7 Quais variações podem ser antecipadas? 16.8 O que consistiria uma evidência contrária e uma evidência corroborativa? 16.9 Qual o cronograma a ser seguido?  Caso piloto: 16.10 O procedimento e as técnicas de coleta de dados foram submetidas a um caso piloto?  Coleta de dados: 16.11 O procedimento e as técnicas de coleta de dados foram submetidas aos caso(s)? 16.12 Informantes-chave revisaram as informações coletadas?	Yin (2001), Branski, Franco e Lima (2010)
17. Organizar os dados coletados	17.1 Os dados coletados estão tabulados e consolidados em uma base de dados única para análise?	Branski, Franco e Lima (2010)
18. Flexibilizar o caso (quando aplicável)	Flexibilizar o caso, por exemplo, quando surgir: 18.1 Novos casos ao longo do estudo? 18.2 Novas perguntas no roteiro de entrevista?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004)
<b>Análise das evidências do estudo de caso</b>		
Atividades	Verificações	Autores
19. Adotar um modelo de análise	19.1 Estratégia analítica geral: 19.1.1 Proposições teóricas: confrontar os dados com as proposições da teoria? 19.1.2 Explicações concorrentes: comparação dos resultados com proposições teóricas concorrentes (somente uma prevalecerá)? 19.1.3 Descrição do caso: estrutura descritiva para organizar o caso?	Eisenhardt (1989), Yin (2001), Paré (2004), Gil (2009)
20. Definir o	Reduzir os dados:	Eisenhardt (1989),

<p>procedimento para análise dos dados</p>	<p>20.1 O esquema de codificação foi definido? 20.2 As categorias analíticas foram estabelecidas?</p> <p>Exibir os dados: 20.3 Os dados foram exibidos adequadamente?</p> <p>Verificar os resultados e conclusões: 20.4 Foi conferido significado aos dados? 20.5 A credibilidade dos resultados foi garantida? 20.6 A representatividade dos participantes foi verificada? 20.7 A qualidade dos dados foi verificada? 20.8 Os efeitos do pesquisador foram controlados?</p> <p>Aplicar um tipo de triangulação: 20.9 Triangulação de dados: fontes diferentes? 20.10 Triangulação de teorias: mais de uma explicação? 20.11 Triangulação de pesquisadores: mais de um pesquisador? 20.12 Triangulação de métodos: mais de um método?</p> <p>20.13 O feedback dos participantes foi obtido? 20.14 A avaliação externa foi obtida?</p>	<p>Patton (1990), Miles e Huberman (1994), Yin (2001), Paré (2004)</p>
Escrita do estudo de caso		
Atividades	Verificações	Autores
<p>21. Escolher o tipo de estrutura</p>	<p>Tipos de estrutura: 21.1.1 Para os casos descritivos, explanatórios e exploratórios: 21.1.1.1 Analítica linear: sequência de tópicos com tema, problema, revisão da literatura, métodos, descobertas, análises, conclusões e implicações? 21.1.1.2 Comparativa: o mesmo estudo descrito várias vezes, com explicações diferentes? 21.1.1.3 Cronológica: segue a temporalidade das evidências? 21.1.2 Apenas para casos explanatórios e exploratórios (construção da teoria): a sequência dos capítulos é a lógica de construção da teoria? 21.1.3 Especificamente para casos explanatórios (de "incerteza"): inicia-se pela resposta ou resultado direto da pesquisa e prossegue-se construindo a explicação? 21.1.4 Especificamente para casos descritivos (não sequencial): descreveu-se os eventos cuja ordem cronológica ou organização não tem impacto no entendimento?</p>	<p>Yin (2001)</p>
<p>22. Verificar a adequação do texto</p>	<p>22.1 Ressonância do texto: o nível de atendimento das bases do paradigma escolhido pelo pesquisador foi explicado? 22.2 O público-alvo foi definido? 22.3 O relatório foi iniciado no começo do processo analítico? 22.4 O texto foi submetido a crítica de outros pesquisadores, participantes e informantes? 22.5 Os envolvidos foram identificados ou as opções de anonimato foram estabelecidas? 22.6 O texto é atraente para o leitor? 22.7 Descreveu-se como as evidências foram obtidas por meio das técnicas de coleta?</p>	<p>Yin (2001), Paré (2004), Gil (2009)</p>
<p>23. Verificar a retórica do</p>	<p>23.1 Unidade: o texto é bem organizado e avança uma ideia? 23.2 Coerência: existe consistência, harmonia e lógica?</p>	<p>Paré (2004)</p>

texto	<p>23.3 Corroboração: o texto "não deixa pontas soltas" ou "histórias penduradas"?</p> <p>23.4 Simplicidade e clareza: a linguagem do texto é acessível a não pesquisadores?</p> <p>23.5 O texto é preciso, objetivo e impessoal?</p> <p>23.6 O texto aparenta ter sido escrito e reescrito até ficar bom?</p>	
-------	--	--

Figura 6: Framework metodológico consolidado

Fonte: Próprios autores

## 5 CONCLUSÕES

Esse artigo apresentou um framework metodológico para o desenvolvimento de estudos de caso positivistas com base em pesquisa bibliográfica e triangulação teórica. O framework provê um direcionamento ao pesquisador sem suprimir a criatividade e o espaço da tomada de decisão, além de auxiliar a evitar erros e esquecimentos. Portanto, é uma proposta para suportar o aumento da credibilidade desse tipo de pesquisa, buscando reduzir as críticas de baixo rigor científico comumente aplicadas aos estudos de caso.

Do ponto de vista acadêmico, o framework orienta sobre o desenho, condução, análise e escrita do estudo de caso. Do ponto de vista gerencial, este trabalho visa contribuir na melhoria da qualidade dos estudos de caso a serem desenvolvidos e o consequente aprendizado com as lições advindas do caso.

A primeira limitação deste trabalho é a falta de comprovação empírica do framework em diversos tipos de estudo de caso. Uma segunda limitação é o foco em determinados autores positivistas, o que evidentemente, além de não abranger todos os autores positivistas, limita-se por não contemplar os paradigmas interpretativista e crítico. Por fim, há que se destacar que apesar do framework proposto ser positivista e prover uma linha mestra para orientar os pesquisadores, há uma série de procedimentos propostos que ainda dependem das características pessoais do pesquisador.

Sugere-se como desenvolvimento natural deste trabalho a possibilidade de se fazer testes empíricos do framework junto a pesquisadores que estejam utilizando o estudo de caso como método de pesquisa, a fim de torná-lo mais consistente. Também, pode-se comparar a efetividade do framework no apoio ao desenvolvimento de estudos de caso em relação a outras propostas de desenvolvimento como a de Yin (2001) e Paré (2004).

## REFERÊNCIAS

BENBASAT, I; GOLDSTEIN, D; MEAD, M. The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. *MIS Quarterly*, v. 11, n. 3, p. 369-386, 1987.

BRANSKI, R. M.; FRANCO, R. A. C.; LIMA JR, O. F. Metodologia de estudo de casos aplicada à logística. In: XXIV Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes (XXIII ANPET), 2010.

CAMPOMAR, M.C. Do uso de “estudo de caso” em pesquisas para dissertações e teses em administração. *Revista de Administração*, v. 26, n. 3, p. 95-97, 1991.

CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2008.

EISENHARDT, K. M. Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, v. 14, n. 4, pp. 532-550, 1989.

GIL, A. C. Estudo de caso. São Paulo: Atlas, 2009.

\_\_\_\_\_. Como elaborar projetos de pesquisa. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRIX, J. Introducing students to the generic terminology of social research. *Politics*, v. 23, n. 3, p. 175-186, 2002.

LIMA, M.; FABIANI, T. Repensando o Método Caso em Cursos de Administração: Desafios e Oportunidades da Abordagem Socioconstrutivista com Ferramentas da Web 2.0. *Revista da FAEEBA-Educação e Contemporaneidade*, v. 23, n. 42, 2014.

LEE, A. A Scientific Methodology for MIS Case Studies. *MIS Quarterly*, p. 33-50, 1989.

MARSCH, D; FURLONG, P. A skin, nota sweater: ontology and epistemology in political science. In: MARSCH, D; STOKER, G. *Theory and method in political science*. London: Pallgrave MacMillan, 2002.

MAFFEZZOLLI, E.C.F.; BOEHS, C.G. E. Uma reflexão sobre o estudo de caso como método de pesquisa. *Revista da FAE*, v. 11, n. 1, p. 95-110, 2008.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A. M. *Qualitative data analysis*. Sage, 1994.

KLEIN, H. K.; MYERS, M. D. A set of principles for conducting and evaluating interpretive field studies in information systems. *MIS Quarterly*, v. 23, n. 1, p. 67-94, 1999.

OLIVEIRA, M; MAÇADA, A. C. G; GOLDONI, V. Forças e fraquezas na aplicação do estudo de caso na área de sistemas de informação. *Revista de gestão USP*, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 33-49, 2009.

ORLIKOWSKI, W.; BAROUDI, J.J. Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions. *Information Systems Research*, p. 1-28, 1991.

PATTON, M. Q. Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health services research*, v. 34, n. 5, p. 1189-1208, 1999.

PARÉ, G. Investigating Information Systems with Positivist Case Study Research. *Communications of the AIS*, v. 13, n. 18, 2004.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: métodos e técnicas. Colaboradores José Augusto de Souza Peres et al. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

STAKE, R. "Case Studies". In Denzin, N.K. e Lincoln, I.S. Strategies of Qualitative Inquiry. Thousands Oaks/London: Sage Publications, 1988.

VERGARA, S. C. Métodos de pesquisa em administração. 5a edição – São Paulo: Atlas, 2012.

YIN, R. K. Estudo de Caso: planejamento e métodos. Tradução: Daniel Grassi. 2a edição – Porto Alegre: Bookman, 2001.