

A UTILIZAÇÃO DE ESTUDOS DE CASO NA PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO

CASE STUDY METHOD IN BUSINESS ADMINISTRATION RESEARCH

ANTONIO CARLOS GIL

acgil@uol.com.br

RENÉ HENRIQUE GÖTZ LICHT

rhlicht@imes.edu.br

EDUARDO DE CAMARGO OLIVA

eduardo.oliva@imes.edu.br

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar criticamente a utilização do estudo de caso como delineamento de pesquisa no campo da Administração. Para sua realização, procedeu-se à análise dos trabalhos apresentados no XXVI Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração (ENANPAD) que puderam ser caracterizados como estudos de caso. Constatou-se que os estudos de caso vêm sendo utilizados para investigação em praticamente todas as áreas da Administração. Os aspectos mais críticos relativos aos resultados obtidos referem-se à utilização de poucas fontes de evidência na maioria das pesquisas e à falta de clareza nos procedimentos analíticos. Poucos são os trabalhos caracterizados pela aplicação de procedimentos rigorosos. Conclui-se pela necessidade de maior atenção na preparação dos pesquisadores quanto às vantagens e limitações do estudo de caso, sobretudo nos programas de mestrado em Administração.

Palavras-chave: administração, pesquisa, estudos de caso.

ABSTRACT

This article aims to discuss to what extent the use of the case study method of research has been appropriately used in the field of business administration studies. To achieve this aim all articles based on the case study method presented in the XXVI Encontro Nacional de Pós-graduação em Administração (EnAnpad) were closely examined. The results show that the case study method has been used in almost all investigations within the field of business administration studies. Among the most critical aspects regarding this use is reference to very few different sources of evidence and also lack of accuracy in the analytical procedures. Only a few articles showed evidence of thorough analytical procedures. There is enough empirical evidence to suggest that researchers do require more specific background as for advantages and limitations in using the case study method, mainly in business administration master programs.

Key words: business administration, research, case studies.

INTRODUÇÃO

A Administração é uma ciência aplicada. Seus fundamentos teóricos, assim como os métodos usados na realização de pesquisas em seus diversos campos, derivam de outras ciências, como a Sociologia e a Psicologia e a Psicologia Social. Sua consolidação como disciplina científica deu-se a partir do início do século XX. Assim, o paradigma predominante na constituição de seus fundamentos teóricos e na orientação de suas pesquisas foi o mesmo daquelas ciências: o positivista.

Como consequência, as pesquisas em Administração desenvolvidas ao longo do século XX fundamentaram-se principalmente na orientação positivista. Tanto é que ainda hoje algumas das mais conceituadas obras que tratam de pesquisa em Administração, como as de Zikmund (2002), Cooper e Schindler (2002) e Saunders *et al.* (2000) privilegiam as pesquisas experimentais, os estudos observacionais e os *surveys*, delineamentos que se ajustam ao modelo de ciência proposto pelo Positivismo.

Nota-se, porém, desde o último quartel do século passado, o desenvolvimento de pesquisas em Administração elaboradas sob novos enfoques, tais como pesquisa-ação, pesquisa etnográfica e pesquisa fenomenológica. Apesar de muito diferentes entre si, essas pesquisas têm em comum a ênfase nos procedimentos de natureza qualitativa, o que as torna substancialmente diferentes das pesquisas orientadas pela abordagem positivista, que enfatiza o uso de métodos quantitativos.

Como consequência da adoção desses novos enfoques, muitas das pesquisas desenvolvidas no campo da Administração passaram a assumir novos formatos além dos estudos experimentais, estudos *ex-post-facto* e *surveys*. E, dentre as pesquisas elaboradas sob esses novos enfoques, a que vem se tornando mais presente no campo da Administração nas duas últimas décadas é o estudo de caso.

Os estudos de caso constituem atualmente um delineamento de pesquisa bem aceito em vários domínios do conhecimento científico, como na Psicologia, na Sociologia, na Educação e na Enfermagem. Sua crescente utilização, no entanto, é preocupante, pois nem sempre a adoção desse delineamento ocorre com a observância do rigor requerido nos estudos científicos. Daí a necessidade de pesquisas para verificar como vêm sendo elaborados os estudos de caso nos diferentes domínios do conhecimento científico.

Os encontros anuais da ANPAD constituem hoje o mais importante evento nacional no que se refere à apresentação de relatos de pesquisa em Administração. Os trabalhos apresentados constituem amostra representativa da produção científica brasileira nesse campo. Tanto é que seus anais têm sido utilizados como fontes para a realização de estudos referentes à pesquisa e ao ensino no campo da Administração.

Parte significativa dos trabalhos apresentados nesses encontros refere-se a pesquisas desenvolvidas principalmente no âmbito de cursos de pós-graduação em Administração, cujos resultados podem ser utilizados para análise dos temas e dos procedimentos metodológicos adotados nessas pesquisas. Assim, realizou-se a presente pesquisa, que tem como objetivo analisar criticamente os trabalhos apresentados no 26º Encontro da ANPAD que foram produto de pesquisas caracterizadas como estudos de caso.

AS ORIGENS E O DESENVOLVIMENTO DOS ESTUDOS DE CASO

Os estudos de caso não constituem um novo método de pesquisa, pois vêm sendo utilizados há muito tempo. Suas origens podem ser encontradas na Medicina, quando começou a ser utilizado na pesquisa sobre doenças raras; nos estudos monográficos desenvolvidos por La Play; na técnica do serviço social de caso; e também nos trabalhos desenvolvidos por historiadores, jornalistas e novelistas (Platt, 1992).

Os primeiros usos do estudo de caso como técnica de pesquisa, tal como é entendido hoje, foram desenvolvidos na Universidade de Chicago, que constituiu o mais importante

local de produção sociológica nas três primeiras décadas do século XX. Os sociólogos dessa escola valorizaram o estudo de caso enquanto delineamento de pesquisa social e elaboraram diversos trabalhos de cunho teórico visando justificar o novo método de pesquisa (Burgess, 1927; Cooley, 1929; Park, 1930; Becker, 1934). A influência da escola de Chicago foi importante não apenas nos Estados Unidos, mas também na Europa. Como consequência, o estudo de caso passou a ser amplamente utilizado nas investigações sociológicas.

Essa influência, no entanto, passou a declinar a partir da década de 1930, com o prestígio das teses difundidas por pesquisadores da Universidade de Columbia, que ressaltavam a importância do uso de métodos rigorosamente científicos no âmbito da Sociologia, e suas teses foram vitoriosas. Como consequência, o uso do estudo de caso como método de pesquisa social foi declinando progressivamente.

O estudo de caso enquanto método não foi eliminado dos tratados de metodologia de pesquisa social, mas passou a ser cada vez menos indicado, sobretudo em virtude do prestígio granjeado pelos *surveys*, que assumiram elevado grau de aperfeiçoamento técnico. A partir da década de 1960, no entanto, surgiram muitas críticas ao uso dos métodos quantitativos nas ciências sociais.

Para alguns pesquisadores, a busca de precisão nas ciências sociais, caracterizada pelo intenso uso de experimentos e de *surveys*, estaria levando a um empobrecimento dessas mesmas ciências. Surgiu, então, um movimento em favor da adoção de métodos qualitativos. Esse movimento foi fortemente influenciado pela obra de Kuhn (1962), a qual difundiu a idéia dos paradigmas em ciência.

Passou-se, então, a valorizar novos enfoques metodológicos, como o etnográfico, o dialético e o fenomenológico, que, embora muito diferentes entre si, têm em comum a valorização da pesquisa qualitativa. Como consequência, intensificou-se a utilização de estudos de caso na investigação nos domínios da Sociologia, Psicologia Social, Antropologia e em outras ciências sociais.

No âmbito da Administração, que se estabeleceu como ciência no início do século XX, fortemente influenciada pelos princípios positivistas, a resistência ao estudo de caso foi muito grande até meados da década de 1970. Mas, a partir da década seguinte, os estudos de caso foram se tornando cada vez mais frequentes, a ponto de Yin (2001, p. xiii) afirmar, no prefácio da segunda edição de sua mais importante obra, publicada em 1994, que "um desenvolvimento intrigante foi a guinada em direção ao estudo de caso como ferramenta de pesquisa (e não apenas de ensino) por parte das escolas de administração em todo o país".

Algumas pesquisas realizadas no Brasil indicam essa mesma tendência. Roesch (1999), num levantamento sobre dissertações de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, constatou que, de um total de 107 trabalhos, 52,1% eram constituídas por estudos de caso único.

Silva (2002) realizou um levantamento no Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia e constatou que, de um total de 72 teses e dissertações de mestrado acadêmico e profissional homologados entre 1999 e julho de 2001, 53 utilizaram o estudo de caso como estratégia de pesquisa principal, o que corresponde a 74% do seu total.

Um inventário sobre a produção científica nacional no campo de aprendizagem nas organizações (Guimarães, 2003) mostra que a produção nessa área entre 1998 e 2001 foi constituída de 36% de ensaios, 36% de estudos de caso e 28% de *surveys*.

PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO

A intensa utilização dos estudos de caso em Administração é preocupante. Não porque constituam procedimentos menos válidos que os levantamentos ou experimentos, já que há situações em que constituem a melhor alternativa, mesmo havendo possibilidade de se recorrer a outros procedimentos investigativos.

Para Yin (2001, p. 32.), os estudos de caso possibilitam investigar “um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”, o que não se torna possível mediante experimentos ou levantamentos.

Burns (1990), por sua vez, apresenta o estudo de caso como delineamento adequado para: 1) elaboração de estudos preliminares que permitem a geração de dados que podem sugerir temas para investigações mais profundas; 2) análise intensa e profunda dos fenômenos que envolvem o objeto de estudo, permitindo, então, sua generalização em relação à população mais ampla; 3) geração de interessantes evidências capazes de ilustrar descobertas gerais; 4) refutação de generalizações; 5) investigação de comportamentos que não podem ser manipulados; e 6) descrição de um único evento histórico.

A adoção do estudo de caso na pesquisa em Administração, como também em muitas outras áreas, decorre, com frequência, do fato de ser considerado um delineamento mais simples, se comparado com levantamentos ou estudos experimentais, por exemplo. Mas os estudos de caso devem ser entendidos como estudos rigorosos, que requerem do pesquisador conhecimento profundo do assunto a ser investigado e das teorias que fundamentam o estudo, bem como habilidades especiais para analisar e interpretar os dados obtidos.

Mais que isso, quem desenvolve estudos de caso precisa saber como se realizam outros delineamentos para decidir acerca da conveniência de sua utilização com vistas à solução do problema proposto. Nem mesmo se pode admitir que o estudo de caso seja um procedimento mais rápido ou menos dispendioso, pois tende a requerer muito mais tempo para sua realização do que os levantamentos, bem como uma quantidade maior e mais diversificada de procedimentos técnicos.

Assim, procede-se à análise de alguns dos principais problemas observados na elaboração de estudos de caso no campo da Administração.

CONCEITUAÇÃO DE ESTUDO DE CASO

Como o estudo de caso tem diferentes origens, também tem recebido muitas definições. Essas definições, no entanto, não são excludentes. Assim, quando se define uma pesquisa como estudo de caso, pode-se dizer que: a) o estudo é qualitativo e vale-se de diferentes fontes de evidência (Yin, 2001), b) que analisa propriedades de um caso ou de um fenômeno (Campbell e Stanley, 1963) e que tem como propósito o conhecimento de um universo mais amplo de unidades similares (Gerring, 2004).

Não é o que acontece, porém, com muitas das pesquisas apresentadas por seus autores como estudos de caso. São frequentes as pesquisas que analisam uma organização com dados obtidos exclusivamente mediante entrevistas com seus dirigentes. Dispõe-se, dessa forma, de uma única fonte de evidência. Ora, por mais aprofundadas que tenham sido as entrevistas, não há como garantir que o caso tenha sido analisado exaustivamente. Procedimentos desse tipo podem ser considerados pesquisas-piloto, que têm cunho exploratório e utilizam amostras reduzidas.

Também são comuns trabalhos que procedem à análise de diversos casos, mediante dados disponíveis, geralmente por meio de documentação. Estes também não podem ser considerados estudos de caso. Pode-se definir esse procedimento como “análise de casos”, que são úteis para estimular a compreensão de determinados fenômenos e são muito comuns nos estudos formuladores ou exploratórios (Sellitz *et al.*, 1960), mas não como estudo de caso enquanto delineamento de pesquisa.

Um outro fator que tem contribuído para o uso inadequado de estudo de caso como delineamento de pesquisa deve-se à longa tradição do método de caso no ensino da Administração (McNair, 1954).

TIPOS DE ESTUDO DE CASO

As primeiras pesquisas definidas como estudos de caso no âmbito das ciências humanas envolviam um único caso. O principal critério adotado pelos pesquisadores na seleção dos casos era o da tipicidade. Mas os estudos de caso desenvolvidos nos dias atuais nem sempre apresentam essa característica. Tanto é que um número significativo dessas pesquisas envolve mais de um caso, o que indica uma evolução do conceito de estudo de caso.

Até meados da década de 1960, nos Estados Unidos, os estudos de caso eram apresentados como delineamentos pouco rigorosos que poderiam servir no máximo para estudos de natureza exploratória (Goode e Hatt, 1952). Mas a experiência acumulada com pesquisas dessa modalidade tem levado muitos autores a definir bases lógicas e procedimentos técnicos para sua realização e até mesmo a propor uma classificação dos estudos de caso.

Yin (2001) classifica os estudos de caso em *exploratórios*, *descritivos* e *explanatórios*, de acordo com os seus propósitos, e trata também de projetos de caso único e de casos múltiplos. Stake (2000), por sua vez, identifica três modalidades de estudo

de caso: intrínseco, instrumental e coletivo. *Intrínseco* é aquele em que o caso constitui o próprio objeto da pesquisa; o pesquisador procura compreendê-lo em profundidade, sem qualquer preocupação com o desenvolvimento de alguma teoria. *Instrumental* é aquele em que o pesquisador não tem interesse específico no caso, mas admite que pode ser útil para alcançar determinados objetivos. Estudo de caso *coletivo*, por fim, é aquele cujo propósito é o de estudar características de uma população, com propósitos geralmente instrumentais.

FONTES DE EVIDÊNCIA

Uma das características mais distintivas do estudo de caso em relação a outros delineamentos é o uso de múltiplas fontes de evidência. Enquanto os levantamentos, por exemplo, são elaborados com dados obtidos por meio de um instrumento básico, como o questionário ou a entrevista, os estudos de caso requerem a aplicação do maior número possível de técnicas para a coleta de dados. Isso porque os estudos de caso, apesar de corresponderem a uma situação que é tecnicamente uma, envolvem muitas variáveis significativas, que não podem ser verificadas com apoio de uma única estratégia de coleta de dados. Além disso, para garantir a validade dos resultados obtidos por determinada fonte, é necessário que sejam confrontados com os dados obtidos por outras fontes.

Dentre as principais fontes de evidência, segundo Yin (2001), estão a *documentação*, os *registros em arquivos*, as *entrevistas*, a *observação direta*, a *observação participante* e os *artefatos físicos*. Também podem ser utilizadas outras fontes de evidência, como por exemplo: *testes projetivos*, *histórias de vida*, *escalas de atitude* e *questionários auto-aplicados*, mas como fontes complementares. Um questionário auto-aplicado, por exemplo, não pode ser considerado dentre as principais fontes de evidência, porque são limitados quanto à profundidade, que constitui característica essencial nos estudos de caso.

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise e a interpretação dos dados constitui uma etapa particularmente difícil nos estudos de caso. Há pesquisadores que iniciam seus estudos sem a menor idéia acerca dos procedimentos analíticos a serem adotados, o que faz com que muitos desses estudos se tornem meramente descritivos e seus resultados não apresentem a menor chance de generalização.

As obras que tratam da elaboração de estudos de caso nem sempre são suficientes para esclarecer acerca dos procedimentos analíticos a serem adotados. Isso porque, diferentemente do que ocorre com experimentos e levantamentos, para os quais existem procedimentos estatísticos bem definidos, há poucas fórmulas ou receitas capazes de orientar os pesquisadores. O que geralmente se propõe é que a análise das evidências se ajuste a um padrão, ou que este seja construído ao longo do processo (Yin, 2001). Em qualquer das situações, requer-se muito mais fundamentação teórica do que nos levantamentos ou nas pesquisas experimentais. Isso significa que a análise das evidências no estudo de caso deve ser precedida de

um amplo trabalho de pesquisa bibliográfica. E, quando essa pesquisa não é realizada previamente, precisa ocorrer ao longo da análise e interpretação dos dados.

PROCEDIMENTOS METODÓGICOS

Este trabalho pode ser caracterizado como uma pesquisa de caráter descritivo, desenvolvida mediante o delineamento documental, já que se fundamentou em dados obtidos nos Anais do XXVI ENANPAD. Para tanto, foram, inicialmente, identificados em cada área os trabalhos que puderam ser definidos como produtos de pesquisa de campo, de laboratório ou documental. Alguns dos trabalhos foram definidos por seus autores como pesquisas, mas não foram assim considerados no presente trabalho. Foram os trabalhos fundamentados apenas em fontes bibliográficas. Embora possam ser consideradas pesquisas num sentido amplo, devem ser mais apropriadamente definidas como ensaios. Apesar de existirem trabalhos elaborados exclusivamente a partir de fontes bibliográficas, há os que podem ser considerados como pesquisas rigorosamente científicas.

Também não foram considerados trabalhos de pesquisa aqueles que se referiram a aspectos muito pontuais numa organização e elaborados com base apenas em relatórios ou demonstrativos financeiros. Em que pese o fato de muitos deles constituírem importantes trabalhos do ponto de vista profissional, não podem, a rigor, ser considerados estudos de caso. Podem ser considerados como análises de casos e que possuem valor nas pesquisas exploratórias, já que servem para estimular a compreensão acerca dos fenômenos (Sellitz *et al.*, 1960).

Alguns dos trabalhos apresentados no XXVI ENANPAD foram definidos como estudos de caso por seus autores. Mas, por se fundamentarem numa única fonte de evidência, foram classificados como pesquisas de outra natureza, visto ser esta uma das principais características dos estudos de caso.

Após a identificação e classificação dos estudos de caso, procedeu-se à sua análise e discussão. Para tanto, foram estabelecidas categorias analíticas referentes ao tipo de estudo de caso e às fontes de evidência. Os tipos foram classificados de acordo com Stake (2000), que apresenta a vantagem de considerar tanto o número de casos quanto os propósitos do estudo. As fontes de evidência, por sua vez, foram classificadas de acordo com Yin (2000), com uma alteração: dados de arquivos e fontes documentais foram juntados numa única categoria, denominada documentação.

RESULTADOS

RESULTADOS GERAIS

No ENANPAD 2002, foram apresentados 542 trabalhos resultantes de pesquisas ou ensaios, na forma de artigos. Dentre esses, 268 foram considerados produtos de pesquisa de campo, de laboratório ou documental, o que corresponde a 49,4% do total. Estes 268 trabalhos foram classificados segundo as diferentes modalidades de pesquisa, como indicado na Tabela 1. Os dados mostram como os estudos de caso estão

entre os delineamentos mais adotados nas pesquisas em Administração, pois só foram superados em número pelos levantamentos, que constituem classicamente a modalidade de pesquisa mais adotada nesta área do conhecimento. Note-se, ainda, que a quantidade de estudos de caso é muito superior à de pesquisas documentais.

Tabela 1 – Classificação das pesquisas segundo o delineamento adotado.

Tipo de Pesquisa	Frequência Absoluta (N)	Frequência Relativa (%)
Levantamentos	117	43,6
Estudos de caso	90	33,5
Pesquisas documentais	35	13,1
Estudos exploratórios	17	6,3
Experimentos ou quase-experimentos	3	1,1
Pesquisa metodológica	2	0,8
Pesquisa histórica	1	0,4
Pesquisa etnográfica	1	0,4
Estudo de coorte	1	0,4
Pesquisa-ação	1	0,4
Total	268	100,0

Dez dos trabalhos apresentados são estudos exploratórios. Alguns foram assim denominados pelos próprios autores. Outros foram classificados pelos autores da pesquisa, em função dos procedimentos adotados para coleta de dados: exame da literatura pertinente ao assunto, estudo com pessoas que tiveram experiência prática com o problema a ser estudado e análise de exemplos que estimulam a compreensão (Selltiz *et al.*, 1960).

As pesquisas foram também classificadas segundo as quatorze áreas propostas pelo ENANPAD em 2002, conforme indica a Tabela 2. Verifica-se que Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho é a área em que aparecem mais artigos correspondentes a trabalhos de pesquisa, seguida pela de Administração da Informação. Finanças, por sua vez, é a área em que aparece a menor quantidade de pesquisas, antecedidas pelas áreas de Gestão Pública e Governança, Contabilidade e Controle Gerencial e Políticas Públicas. Note-se que as duas áreas correspondentes à Administração Pública estão entre as que apresentam menor quantidade de pesquisa. Trata-se de área de desenvolvimento mais recente no Brasil e que dispõe de poucos cursos tanto em nível de graduação quanto de pós-graduação.

A menor quantidade de pesquisas nas áreas de Contabilidade e Finanças deve-se provavelmente ao fato de constituírem áreas em que o estímulo para elaboração de trabalhos analíticos no âmbito de organizações, assim como propostas de ação têm sido maior do que o estímulo para realização de pesquisas. Note-se que Contabilidade e Controle Gerencial é a sexta área com maior número de trabalhos apresentados e Finanças, a sétima. Mas parte significativa desses trabalhos corresponde a análises de casos (não necessariamente estudos de caso) ou elaboração de propostas de ação. Isso indica que essas áreas apresentam notável vocação profissionalizante.

Tabela 2 – Classificação das pesquisas segundo a área.

Área	Trabalho Apresentados	Pesquisas (N e %)		Estudos de Caso (N e %)	
Administração da Informação	54	38	70,4	5	13,1
Administração de Ciência e Tecnologia	27	12	44,4	4	33,3
Comportamento Organizacional	56	37	66,1	4	10,8
Contabilidade e Controle Gerencial	47	13	27,6	4	30,8
Estratégia em Organizações	55	24	43,6	13	54,1
Ensino e Pesquisa em Administração	26	13	50,0	2	15,4
Finanças	39	9	23,1	1	11,1
Gestão Internacional	17	8	47,1	4	50,0
Gestão de Operações e Logística	19	10	52,6	9	90,0
Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho	50	36	72,0	19	51,3
Gestão Pública e Governança	38	12	31,6	7	58,3
Marketing	51	32	62,7	3	9,4
Teoria das Organizações	36	16	44,4	9	60,0
Políticas Públicas	27	8	29,6	6	75,0
Total	542	268	*	90	*

A maioria dos estudos de caso valeu-se de apenas duas fontes de evidência (Tabela 3). Essa situação é crítica, pois os resultados dos estudos de caso devem basear-se no maior número possível de fontes. Mais crítica ainda porque mais da metade dos estudos baseou-se em entrevistas e documentação. Ora, a utilização de fontes documentais, assim como bibliográficas, é uma constante na maioria das pesquisas, independentemente do delineamento adotado. Em muitas das pesquisas analisadas, a entrevista constituiu a técnica fundamental de coleta de dados, o que dificulta a obtenção da validade instrumental, que, nos estudos de caso, é obtida principalmente por meio da triangulação.

Tabela 3 – Fontes de evidência utilizadas nos estudos de caso.

Tipo de Pesquisa	Frequência Absoluta (N)	Frequência Relativa (%)
Documentação e entrevista	46	51,1
Documentação e questionário	4	4,4
Documentação e seminário	1	1,1
Documentação, entrevista e questionário	9	10,0
Documentação, questionário e observação	1	1,1
Documentação, entrevista e observação	12	13,4
Documentação, entrevista e artefatos	1	1,1
Documentação, entrevista, observação e questionário	3	3,3
Não esclarecido	13	14,5
Total	90	100,0

RESULTADOS POR ÁREA

ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Administração da Informação é a área em que foi apresentada a maior quantidade de trabalhos de pesquisa, tanto em números absolutos quanto relativos. Foram trinta e oito pesquisas, que correspondem a 70,4% dos trabalhos apresentados. Interessante considerar que Administração da Informação é uma área relativamente recente da Administração. Provavelmente, o domínio de técnicas de coleta e análise de dados, que constitui uma das características dos profissionais dessa área, possa explicar esses números. Também cabe ressaltar que a proporção de levantamentos nesta área é superior a qualquer outra, o que se explica pelo fato de, em muitos deles, a coleta de dados ter sido feita com o auxílio da própria tecnologia da informação, ou seja, com o suporte da Internet.

Foram elaborados nesta área 19 levantamentos, seis pesquisas documentais, seis exploratórias, cinco estudos de caso, uma pesquisa experimental e uma metodológica. Três dos estudos de caso são intrínsecos e tratam de uma empresa do setor financeiro que está buscando um diferencial competitivo por meio das ferramentas do e-business, do *Portal de compras do Governo Federal* e da implantação do *Sistema de Informações no Tribunal de Contas de Sergipe*. Dois são coletivos e abordam o *alinhamento estratégico* entre os planos de negócio e de tecnologia de informação em três empresas industriais e o *impacto do comércio eletrônico nos processos estratégicos* de duas organizações.

ADMINISTRAÇÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Dos 27 trabalhos apresentados nesta área, 12 são pesquisas, das quais quatro são estudos de caso. Foram apresentados também seis relatos de levantamentos, um de pesquisa documental e um de pesquisa-ação. Esta é a única área em que aparece um trabalho definido como pesquisa-ação, que constitui uma das mais antigas modalidades de pesquisa alternativa, presente na literatura européia desde a década de 1960, mas ainda pouco presente entre nós.

Dois dos estudos de caso apresentados nesta área são instrumentais e referem-se a *inovação radical* e *competência tecnológica*, tendo sido realizados em indústria metalúrgica e de celulose, respectivamente. Um dos estudos coletivos refere-se à *gerência do desenvolvimento de produtos e transferência de conhecimento* e foi realizado em três empresas (Embraer, Natura e Daimler-Chrysler) e o outro se refere à *transferência de conhecimento* e envolveu oito projetos elaborados no âmbito de uma empresa de economia mista.

COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Comportamento Organizacional constitui a terceira área em que há uma proporção maior de trabalhos definidos como pesquisas (66,1%). Mas é a área em que a proporção de estudos de caso é menor: apenas quatro trabalhos. Dos outros trabalhos de pesquisa, dois referem-se a pesquisas documentais, três a estudos exploratórios, vinte e sete a levantamentos e um à pesquisa etnográfica, a única pesquisa desse gênero dentre todas as apresentadas.

Dos quatro estudos de caso, três dos casos são instrumentais e referem-se à *percepção de gestores sobre valores de mercado* verificadas na Telemar, *motivação para o voluntariado* na filial de um banco norte-americano e o *processo de mudança e aprendizagem no call center* de uma empresa de telecomunicações. O estudo intrínseco refere-se a uma empresa que adotou o sistema de *autogestão*.

CONTABILIDADE E CONTROLE GERENCIAL

Contabilidade e Controle Gerencial constitui uma das áreas com menor quantidade de trabalhos considerados como pesquisas (27,6%). Foram apresentados oito levantamentos,

quatro estudos de caso e uma pesquisa documental. Alguns trabalhos foram apresentados pelos autores como pesquisas e o são de certa forma, mas num sentido muito estrito, pois, de modo geral, consistem em diagnósticos realizados no âmbito de empresas, não podendo, portanto, ser considerados como pesquisas rigorosamente científicas. E certamente este não foi o propósito de seus autores.

Um único estudo nesta área é de cunho intrínseco: o que analisa o *sistema de contabilidade gerencial da VARIG*. Os estudos instrumentais referem-se a *processo decisório, análise de custos e metodologia de custeio*, e foram realizados numa indústria de confecções, num hospital e numa empresa produtora de barras de aço.

ESTRATÉGIA EM ORGANIZAÇÕES

Dentre os trabalhos apresentados nesta área, há 13 estudos de caso, sete pesquisas documentais e quatro levantamentos.

A proporção de estudos intrínsecos dentre os estudos de caso é superada apenas pela área de Políticas Públicas. Um desses estudos refere-se à influência dos *stakeholders* no processo de *adaptação estratégica de uma indústria do setor metal-mecânico*. Outro estudo refere-se à retomada da *vantagem competitiva numa indústria vinícola*. Dois estudos foram realizados em universidades, um analisando seu *planejamento estratégico* e, outro, sua *adaptação estratégica*. Um outro estudo dedicou-se à análise das implicações dos processos de aprendizagem para a acumulação de *competências tecnológicas numa fábrica de colheitadeiras*. E um último foi direcionado à análise da *responsabilidade social na Companhia Vale do Rio Doce*.

Os estudos coletivos referem-se aos *recursos estratégicos* de três empresas de comunicação, à relação entre *esquemas interpretativos e estratégias de ação* em duas escolas, ao *alinhamento estratégico* em quatro produtoras de milho e soja, às *decisões estratégicas* em quatro emissoras de rádio, às *mudanças estruturais* em dois grupos siderúrgicos nacionais: Gerdau e Companhia Vale do Rio Doce. O único caso instrumental refere-se ao *relacionamento competitivo*, estudado no âmbito da aliança estratégica entre a Usiminas e a Fiat.

ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO

Ensino e Pesquisa em Administração é uma das áreas mais recentes dentre as definidas nos ENANPAD's. Talvez por essa razão seja uma das áreas em que foram apresentados menos trabalhos: apenas vinte e seis. Exatamente metade deles, no entanto, são pesquisas, sendo sete levantamentos, três pesquisas documentais, dois estudos de caso e uma pesquisa exploratória.

Dos dois estudos de caso apresentados, um é intrínseco, referente à disciplina *Educação Corporativa & Gestão da Aprendizagem e do Conhecimento Organizacional*, ministrada no Programa de Pós-Graduação em Administração da FEA-USP. Outro é coletivo, referente à *ética no currículo do Curso de Administração*, abrangendo os cinco cursos de Admi-

nistração que obtiveram os melhores resultados no Exame Nacional de Cursos, na cidade de São Paulo, a partir de 1996.

FINANÇAS

Finanças é a área em que foi identificada não apenas a menor prevalência de trabalhos que podem ser caracterizados como estudos de caso, mas também como pesquisas. Apenas nove dentre os trabalhos foram considerados pesquisas, sendo sete pesquisas documentais, um levantamento e um estudo de caso. O único estudo de caso identificado é constituído por um estudo instrumental realizado numa instituição financeira com a finalidade de analisar *risco de crédito*.

Assim como ocorreu na área de Contabilidade e Controle Gerencial, alguns trabalhos foram apresentados por seus autores como pesquisas, mas não no sentido restrito de pesquisa científica. Também apareceram trabalhos apresentados como estudos de caso, mas que, a rigor, são análises de casos, já que foram elaborados com base apenas em demonstrativos financeiros.

GESTÃO INTERNACIONAL

Gestão Internacional é a área em que foram apresentados menos trabalhos. No entanto, dos dezessete, oito são constituídos por pesquisas: quatro levantamentos e quatro estudos de caso. Dos estudos de caso, três são intrínsecos e referem-se ao *controle gerencial na Petrobrás*, ao *controle gerencial na EMBRAER* após a privatização e à *internacionalização da Churrascaria Plataforma*. O único caso instrumental refere-se aos *fatores que obstruem a internacionalização de empresas brasileiras*, focalizando uma empresa do ramo de imagens digitalizadas.

GESTÃO DE OPERAÇÕES E LOGÍSTICA

Esta é a área em que, proporcionalmente, foram apresentados mais estudos de caso. Com a exceção de um único levantamento, as demais pesquisas, que correspondem praticamente à metade dos trabalhos, são estudos de caso. Três deles são intrínsecos e tratam da *cadeia produtiva de vinhos finos do Rio Grande do Sul*, da *produção de serviços de uma empresa hoteleira* e do *processo de ajustamento da AmBev* diante das determinações do CADE. Quatro são instrumentais e referem-se à *utilização de logística, produção de serviços, reengenharia e atendimento ao cliente* e foram realizados numa empresa de atividades diversificadas, numa empresa hoteleira, numa indústria farmacêutica e numa loja de varejo, respectivamente. Dois são coletivos e referem-se a *indicadores de desempenho* em duas cooperativas e ao *relacionamento varejo-indústria* em oito estabelecimentos industriais.

GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DO TRABALHO

Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho é a área em que há maior quantidade de trabalhos apresentados que podem ser consideradas pesquisas (72% do total). Foram apresentados dezenove estudos de caso, onze levantamentos, três

pesquisas exploratórias, duas pesquisas metodológicas e uma pesquisa quase-experimental.

Três dos estudos de caso são intrínsecos, tratando do *poder numa organização de desenvolvimento de software*, da *gestão por competências numa empresa petroquímica* e das *competências percebidas numa universidade*.

Os casos instrumentais tratam de: *aprendizagem nas organizações*, *flexibilidade nas relações de trabalho*, *doenças ocupacionais*, *modelo de universidade corporativa*, *prática ideológica na organização*, *empregabilidade*, *modelo de gestão* e *conseqüências psicológicas do sistema de controle eletrônico*.

Os casos coletivos, por fim, referem-se a: *três gestões municipais*, *operação de call-centers* em três empresas, *aprendizado organizacional* em duas empresas, *gestão de competências* em três empresas, *gerenciamento de carreira* em duas empresas, *gestão estratégica de qualidade* em três empresas vencedoras do PNQ e *qualidade de vida de funcionários* de quatro empresas.

GESTÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA

Na área de Gestão Pública, sete dos trabalhos de pesquisa são constituídos por estudos de caso, três por levantamentos e dois por pesquisas. Seis dos estudos de caso são intrínsecos, tratando de uma *instituição de ensino superior*, uma *cooperativa de trabalho*, uma *agência reguladora*, um *plano de reestruturação administrativa*, um sistema de *gestão de compras públicas* e um *programa de apoio ao microempreendedor urbano*. Um estudo é instrumental e trata do *tripartismo e da paridade na política pública de trabalho e renda*, focalizando o Estado do Rio de Janeiro.

MARKETING

Na área de *Marketing*, mais da metade dos trabalhos são constituídos por pesquisas. Destas, 25 são levantamentos, correspondendo a 86% do total. Aparecem três estudos de caso, dois estudos exploratórios, um estudo de coorte e uma pesquisa experimental.

Os estudos de caso representam o mais baixo percentual verificado dentre as diferentes áreas. Apenas três estudos de caso foram apresentados (9,4% do total). Um destes é intrínseco, tendo como objeto o *atendimento ao consumidor na Livraria Cultura*; um é instrumental, realizado numa empresa do ramo imobiliário, voltado ao estudo do *Valor do Cliente*; e um é coletivo, realizado em duas empresas do ramo farmacêutico para estudar o *Serviço de Atendimento ao Cliente*.

Cabe lembrar que *Marketing* é a área da Administração em que os métodos e técnicas de pesquisa encontram-se mais desenvolvidos. Os únicos estudos experimentais e de coorte dentre os apresentados na ENANPAD 2002 aparecem nesta área.

Também cabe ressaltar que obras referentes à pesquisa mercadológica, que existem em bom número, inclusive de autores nacionais, vêm sendo adotadas como texto-base em

cursos de Metodologia da Pesquisa não apenas em Administração, mas em outros campos das ciências sociais.

Além disso, a maioria das pesquisas profissionais no campo da Administração vem sendo realizada na área mercadológica. A realização de levantamentos nesta área mostra-se muito prática e útil e tem sido realizada com apreciável nível de competência. Há, portanto, um forte estímulo para a realização de levantamentos em *Marketing*, o que provavelmente responde pelo pequeno número de estudos de caso apresentados nesta área.

TEORIA DAS ORGANIZAÇÕES

Das 16 pesquisas apresentadas na área de Teoria das Organizações, nove são estudos de caso. Aparecem também três pesquisas documentais, três levantamentos e uma pesquisa histórica.

Dos nove estudos de caso, dois são intrínsecos e referem-se à *responsabilidade social praticada na Light* e aos efeitos da privatização na *identidade organizacional da Telepar Brasil Telecom*.

Os estudos instrumentais abordam a *gestão do voluntariado*, realizado num albergue, as *teorias da auto-organização e da complexidade*, numa indústria hoteleira, e o *processo de profissionalização* numa indústria têxtil.

Os estudos coletivos referem-se ao *ciclo de vida das organizações*, estudado em seis supermercados; à *gestão estratégica*, em sete ONGs; à *estrutura organizacional*, em quatro cooperativas leiteiras e em três empresas de construção civil.

Cabe ressaltar que esta é a área em que se verifica melhor explicitação dos procedimentos utilizados na análise dos dados. Há trabalhos que esclarecem acerca do processo de categorização, do estabelecimento de matrizes de análise. Também há trabalhos em que se procedeu à análise de conteúdo. Dois dos trabalhos indicam ainda a utilização do modelo proposto pela *Grounded Theory*, ainda pouco presente nas pesquisas em Administração.

POLÍTICAS PÚBLICAS

A proporção de pesquisas entre os trabalhos apresentados na área de Políticas Públicas é baixa em comparação a outras áreas: seis estudos de caso, um levantamento e uma pesquisa exploratória, o que corresponde a 29% do total. Os estudos de caso constituem a maioria das pesquisas.

Trata-se também da área com maior quantidade de estudos intrínsecos, com cinco apresentações, referentes à *política de desenvolvimento* de uma universidade, a uma *política pública de formação de recursos humanos*, à *mudança institucional na Fundação Joaquim Nabuco*, a um *programa de microcrédito*, a um *projeto de preservação ambiental*. O único estudo coletivo foi realizado em 11 penitenciárias, tendo como objeto o *trabalho prisional*.

CONCLUSÕES

O estudo de caso vem sendo cada vez mais reconhecido como delineamento capaz de proporcionar resultados significativos nas pesquisas no campo da Administração. Durante muito tempo, foi visto como delineamento adequado apenas para a realização de estudos exploratórios. Nos dias atuais, graças ao desenvolvimento das técnicas qualitativas de análise de dados, bem como do aprimoramento de novos modelos interpretativos, as pesquisas realizadas sob a forma de estudos de caso podem ser utilizadas também com propósitos descritivos e exploratórios.

Os dados obtidos mostram como os estudos de caso possibilitam investigar nos mais diversos campos da Administração. Seu nível de utilização, no entanto, difere em função da área.

No campo das Políticas Públicas, constitui a principal modalidade de pesquisa. Isso se justifica, pois o que geralmente interessa nesse campo é estudar as políticas e seus múltiplos condicionamentos, mas garantindo-se a unidade da abordagem. Já no campo de *Marketing*, o estudo de caso é menos presente, provavelmente em decorrência do efetivo uso dos levantamentos, que granjearam alta respeitabilidade nas pesquisas desenvolvidas nessa área.

Também fica clara a dificuldade de elaboração de estudos de caso no campo da Administração Financeira. Isto porque os casos desenvolvidos nesse campo têm se valido principalmente de fontes documentais, o que os torna muito mais úteis do ponto de vista profissional que do ponto de vista científico.

A ampla utilização dos estudos de caso na Administração também constitui, no entanto, motivo de preocupação, porque nem sempre os estudos de caso têm sido desenvolvidos mediante a observação dos procedimentos técnicos requeridos. A principal dificuldade observada na presente pesquisa refere-se à utilização das fontes de evidência. A entrevista constitui a técnica de coleta de dados preferida. Mas, em boa parte dos casos estudados, não há muitas outras fontes de evidência que possibilitem o adequado cotejo entre os dados, o que acaba por comprometer sua validade.

Outro problema que ficou evidente é o relativo à análise dos dados. O esclarecimento acerca dos procedimentos adotados com frequência é insuficiente. Mas os relatos deixam transparecer que, na maioria dos casos, procedeu-se simplesmente à descrição dos dados obtidos. Poucos são os relatos sobre a utilização dos principais métodos de análise recomendados por Yin (2001): adequação ao padrão, construção da explanação e análise de séries temporais.

Os resultados de uma pesquisa não são indiferentes à forma de apreensão. É necessário, pois, que os pesquisadores sejam capazes de reconhecer as vantagens e as limitações de cada método de pesquisa. Não basta considerar os aspectos técnicos de coleta e análise de dados. Requer-se a consideração das bases lógicas da investigação. Os pesquisadores precisam ser capazes de decidir acerca dos procedimentos mais

adequados para a investigação das diferentes realidades. Daí a importância da formação dos pesquisadores.

Os cursos de graduação em Administração não apresentam tradição quanto ao ensino de Metodologia de Pesquisa, ao contrário de outros cursos no campo das ciências humanas e sociais, como Economia, Psicologia, Ciências Sociais e Comunicação Social. Recomenda-se, portanto, que, nos programas de mestrado em Administração – os maiores centros produtores de pesquisas –, seja aprofundado o ensino de métodos e técnicas de pesquisa. E que, nesses programas, se proceda à discussão aprofundada dos fundamentos epistemológicos da pesquisa.

É necessário que os pesquisadores em Administração reconheçam no estudo de caso um delineamento de pesquisa que requer tanto rigor quanto os levantamentos ou os estudos experimentais. De fato, durante várias décadas, os estudos de caso foram elaborados com objetivos formuladores ou exploratórios. Mas o desenvolvimento teórico verificado no campo da Metodologia Científica possibilita a realização de pesquisas com muito mais poder de explicação.

Assim, recomenda-se também que os centros formadores de mestres e doutores em Administração promovam encontros regionais e nacionais com o propósito de discutir questões de ordem metodológica na pesquisa.

Referências

- BECKER, H.S. 1934. Culture case study and ideal-typical method. *Social Forces*, 12(3):399-405.
- BURGESS, E.W. 1927. Statistics and case study as methods of social research. *Sociology and Social Research*, 12:103-120.
- BURNS, R. 1990. *Introduction to research methods*. Melbourne, Longmans.
- CAMPBELL, D. e STANLEY, J. 1963. *Experimental and quasi-experimental designs for research*. Boston, Houghton Mifflin.
- COOLEY, C.H. 1929. Case study of small institution as a method of research. *Publication of the American Sociological Society*, 29:123-132.
- COOPER, D. e SCHINDLER, P. 2002. *Business research methods*. Nova York, McGraw-Hill.
- GERRING, J. 2004. What is a case study and what is it good for. *American Political Science Review*, 98(2).
- GOODE, W. e HATT, P. K. 1952. *Methods in social research*. Nova York, McGraw-Hill.
- GUIMARÃES, T.A. 2003. *Aprendizagem nas organizações: a produção científica brasileira no período de 1998 a 2001, na área de administração: controvérsias conceituais e metodológicas*. Brasília, Universidade de Brasília - Programa de Pós-Graduação em Administração. Disponível em: <<http://planeta.terra.com.br/artefashion/papq/antiores.htm>>. Acesso em: 06 Feb.2004.
- KUHN, T.S. 1962. *The structure of scientific revolution*. Chicago, The University of Chicago Press.
- McNAIR, M.P. (Ed.) 1954. *The case method at the Harvard Business School*. Nova York, McGraw Hill.
- PARK, R.E. 1930. Murder and the case study method. *American Journal of Sociology*, 36(3):447-454.

- PLATT, J. 1991. Case study in American methodological thought. *Current Sociology*, 40:17-48.
- ROESCH, S.M.A. 1999. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração*. 2. ed. São Paulo, Atlas.
- SAUNDERS, M.N.K.; LEWIS, P. e THORNHILL, A. 2000. *Research methods for business students*. Londres, Financial Times Management.
- SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L.S. e COOK, S.W. 1960. *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. São Paulo, EPU.
- SILVA, T. D. 2002. O Caso do Estudo de Caso: a preferência metodológica na produção discente do Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia no período de 1999 a julho de 2001. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 9(3):82-88.
- STAKE, R.E. 2000. Case studies. In: N.K. DENZIN e Y. LINCOLN (eds.), *Handbook of qualitative research*. 2 ed. Thousand Oaks, Sage.
- YIN, R. K. 2001. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre, Bookman.
- ZIKMUND, W.G. 2002. *Business research methods*. South-Western, Thomson.

Submissão: 22/11/2004
Aceite: 10/01/2005

ANTONIO CARLOS GIL

Doutor em Ciências Sociais e em Saúde Pública - USP.
Professor do PPG em Administração do IMES.
e-mail: acgil@uol.com.br

RENÉ HENRIQUE GÖTZ LICHT

Doutor em Administração e em Psicologia - USP.
Vinculação: Professor do PPG em Administração do IMES.
e-mail: rhlicht@imes.edu.br

EDUARDO DE CAMARGO OLIVA

Doutor em Administração – FEA/USP.
Professor do PPG em Administração do IMES.
e-mail: eduardo.oliva@imes.edu.br