



# ESTUDO DE CASO: PLANEJAMENTO E MÉTODOS



## Seminário 9

DISCIPLINA: Metodologia Científica Aplicada  
PROFESSORA: Sonia Afonso

EQUIPE: Andréia Maia, Humberto Carvalho, Mayara Amin,  
Tamyres Narloch

## Robert K. Yin



Figura 01: Capa do livro  
Fonte: Editora Bookman, 2013

- Autor de numerosos livros e artigos na área de pesquisa de estudo de caso. Fundou, em 1998, o “Robert K. Yin Fund”, a M.I.T., que apoia seminários em ciência do cérebro e outras atividades relacionadas ao avanço desses estudos no Departamento de Cérebro e Ciências Cognitivas.

# Capítulo 4

## Conduzindo estudos de caso: coleta de evidências



- Seis fontes de evidência;
- Três princípios para coleta de dados;
- Resumo.



## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências



As evidências para um estudo de caso podem vir de 6 fontes distintas: **documentos, registros em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e procedimentos metodológicos.**

O uso requer habilidades e procedimentos metodológicos sutilmente diferentes.

### **Princípios predominantes para o trabalho de coleta de dados:**

- Utilização de várias fontes de evidências, e não apenas uma;
- Criação de banco de dados para estudo de caso;
- Manutenção de um encadeamento de evidências.

Muitos **trabalhos sobre tópicos que abordam a questão de uma forma mais especializada**, são:

- Estudos organizacionais e gerenciais: Bouchard, 1976; Webb e Weick, 1979.
- Observação participante: McCall e Simmons, 1969; Lofland, 1971; e Jorgeson, 1989.
- Métodos antropológicos: Pelto e Pelto, 1978; Narol e Cohen, 1973; e Max, 1971.
- Técnicas observacionais: Douglas, 1976; Johnson, 1976; e Webb et al., 1981.
- Psicologia clínica: Bolgar, 1965; e Rothney, 1968.
- Avaliação de programa: King, Morris e Fitz-Gibbon, 1987
- Técnicas históricas e a utilização de documentos: Barzun e Graff, 1985.



## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Seis fontes de evidência

A lista completa de fontes possíveis pode ser bastante extensa – incluindo filmes, fotografias e videoteipes, técnicas projetivas e testes psicológicos, etnografia de rua e histórias de vida. Apesar das fontes de evidência serem documentos, registros em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e procedimentos metodológicos, as várias fontes são complementares.

### Documentação

Exceto para estudos que investigam sociedades que na dominam a escrita, informações documentais são potencialmente as mais relevantes a todos tópicos do estudo de caso.

Os documentos são:

- Cartas, memorandos e correspondências
- Agendas, avisos e minutas de reuniões e outros relatórios escritos.
- Documentos administrativos.
- Estudo ou avaliações formais do mesmo local sob estudo.
- Recortes de jornais e outros artigos publicados na mídia.





## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Tabela



Tabela: 6 fontes de evidência: pontos fortes e pontos fracos.

Fontes de evidência	Pontos fortes	Pontos fracos
Documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Estável- pode ser revisada inúmeras vezes.</li> <li>.Discreta não foi criada como resultado do estudo de caso.</li> <li>.Exata - contem nomes, referências e detalhamento exatos do evento.</li> <li>.Ampla cobertura - logo espaço de tempo, muitos ambientes distintos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Capacitação de recuperação pode ser baixa</li> <li>.Seletividade tendenciosa se a coleta não estiver completa</li> <li>.Relato de visões tendenciosas - reflete as idéias preconcebidas (desconhecidas) do autor</li> <li>.Acesso - pode ser deliberadamente negado</li> </ul>
Registro em arquivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Os mesmos mencionados para documentação.</li> <li>.Precisos e quantitativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Os mesmos mencionados para documentação.</li> <li>. Acessibilidade os locais graças a razões particulares.</li> </ul>
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Direcionadas - enfocam diretamente o tópico do estudo de caso.</li> <li>.Perceptivas - fornecem inferências causais percebidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Visão tendenciosa devido a questão mal elaboradas</li> <li>.Respostas tendenciosas.</li> <li>.Ocorrem imprecisões devido a memória do entrevistado.</li> <li>.Reflexibilidade - o entrevistado da ao entrevistador o que ele quer ouvir.</li> </ul>
Observações diretas	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Realidade - tratam de acontecimentos em tempo real</li> <li>.Contextuais tratam do contexto do evento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Consumem muito tempo.</li> <li>.Seletividade - salvo ampla cobertura.</li> <li>.Reflexibilidade - o acontecimento pode ocorrer de forma diferenciada porque esta sendo observado.</li> <li>.Custo - horas necessárias pelos observadores humanos</li> </ul>
Observações participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Os mesmos mencionados para observação direta.</li> <li>.Perceptiva em relação a comportamentos e razões interpessoais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Os mesmos mencionados para observação direta.</li> <li>.Visão tendenciosa devido a manipulação dos eventos por parte do pesquisador.</li> </ul>
Artefatos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Capacidade de percepção em relação a aspectos culturais</li> <li>.Capacidade de percepção relacionadas a operações técnicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Seletividade.</li> <li>.Disponibilidade.</li> </ul>



## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências



### Quadro 15

Utilizando documentos na pesquisa de estudo de caso. Quando um estudo de caso tratar de projeto exemplar como um trabalho de pesquisa.

Moore e Yin (1983), examinaram nove projetos distintos de PHD, a maioria deles em ambientes acadêmicos. Para cada projeto os pesquisadores coletaram documentos como proposta de projeto, relatórios provisórios e artigos não-publicados, manuscritos e reimpressões completas, correspondência entre a equipe de pesquisadores e seus patrocinadores, agendas e resumos das reuniões do comitê consultivo.

Esses documentos eram utilizados em conjunto com outras fontes de informações, como entrevistas de equipe de pesquisa e observações das atividades e do trabalho do projeto da pesquisa.

Somente quando todas as evidências produziram um quadro consistente foi que a equipe de pesquisa se convenceu de que um evento em particular tinha ocorrido de uma determinada maneira.



## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Registro em arquivos



Podem ter relevância para muitos estudos de caso, são encontrados como:

- Registros de serviço: registro de número de clientes atendidos por determinado tempo.
- Registros organizacionais: tabelas e orçamentos de uma organização.
- Mapas e tabelas geográficas.
- Listas de nomes e de outros itens importantes.
- Dados oriundos de levantamentos, como o censo demográfico
- Registros pessoais, como diários, anotações e agendas de telefone.





## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências



### Quadro 16

Uso de fonte em arquivo para evidências, além de apresentarem informações quantitativas e qualitativas.

- Dados numéricos, informações quantitativas, são importantes e encontram-se disponíveis para estudo de caso.
- Dados numéricos, informações qualitativas, também são importantes.

Dezessete estudos de casos, *Case studies of medical technologies*, foram supervisionados pelo *Office of Technology Assessment* do governo americano, entre 1979 e 1981 e ilustram bem a integração de informações quantitativas e qualitativas, oriundas de evidências arquivadas de um único tipo: **relatórios de experimentos científico**. Trata de uma tecnologia específica, cujo desenvolvimento e implantação são registros de uma maneira qualitativa. Também apresenta informações quantitativas, a partir de experimentos realizados previamente sobre custos e benefícios aparentes dessas tecnologias. Portanto, os estudos de caso chegaram a uma avaliação da tecnologia auxiliar na tomada de decisões sobre os serviços médicos disponíveis.

Ao contrário das evidências documentais a utilidade de registros irá variar de um caso para outro. Quando se julga que as provas de arquivos possam ser importantes, o pesquisador deve tomar cuidado ao averiguar sob quais condições elas foram produzidas e grau de precisão. A mesma cautela aplica-se à interpretação de provas documentais.

## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Entrevistas



10/23

- As entrevistas são uma das mais importantes fontes de informações para um estudo de caso e podem assumir diversas formas:

#### Forma espontânea:

- Permite que você indague respondentes-chave e peça a opinião deles sobre determinados eventos;
- Os respondentes-chave podem atuar como **informantes-chave** na medida em que suas interpretações de um assunto possam ser usadas como base para uma nova pesquisa, sugerindo fontes nas quais seja possível buscar evidências corroborativas;
- O pesquisador deve se precaver para não se tornar excessivamente dependente de um informante-chave.

#### Entrevista focal:

- As entrevistas são curtas, espontâneas e informais, mas seguem um certo conjunto de perguntas que se originam do protocolo de estudo de caso;
- As questões devem ser cuidadosamente formuladas e devem permitir que o respondente faça comentários novos sobre o assunto. Se as perguntas forem direcionadas, o propósito corroborativo da entrevista não será atendido.

## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Entrevistas



### Levantamento formal:

- Exige questões mais estruturadas e pode ser considerado parte de um estudo de caso;
- Exemplo: alguns estudos podem se beneficiar do fato de as mesmas questões serem apresentadas a dois locais diferentes na região da pesquisa: uma região menor (objeto dos estudos de caso) e uma região maior (objeto de um levantamento de dados).
  - As respostas podem ser comparadas para verificação de consistência;
  - A região menor pode fornecer interpretações sobre as causas enquanto a região maior pode fornecer alguma indicação da predominância do fenômeno.

\*\*\*

- Respondentes bem-informados podem dar interpretações importantes e apresentar atalhos para se chegar à história anterior da situação. Contudo, as entrevistas devem ser sempre consideradas apenas como **relatórios verbais**, estando sujeitas a problemas como preconceito, memória fraca e articulação pobre ou imprecisa;
- Gravadores são usados comumente para o registro das entrevistas.

## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Observação Direta



- Observações diretas são realizadas ao se fazer uma **visita de campo** ao local escolhido para o estudo de caso, em que estão disponíveis para observação alguns comportamentos e condições ambientais relevantes;
- As observações podem variar de atividades formais (protocolos de observação) a atividades informais de coleta de dados (observações diretas e entrevistas);
- As provas observacionais são geralmente úteis para fornecer informações adicionais sobre o tópico que está sendo estudado;
- Tirar **fotografias** do local do estudo pode ajudar a transmitir as características importantes do caso a observadores externos;
- Para aumentar a confiabilidade das evidências observacionais, um procedimento comum a ser adotado é ter mais do que um observador fazendo a observação, tanto em caráter formal quanto informal.

## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Observação Participante



13/23

- A observação participante é um tipo especial de observação em que você não é apenas um observador passivo, mas participa dos eventos que estão sendo estudados, assumindo uma variedade de funções dentro de um estudo de caso;
- Exemplo: ser morador em um bairro que é objeto de um estudo de caso (trabalho de Herbert Gans do ano de 1962 intitulado *The Urban Villagers*);
- A técnica da observação participante foi frequentemente utilizada em estudos antropológicos de grupos culturais e subculturais distintos;

#### VANTAGENS

- Habilidade para conseguir permissão para participar de eventos ou de grupos que são, de outro modo, inacessíveis à investigação científica;
- Capacidade de percepção da realidade do ponto de vista interno;
- Capacidade de manipulação de eventos menos importantes.

#### DESvantagens

- Possíveis pontos de vista tendenciosos que podem ser produzidos;
- O pesquisador possui menos habilidade para trabalhar como observador externo e pode se tornar um apoiador do grupo.

## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Artefatos físicos



- Um artefato físico ou cultural consiste em um aparelho de alta tecnologia, uma ferramenta ou um instrumento, uma obra de arte ou alguma outra **evidência física**, coletada ou observada durante uma visita de campo;
- Os artefatos físicos tem importância menor na maioria dos exemplos típicos de estudos de caso. Contudo, quando são importantes constituem um componente essencial do caso inteiro.

### Resumo

- Os procedimentos utilizados para coletar cada tipo de evidência que esta seção apresentou devem ser desenvolvidos e administrados de maneira independente, a fim de garantir que cada fonte seja adequadamente utilizada;
- Nem todas as fontes são importantes para todos os estudos de caso, cabendo ao pesquisador experiente conhecer cada uma das abordagens.

## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Três princípios para a coleta de dados

- Para que os benefícios dessas 6 fontes de evidências sejam maiores são necessários 3 princípios, que podem ajudar o pesquisador a validar e estabelecer a confiabilidade do estudo de caso.



### Princípio 1: utilizar várias fontes de evidências

- Geralmente essas fontes de evidência citadas, acabam sendo a única base de estudos completos, como se houvesse uma fonte mais apropriada para cada caso e o pesquisador devesse saber escolhê-la.
- Na verdade, a utilização de muitas fontes diferentes para obtenção de evidências é um ponto forte da coleta de dados.

“Triangulação: fundamento lógico para se utilizar várias fontes de evidências.” (p.120)

## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Três princípios para a coleta de dados

#### Princípio 1: utilizar várias fontes de evidências



### Utilizando várias fontes de evidências em um estudo de caso

A maioria dos melhores estudos se baseia em várias fontes, um exemplo é o livro de Gross *et al.: Implementing Organization Innovations* (1971) que apresentou:

- Um levantamento estruturado com vários professores;
- Entrevistas espontâneas com pessoas-chave;
- Um protocolo de observação para controlar o tempo que os estudantes levavam para executar algumas tarefas;
- Revisão dos documentos da instituição.

Portando, as descobertas do estudo de caso basearam-se na convergência de informações de diversas fontes diferentes, tendo sido revisadas e analisadas em conjunto.



## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Três princípios para a coleta de dados

#### Princípio 1: utilizar várias fontes de evidências

- Esta utilização de várias fontes de evidências permite que o pesquisador se atente a diversas questões históricas, comportamentais e de atitudes. Porém a maior vantagem é o processo de triangulação, com o desenvolvimento de linhas convergentes de investigação.
- Apesar da discussão ser apenas sobre a coleta de informações de várias fontes, Patton (1987) menciona quatro tipos de triangulação:
  - Triangulação de dados;
  - Triangulação de pesquisadores;
  - Triangulação da teoria;
  - Triangulação de métodos.
- Como a diversidade de fontes é capaz de fornecer várias avaliações do mesmo fenômeno, a triangulação acaba sendo uma forma de validação.



## + 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Três princípios para a coleta de dados

#### Princípio 1: utilizar várias fontes de evidências

- A utilização de várias fontes acaba possuindo algumas características, como:
  - Ser mais cara do que a coleta realizada a partir de uma única fonte;
  - Cada pesquisador precisa saber conduzir essa variedade técnica de coleta de dados.
- Desta forma surge um novo problema, que é o fato de muitos programas de graduação priorizarem apenas uma forma de coleta de dados, sendo necessário que o pesquisador procure obter o treinamento e prática de outras formas, que podem ser:
  - Trabalhando em uma organização de pesquisa multidisciplinar;
  - Analisando artigos metodológicos de diversos cientistas sociais;
  - Projetando estudos-piloto distintos capazes de proporcionar práticas técnicas diferentes.





## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências



19/23

### Princípio 2

Criar um banco de dados para o estudo de caso

Tem como estratégia de estudo de caso documentar os dados coletados em duas partes: os dados em si e o relatório do pesquisador. Com intuito de trocar entre pesquisadores apenas a base de dados evitando a influência dos pareceres entre os pesquisadores da equipe.

Esta distinção ainda não é prática institucionalizada, mas todo projeto de estudo de caso deve empenhar-se para desenvolver um banco de dados, de forma que, em princípio, outros pesquisadores possam revisar as evidências diretamente, e não ficar limitados a relatórios escritos, o que aumenta a confiabilidade no estudo.

O autor descreve o desenvolvimento do banco de dados em quatro componentes: notas, documentos, tabelas e narrativas.



## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências



20/23

### Princípio 2

Criar um banco de dados para o estudo de caso

NOTAS

É o componente mais comum, pode ser resultado de entrevistas, observações ou documentos do pesquisador, podem ser agrupadas em fichas catalográficas e devem ser organizadas, categorizadas, concluídas e estar à disposição para consultas posteriores.

Deve possuir uma bibliografia comentada, exigem grande espaço físico de armazenagem, podem ser organizados em arquivo principal e secundário e objetiva fazer com que os dados sejam prontamente recuperáveis para inspeção ou nova leitura

DOCUMENTOS

TABELAS

Necessitam ser organizadas e armazenadas de forma a serem recuperadas posteriormente, pode incluir levantamentos e outros dados quantitativos.

É uma prática especial que deveria ser elaborada pelos pesquisadores, respostas espontâneas às questões do protocolo do estudo de caso. Exemplo dos 12 estudos de caso (EUA) de respostas espontâneas a 50 questões onde era responsabilidade do pesquisador responder essas questões de forma mais completa possível. As respostas serviam como base para os relatórios do caso e análises cruzadas de caso.

NARRATIVAS



## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências

### Princípio 3

Manter o encadeamento de evidências



- Este princípio baseia-se em uma noção similar àquela utilizada em investigações criminais;
- Consiste em permitir que um observador externo possa perceber que qualquer evidência proveniente de questões iniciais da pesquisa leve às conclusões finais do estudo de caso;
- O processo deve estar claro o suficiente para assegurar que as provas apresentadas no relatório do estudo sejam as mesmas que foram coletadas no campo;
- No conjunto, você pode ir de uma parte do estudo de caso para outra tendo clara referência cruzada aos procedimentos metodológicos e às provas resultantes. Este é, por fim, o último encadeamento de evidências desejado.



## 4. Conduzindo estudos de caso: coletas de evidências



### Resumo do capítulo

- Revisou seis tipos de evidências utilizadas para o estudo de caso, como elas podem ser coletadas e três importantes princípios concernentes ao processo de coleta de dados.
- O processo de coleta de dados é o mais complexo do que os processos utilizados em outras estratégias de pesquisa. O pesquisador do estudo de caso deve ter versatilidade metodológica e deve obedecer a procedimentos formais para garantir o controle de qualidade no processo de coleta.
- Os três princípios descritos representam os três passos que conduzem a esse sentido. Não foram projetados para aprisionar o pesquisador inventivo e perspicaz, e sim, para tornar o processo tão explícito quanto possível, de forma que os resultados finais reflitam uma preocupação pela validade do constructo e pela confiabilidade, o que validaria a realização de análises adicionais.

## + Referências

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Tradução de Daniel Grassi. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 203pp.

