



Robert K. Yin

ESTUDO DE CASO – PLANEJAMENTO E MÉTODOS
Capítulo 6

Claudione Fernandes de Medeiros

Gabriel M. Vespucci

Gabriela de Oliveira Cancillier

Karenina Cardoso Matos

Timóteo Schroeder

Capítulo 6 – Compendo o “relatório” de um estudo de caso
 O PÚBLICO PARA UM ESTUDO DE CASO
 VARIEDADE DE ESTRUTURAS DE UM ESTUDO DE CASO
 ESTRUTURAS ILUSTRATIVAS PARA A CONSTITUIÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO
 PROCEDIMENTOS AO SE FAZER UM RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO
 O QUE TORNA EXEMPLAR UM ESTUDO DE CASO?

- ❖ Robert K. Yin é presidente da COSMOS Corporation, uma empresa que atua na pesquisa aplicada e ciência social, e que ao longo dos anos concluiu muitos projetos para órgãos federais, estaduais, municipais, e fundações privadas.
- ❖ Fora do COSMOS, Dr. Yin tem ajudado inúmeros outros grupos de pesquisa, contribuindo para a formação de suas equipes de campo ou para projetar estudos de investigação.
- ❖ Dr. Yin é autor de cerca de 100 artigos em periódicos e livros. Seu primeiro livro sobre o método de estudo de caso, estudo de caso : Projeto e Métodos (2014) está em sua quinta edição . Ele editou duas antologias de estudo de caso (Yin, 2004 e 2005) e recentemente escreveu um novo texto sobre métodos de pesquisa qualitativa (Yin, 2011) . Dr. Yin recebeu seu B.A. em História pela Harvard College e seu Ph.D. no Departamento de Cérebro e Ciências Cognitivas do M.I.T.

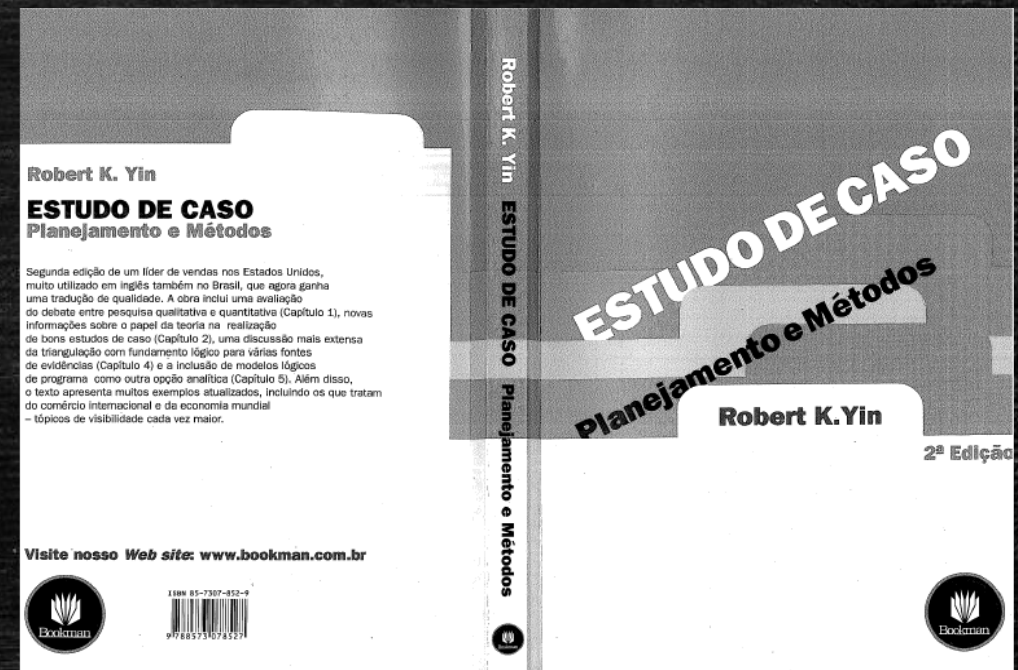


Figura 1: Capa do livro.

Capítulo 6 – Compendo o “relatório” de um estudo de caso

O PÚBLICO PARA UM ESTUDO DE CASO

VARIEDADE DE ESTRUTURAS DE UM ESTUDO DE CASO

ESTRUTURAS ILUSTRATIVAS PARA A CONSTITUIÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO

PROCEDIMENTOS AO SE FAZER UM RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO

O QUE TORNA EXEMPLAR UM ESTUDO DE CASO?

- ❖ O estudo de caso pode ser exposto de forma escrita ou oral;
- ❖ Independente da forma, algumas etapas devem ser obedecidas durante o processo de composição:
 - ❖ identificar o público almejado para o relatório;
 - ❖ desenvolver uma estrutura de composição;
 - ❖ adotar certos procedimentos (revisão do estudo de caso por pessoas informadas).

“A fase de exposição do estudo é uma das mais complicadas de se conduzir ao se realizar estudos de caso.” (YIN, 2001, p.159).

Conselhos:

- ❖ Compor parte do estudo mais cedo (ex: bibliografia);
- ❖ Possuir minutas das várias seções do relatório (ex: seção metodológica);
- ❖ Quanto a estrutura de composição, há seis alternativas: analítica linear, comparativa, cronológica, de construção da teoria, de “incerteza” e estruturas não-sequenciais.

EM UM ESTUDO DE CASO, A FASE DE COMPOSIÇÃO EXIGE MAIOR ESFORÇO DO PESQUISADOR – ESTA FASE É TÃO IMPORTANTE QUE DEVE RECEBER ATENÇÃO AO LONGO DAS FASES ANTERIORES DO ESTUDO DE CASO.

Capítulo 6 – Compendo o “relatório” de um estudo de caso

O PÚBLICO PARA UM ESTUDO DE CASO

VARIEDADE DE ESTRUTURAS DE UM ESTUDO DE CASO

ESTRUTURAS ILUSTRATIVAS PARA A CONSTITUIÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO

PROCEDIMENTOS AO SE FAZER UM RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO

O QUE TORNA EXEMPLAR UM ESTUDO DE CASO?

“O pesquisador bem-sucedido, em geral, entende a fase de composição como uma oportunidade – por estar fazendo uma contribuição importante ao conhecimento e à prática de pesquisa.” (YIN, 2001, p.160).

Quanto ao relatório:

- ❖ Não segue qualquer fórmula estereotipada;
- ❖ Não precisa vir apenas na forma escrita;
- ❖ A inexperiência em redigi-lo não deve ser um impedimento para realizar os estudos de caso;
- ❖ Você tem que querer se tornar bom na arte de compor relatórios;
- ❖ Em qualquer pesquisa de estudo de caso o ideal é que se consulte um livro-texto que trate da redação de relatórios de pesquisa – Barzun & Graff, 1985: os textos oferecem dicas e conselhos de como fazer anotações, elaborar minutas, escrever frases claras, com palavras adequadas, estabelecer etapas para o relatório e combater o estímulo de não escrever;
- ❖ Lembrando do Capítulo 4, o relatório não deve ser a principal forma de se registrar ou armazenar a base de sustentação do estudo de caso.

O PÚBLICO PARA UM ESTUDO DE CASO

VARIEDADE DE ESTRUTURAS DE UM ESTUDO DE CASO

ESTRUTURAS ILUSTRATIVAS PARA A CONSTITUIÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO

PROCEDIMENTOS AO SE FAZER UM RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO

O QUE TORNA EXEMPLAR UM ESTUDO DE CASO?

Relação de públicos possíveis

1. Colegas da mesma área - **relação entre o estudo de caso, suas descobertas e as teorias ou a pesquisa existente.**
2. Organizadores políticos, profissionais em geral e profissionais que não se especializaram na metodologia de estudo de caso (alvo frequente do relatório de estudo de caso) - **os elementos descritivos quando de retrata alguma situação da vida real e as implicações para a ação.**
3. Grupos especiais – banca de tese ou de dissertação de um estudante (usuários do relatório de estudos de caso) - **indicações dos cuidados que estão sendo tomados durante a pesquisa e as evidências obtidas nas fases do processo de pesquisa.**
4. A instituição financiadora da pesquisa – **o significado das descobertas do estudo de caso, em termos práticos e acadêmicos.**

Devido a diferença de público pode ocorrer a necessidade de mais de uma versão do relatório.

“Como os estudos de caso possuem um público em potencial muito maior do que outros tipos de pesquisa, uma tarefa essencial ao se projetar o relatório global do estudo é identificar cada um dos públicos específicos para o relatório. Cada um deles possui necessidades diferentes, e nenhum relatório em especial atenderá às demandas de todos os públicos simultaneamente.” (YIN, 2001, p.161).

O PÚBLICO PARA UM ESTUDO DE CASO

VARIEDADE DE ESTRUTURAS DE UM ESTUDO DE CASO

ESTRUTURAS ILUSTRATIVAS PARA A CONSTITUIÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO

PROCEDIMENTOS AO SE FAZER UM RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO

O QUE TORNA EXEMPLAR UM ESTUDO DE CASO?

Comunicando-se com os estudos de caso

ESTUDO DE CASO ≠ OUTROS TIPOS DE PESQUISA:

- ❖ O relatório do estudo de caso pode ser um mecanismo de comunicação. Para os leigos, transportam informações sobre um fenómeno geral;

“Os estudos de caso podem transmitir informações baseadas na pesquisa sobre um determinado fenómeno a uma gama de pessoas que não possuem conhecimentos sobre eles.” (YIN, 2001, p.163).

Exemplo: Se uma pessoa idosa testemunha sobre o seu plano de saúde antes da comissão do Congresso Americano, seus integrantes podem entender que eles possuem um entendimento geral sobre o tratamento de saúde que o idoso deve receber. Depois a comissão pode interpretar estatísticas mais amplas sobre casos semelhantes e investigar a natureza representativa do caso inicial, antes de propor nova legislação. Ao longo do processo, o caso inicial pode ser fundamental para chamar a atenção para a questão do tratamento de saúde.

Orientando o relatório do estudo de caso às necessidades de um público específico

As supostas preferências de um público em potencial devem impor um modelo de um relatório de um estudo de caso.

O maior erro que um pesquisador pode cometer é elaborar o relatório de uma pesquisa egocêntrica.

O pesquisador cometerá um erro como esse se o relatório for concluído sem identificar um público específico ou sem compreender as necessidades próprias desse público.

Sugere-se que o investigador identifique o público de imediato. E que examine os relatórios de estudos de casos já existentes que conseguiram se comunicar com sucesso com seu público.

Variedades de estruturas de um estudo de caso

“Relatórios” escritos em comparação a não escrito

Um relatório de estudo de caso não precisa ser apenas escrito. As informações e os dados obtidos em um estudo de caso podem ser expostos de outras maneiras - como uma exposição oral ou até um conjunto de fotos e gravações de vídeo.

Um produto escrito, entretanto, realmente oferece várias vantagens importantes. Fotos específicas podem, em geral, realçar um texto escrito, mas será muito difícil substituir um texto na sua totalidade.

(YIN, 2003, p. 165).

Tipos de relatórios escritos

1. Clássico estudo de caso único

Utiliza-se uma narrativa simples para descrever e analisar o caso. As informações da narrativa podem ser realçadas com tabelas, gráficos ou imagens.

2. Versão de casos múltiplos desse mesmo caso único clássico.

Nesse tipo de relatório deverá conter várias narrativas, geralmente apresentadas em capítulos ou seções separadas, sobre cada um dos casos individualmente. Também constará no relatório um capítulo ou uma seção que apresente a análise e os resultados de casos cruzados (YIN, 2001, p. 167).

3. Formato pergunta- resposta: estudo de caso sem narrativa tradicional em sua estrutura.

A elaboração para cada caso segue uma série de perguntas e respostas, baseados nas perguntas e respostas constantes no banco de dados para o estudo de casos.

4. Aplicado apenas em casos múltiplos. Não podendo portanto haver capítulos ou seções separadas a casos individuais. O relatório inteiro consiste em uma análise cruzada, mesmo que seja puramente descritivo ou que lide com tópicos explanatórios.

Nesse tipo de relatório, cada capítulo ou seção deve- se destinar a uma questão distinta de caso cruzado, e as informações provenientes de casos individuais devem ser distribuídas ao longo de cada capítulo ou seção (YIN, 2001, p. 169).

- ❖ Os capítulos, as seções, os subtópicos e outras partes integrantes de um relatório devem ser organizados de modo a constituir uma estrutura. Seis alternativas para estruturar os relatórios do estudo de caso são sugeridas:

Tabela 1: Aplicação das Estruturas

Tipo de Estrutura	Propósito do estudo de caso (caso único ou casos múltiplos)		
	Explanatório	Descritivo	Exploratório
1. Analítica Linear	x	x	x
2. Comparativa	x	x	x
3. Cronológica	x	x	x
4. Construção da Teoria	x		x
5. De “incerteza”	x		
6. Não-sequencial		x	

As três primeiras podem ser aplicáveis a estudos de caso descritivos, exploratórios e explanatórios. A quarta em especial a estudos de caso exploratórios e explanatórios; a quinta, a casos explanatórios; e a sexta, a casos descritivos (YIN, 2001, p.159).

Estruturas analíticas lineares

- ❖ Inclui o tema ou o problema que está sendo estudado, uma revisão da literatura importante já existente, os métodos utilizados, as descobertas feitas a partir dos dados coletados e analisados e as conclusões e implicações feitas a partir das descobertas.
- ❖ A maioria dos artigos de revistas e publicações especializadas em ciência experimental apresenta esse tipo de estrutura, da mesma forma que os estudos de caso. **Satisfatórias à grande parcela dos pesquisadores e provavelmente é a mais vantajosa quando os colegas de pesquisa ou uma banca de mestrado ou doutorado constituem o público principal para o estudo de caso.**

“Um caso exploratório, por exemplo, pode tratar do tema ou do problema que está sob investigação, dos métodos de investigação, das descobertas feitas a partir dela e das conclusões” (YIN, 2001, p.161).

Estruturas comparativas

- ❖ Uma estrutura comparativa repete o mesmo estudo de caso duas ou mais vezes, comparando as descrições ou explicações alternativas do mesmo caso.
- ❖ **O propósito da repetição é mostrar até que ponto os fatos adaptam-se a cada modelo, e as repetições, na verdade, ilustram a técnica de adequação ao padrão em atividade.**

Estruturas cronológicas

- ❖ Estudos de caso, em geral, tratam de eventos ao longo do tempo – esta abordagem apresenta então, evidências para o estudo de caso em ordem cronológica. **A sequencia de capítulos ou das seções deve obedecer às fases iniciais, intermediárias e finais da história de um caso.**
- ❖ Pode servir a um objetivo muito importante ao se realizar estudos de caso explanatórios, já que podem ocorrer sequencias causais linearmente ao longo do tempo de pesquisa.

“Sendo para fins explanatórios ou descritivos, há uma armadilha nessa abordagem cronológica que deve ser evitada: dá-se uma atenção desproporcional aos eventos iniciais e uma atenção insuficiente aos eventos posteriores” (YIN, 2001, p.161).

- ❖ Uma recomendação é fazer uma minuta ao contrário do estudo de caso. Capítulos ou seções que apresentam o status atual do caso devem ser delineados primeiro, e somente depois que essas minutas forem concluídas é que se deve fazer o rascunho do contexto do estudo de caso. **Com todas as minutas concluídas, é possível retornar à sequencia cronológica normal para compor a versão final do caso.**

Estruturas de “incerteza”

- ❖ Inverte a abordagem analítica. **A resposta ou o resultado “direto” de um estudo de caso é, paradoxalmente, apresentado no capítulo ou na seção inicial. O restante do estudo de caso dedica-se a uma explanação a este resultado.**

Estruturas não-sequenciais

- ❖ A ordem das seções ou capítulos não possui uma importância em especial. **Basicamente, pode-se trocar a ordem dos capítulos do livro e não alteraria seu valor descritivo.**

Estudos de caso descritivos sobre organizações frequentemente apresentam essa característica – tratam da gênese e da história de uma organização, seus proprietários e funcionários, sua linha de produtos, seu perfil formal de organização e seu status financeiro (YIN, 2001, p.161).

É necessário possuir um conjunto bem-delimitado de procedimentos para analisar os dados obtidos nas ciências sociais e para elaborar o relatório

Três procedimentos muito importantes constituem o relatório. O primeiro trata de uma tática geral para iniciar a elaboração do estudo, o segundo aborda o problema de deixar no anonimato as identidades do estudo e o terceiro descreve um procedimento de revisão para aumentar a validade do constructo de um estudo de caso.

1º

QUANDO E COMO INICIAR A ELABORAÇÃO

2º

A IDENTIDADE DOS CASOS: REAL OU ANÔNIMA?

3º

A REVISÃO DA MINUTA DO ESTUDO DE CASO:
um procedimento de validação

1º

QUANDO E COMO INICIAR A ELABORAÇÃO

- ❖ O primeiro procedimento a ser adotado é começar a redigir o relatório logo no início do processo analítico. É possível se fazer a minuta de certas seções do relatório, e ela deve prosseguir mesmo antes de a coleta e de a análise dos dados terem sido concluídas.

Por exemplo, depois que a literatura existente já tiver sido revisada e que o estudo de caso estiver projetado, já é possível se fazer o rascunho de duas seções do relatório do estudo de caso: a bibliografia e as seções em que é apresentada a metodologia (YIN, 2001, p.161).

TAREFAS IMPORTANTES E PRAZEROSAS: Escrever, Reescrever e Editar (YIN, 2001, p. 183).

- ❖ Seja como parte do texto ou do apêndice, deve-se fazer o rascunho da seção metodológica neste estágio inicial.
- ❖ Depois da coleta de dados, mas antes do início da análise, dados descritivos sobre os casos que estão sendo estudados devem tratar das informações qualitativas e quantitativas sobre o(s) caso(s). **Nesse estágio** do processo de pesquisa **é possível se fazer a minuta das seções descritivas de forma resumida, e o próprio ato de preparar uma minuta pode estimular suas idéias sobre uma estrutura geral de composição.**

Capítulo 6 – Compendo o “relatório” de um estudo de caso
O PÚBLICO PARA UM ESTUDO DE CASO
VARIEDADE DE ESTRUTURAS DE UM ESTUDO DE CASO
ESTRUTURAS ILUSTRATIVAS PARA A CONSTITUIÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO
PROCEDIMENTOS AO SE FAZER UM RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO
O QUE TORNA EXEMPLAR UM ESTUDO DE CASO?

2º

A IDENTIDADE DOS CASOS: REAL OU ANÔNIMA?

A questão do anonimato pode surgir em dois níveis:

Em relação ao caso inteiro (casos inteiros)

Em relação a um nome particular dentro do caso (dos casos)

O ANONIMATO NÃO DEBE SER CONSIDERADO

A divulgação dos nomes produz dois resultados úteis :

Recordar qualquer outra informação anterior que tenha lido sobre.



Pode revisar o caso inteiro com mais facilidade.

HÁ OCASIÕES EM QUE O ANONIMATO SE FAZ NECESSÁRIO

- Quando o estudo de caso for sobre algum tópico polêmico;
- Quando o resultado final do estudo de caso possa interferir nas ações subsequentes dos envolvidos;
- Quando o objetivo do estudo for um “tipo ideal” e não houver necessidade de revelar as identidades.

O ANONIMATO NÃO DEBE SER CONSIDERADO UMA OPÇÃO DESEJÁVEL

3º A REVISÃO DA MINUTA DO ESTUDO DE CASO: UM PROCEDIMENTO DE VALIDAÇÃO

ESTÁ RELACIONADA COM A QUALIDADE TOTAL DO ESTUDO DE CASO. Esta revisão deve ser feita por colegas o pesquisador e também pelos participantes e informantes do caso.

É uma maneira de fortalecer os fatos e evidências cruciais apresentadas no relatório do caso.

- Os informantes e os participantes podem também discordar do relatório ou apresentar elementos novos que tinham esquecido durante o período inicial da coleta de dados.

“Do ponto de vista metodológico, as correções feitas durante esse processo realçarão a acurácia do estudo de caso, aumentando, desta forma, a *validade do constructo* do estudo.” (YIN, 2001, p. 179)

- A revisão que os informantes farão na minuta do estudo de caso certamente ampliarão o tempo para conclusão da pesquisa, mas o pesquisador deve antecipar estes atrasos.

O estudo de caso exemplar vai além dos procedimentos metodológicos mencionados neste livro.

05 CARACTERÍSTICAS GERAIS DE UM ESTUDO DE CASO EXEMPLAR:

01 - O ESTUDO DE CASO DEVE SER SIGNIFICATIVO

Se o pesquisador tiver acesso a poucos casos ou restrição de recursos, o estudo de caso pode não ser sobre um tópico de importância mediana e assim, não será um estudo de caso exemplar.

O estudo de caso exemplar será aquele que:

- O caso ou os casos individuais não forem usuais e de interesse público geral;
- As questões subjacentes forem de importância nacional, tanto em termos teóricos quanto em termos políticos ou práticos;
- Ou as duas condições anteriores. (YIN, 2001, p. 181)

Estudo de um caso revelador. Uma descoberta

Estudo de caso para comparar duas proposições concorrentes

Estudo de caso onde ocorre a descoberta e o desenvolvimento de uma teoria

“Antes de selecionar um estudo de caso, você deve descrever, em detalhes, a contribuição que se fará com o estudo de caso, você deve descrever, em detalhes, a contribuição que se fará com o estudo, assumindo que o estudo de caso pretendido foi concluído com sucesso.

Se perceber que nenhuma resposta satisfatória está próxima de ser alcançada, você deve reconsiderar a decisão de realizar o estudo.”

(YIN, 2001, p. 181)

02- O ESTUDO DE CASO DEVE SER “COMPLETO”

Há três maneiras de se caracterizar a **completude** para os estudos de caso:

1. Seus limites devem receber atenção explícita, demonstrando por meio “de argumentos lógicos ou da apresentação de evidências, que à medida em que se alcança a periferia analítica, as informações serão de relevância cada vez menor para o estudo de caso” (YIN, 2001, p.182);
2. O estudo de caso deve ser convincente ao demonstrar que a coleta de evidências promovida pelo pesquisador se deu a partir de esforços exaustivos em busca das mais relevantes;
3. É necessária a adequação do estudo de caso às limitações relativas à pesquisa [tempo e recursos disponíveis] e também às externas a ela.

Capítulo 6 – Compendo o “relatório” de um estudo de caso
O PÚBLICO PARA UM ESTUDO DE CASO
VARIEDADE DE ESTRUTURAS DE UM ESTUDO DE CASO
ESTRUTURAS ILUSTRATIVAS PARA A CONSTITUIÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO
PROCEDIMENTOS AO SE FAZER UM RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO
O QUE TORNA EXEMPLAR UM ESTUDO DE CASO?

03- O ESTUDO DE CASO DEVE CONSIDERAR PERSPECTIVAS ALTERNATIVAS

Como foi visto no capítulo 5, é indicado analisar as evidências à luz das proposições concorrentes, para os estudos de caso explanatórios. O autor defende a consideração das evidências a partir de diferentes perspectivas **também nos estudos de caso exploratórios ou descritivos.**

“Por exemplo, um estudo de caso descritivo que não leva em consideração perspectivas diferentes pode fazer com que o leitor mais crítico levante várias dúvidas” (YIN, 2001, p. 183).

O estudo de caso exemplar **antecipa** as alternativas que poderão vir a ser levantadas pelo ouvinte mais crítico e defende seu posicionamento de forma veemente, **demonstrando empiricamente porque tais alternativas podem ser rejeitadas.**

Capítulo 6 – Compendo o “relatório” de um estudo de caso
O PÚBLICO PARA UM ESTUDO DE CASO
VARIEDADE DE ESTRUTURAS DE UM ESTUDO DE CASO
ESTRUTURAS ILUSTRATIVAS PARA A CONSTITUIÇÃO DOS ESTUDOS DE CASO
PROCEDIMENTOS AO SE FAZER UM RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO
O QUE TORNA EXEMPLAR UM ESTUDO DE CASO?

04 - O ESTUDO DE CASO DEVE APRESENTAR EVIDÊNCIAS SUFICIENTES

“O estudo de caso exemplar é aquele que, judiciousa e efetivamente, apresenta as evidências mais convincentes, para que o leitor possa fazer um julgamento independente em relação ao mérito da análise” (YIN, 2001, p. 183).

Para que o leitor confie no conhecimento e na atenção do pesquisador, as evidências, então, devem se apresentar de **forma neutra** [ou seja, não tendenciosa que sustente apenas as conclusões do investigador], **suficiente**, para não inchar o relatório, e **seletiva**, com dados tanto de **sustentação** quanto de **contestação**.

É necessário mostrar “que o pesquisador esteve atento à validade das evidências – mantendo o seu encadeamento, por exemplo. [...] uma figura ou tabela que apresenta as evidências sem citar suas fontes é indicativo de uma pesquisa descuidada e avisa que o leitor deve ser mais crítico em relação a outros aspectos do estudo de caso. Essa não é uma situação que produz estudos de caso exemplares” (YIN, 2001, p. 184).

05 - O ESTUDO DE CASO DEVE SER ELABORADO DE UMA MANEIRA ATRAENTE

O relatório deve ser **sedutor** – expresso em um estilo claro para incitar o leitor [ou ouvinte] a continuar atento e interessado. Isso exige talento e experiência. É recomendado reescrever partes do texto em busca da clareza da escrita.

O PESQUISADOR DEVE SER
ENTUSIASTA DA INVESTIGAÇÃO E
DESEJAR QUE OS RESULTADOS
SEJAM AMPLAMENTE
DIVULGADOS

“O bom pesquisador deve até mesmo imaginar que o estudo de caso contenha conclusões que causarão uma **tempestade** na terra. Um entusiasmo como esse deve permear a investigação inteira e conduzir, de fato, a um estudo de caso exemplar” (YIN, 2001, p. 185).

Referências Bibliográficas

- YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos/Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi – 2.ed. – Porto Alegre: Bookman, 2001.

- Disponível em: <http://www.sagepub.com/authorDetails.nav?contribId=501003>. Acesso em 18 de nov. De 2013.

Lista de Figuras

- Figura 1: Sonia Afonso

Lista de Tabelas

- Tabela 1: YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos/Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi – 2.ed. – Porto Alegre: Bookman, 2001, p. 171.



Robert K. Yin

ESTUDO DE CASO – PLANEJAMENTO E MÉTODOS
Capítulo 6

Claudione Fernandes de Medeiros

Gabriel M. Vespucci

Gabriela de Oliveira Cancillier

Karenina Cardoso Matos

Timóteo Schroeder