

Para que servem os Estudos de Caso Único?

Autoria: Pedro Pinto Zanni, Gustavo Hermínio Salati Marcondes de Moraes, Fabio Luiz Mariotto

RESUMO

A metodologia de estudo de caso desperta interesse dos pesquisadores, sendo amplamente utilizada no campo de administração de empresas tanto para gerar como testar teorias. Recebe, entretanto, críticas no tocante à validade e confiabilidade na geração e validação de teoria, observando-se nos principais periódicos internacionais dessa área, uma evidente predominância de surveys e métodos estatísticos. Nesse contexto, este trabalho busca, por meio de revisão da literatura especializada, retomar os principais elementos do debate recente acerca da validade e importância dos estudos de caso como método de pesquisa para a área de administração e, principalmente, apresentar uma reflexão das contribuições que tais estudos podem oferecer tanto para o desenvolvimento da teoria como da prática em administração de empresas. Inicialmente, este artigo apresenta um panorama da visão predominante na área de gestão acerca da utilização do estudo de caso como método de pesquisa e então são apontadas as principais críticas aos estudos de caso, com especial ênfase àquelas direcionadas aos estudos de caso único. Em seguida, são expostos os contra argumentos a estas críticas (especialmente àquelas relacionadas às pressões pela representatividade do caso, ou validade externa). Finalmente, são apresentados argumentos a favor dos estudos de caso único, mostrando as diferentes e importantes contribuições que os casos únicos podem oferecer. As idéias apresentadas mais amplamente aceitas na comunidade acadêmica estão relacionadas à falsificação de teorias e à geração de insights. Demais argumentos abordados, menos difundidos e onde este artigo apresenta suas maiores contribuições, referem-se a outras consistentes linhas de argumentação a favor dos casos únicos. A primeira delas defende a importância de não se buscar a representatividade nos estudos de caso, visto que isto pode minar justamente os maiores benefícios potenciais deste método, como o entendimento profundo do caso em si. Outros argumentos a favor dos casos únicos dizem respeito ao papel destes como geradores de significado para as organizações e ainda como insumo para geração de teorias. Os demais pontos favoráveis aos casos únicos referem-se às diferentes alternativas de generalização que essa abordagem metodológica permite, como a generalização naturalística (também conhecida por generalização inferencial, generalização heurística ou transferibilidade), em que a generalização dos achados fica a cargo do leitor, e a generalização para a teoria. Espera-se que a exposição dos elementos contidos no artigo possa auxiliar os pesquisadores a avaliar, com melhor fundamentação, a contribuição que um estudo de caso único pode trazer tanto para outros estudiosos como para o desenvolvimento do conhecimento e da prática em administração de empresas.

1. Introdução

“A singularidade, a particularidade e a diversidade não são universalmente amadas” (Stake, 2000, p. 238).

Embora os estudos de caso venham sendo amplamente utilizados no campo de gestão, é possível observar que este método de pesquisa é frequentemente criticado em termos da sua validade e confiabilidade no que tange à geração e validação de teoria (Cassel, Symon, Buehring, & Johnson, 2006; Chima 2005; Eisenhardt & Graebner 2007; Gibbert, Ruigrock, & Wiki, 2008; Lee, Collier, & Cullen, 2007; Platt, 2007; Siggelkow, 2007). Para alguns pesquisadores, os estudos de caso são considerados mais apropriados apenas nas etapas preliminares de desenvolvimento de uma nova teoria, quando as variáveis relevantes ainda estão sendo exploradas (Cassel et al., 2006; Chima, 2005; Eisenhardt 1989; Lee et al., 2007; Platt 2007; Numagami, 1998).

Por outro lado, tem-se que o interesse nos estudos de caso como método para gerar e testar teoria tem ganhado força recentemente, especialmente em pesquisas nas áreas de gestão e estratégia empresarial (Cassel et al., 2006; Chima 2005; Eisenhardt & Graebner 2007; Gibbert et al., 2008; Lee et al., 2007; Platt, 2007; Siggelkow, 2007), apesar de ainda haver uma clara predominância de surveys e métodos estatísticos (Gibbert et al., 2008; Lee et al., 2007; Platt, 2007).

Nesse contexto, este trabalho apresenta, por meio de uma revisão da literatura, os principais elementos do debate recente acerca da validade e importância dos estudos de caso como método de pesquisa para a área de administração e, principalmente, apresenta uma reflexão a respeito das valiosas contribuições que os estudos de caso único podem oferecer para o desenvolvimento tanto da teoria como da prática em administração de empresas.

2. A visão predominante do estudo de caso como método

O campo de administração é muito complexo e rico de abordagens, por não existir um consenso sobre a maneira de fazer ciência. Dessa forma, deve haver uma atitude tolerante quanto a métodos e abordagens diferentes, pois o campo não comporta apenas uma metodologia ou paradigma único (Bertero, Caldas, & Wood Jr., 2005).

A estratégia de pesquisa denominada estudo de caso tem sido amplamente utilizada como método de pesquisa (Bertero, Binder, & Vasconcelos, 2005; Hoppen & Meirelles, 2005; Pacheco, 2005; Tonelli, Caldas, Lacombe, & Tinoco, 2005). O estudo de caso é considerado uma exploração de um sistema limitado ou de um caso, envolvendo uma coleta de dados em profundidade e com múltiplas fontes de informação, em determinado contexto. O caso pode ser um evento, uma atividade ou até mesmo indivíduos; assim, a noção de sistema limitado está relacionada com a definição de tempo e espaço (Creswell, 1998).

A construção de teoria em estudos de caso é uma estratégia de pesquisa que envolve o uso de um ou mais casos, a fim de criar construtos teóricos e/ou proposições a partir evidências empíricas dos estudos correspondentes (Eisenhardt, 1989; Eisenhardt & Graebner, 2007; Platt, 2007; Yin, 2005). Tem-se, portanto, que o processo de construção de teoria por meio desta abordagem metodológica é o indutivo, ou seja, a teoria emerge à medida em que são reconhecidos padrões de relações entre construtos no caso e entre casos (Chima, 2005;

Eisenhardt, 1989; Eisenhardt & Graebner, 2007; Lee et al., 2007; Siggelkow, 2007; Yin, 2005).

Para alguns pesquisadores, os estudos de caso são considerados mais apropriados apenas nas etapas preliminares de desenvolvimento de uma nova teoria, quando as variáveis relevantes ainda estão sendo exploradas (Cassel et al., 2006; Chima, 2005; Eisenhardt, 1989; Lee et al., 2007; Numagami, 1998; Platt, 2007).

De acordo com Stake (2000), a utilização de um único caso é apropriada em algumas circunstâncias: quando se utiliza o caso para determinar se as proposições de uma teoria são corretas; quando o caso sob estudo é raro ou extremo, ou seja, não existem muitas situações semelhantes para que sejam feitos outros estudos comparativos; quando o caso é revelador, ou seja, quando ele permite o acesso a informações não facilmente disponíveis.

Por outro lado, tem-se que o interesse nos estudos de caso como método para gerar e testar teoria tem ganhado força recentemente, especialmente em pesquisas nas áreas de gestão e estratégia empresarial (Eisenhardt & Graebner, 2007; Gibbert et al., 2008; Lee et al., 2007; Platt, 2007; Siggelkow, 2007), apesar de ainda haver uma clara predominância de *surveys* e métodos estatísticos (Cassel et al., 2006; Chima, 2005; Lee et al., 2007, Gibbert et al., 2008; Platt, 2007).

Desde que o método de estudo de caso passou a ser amplamente utilizado pelos pesquisadores do campo de gestão, pode-se observar um esforço destes no sentido de desenvolver rigorosos procedimentos de pesquisa que dessem a esta abordagem metodológica a robustez necessária para que ela tivesse reconhecimento científico equivalente aos métodos estatísticos, predominantes no campo. Nesse contexto, apoiados na tradição positivista de estudo de casos defendida por Eisenhardt (1989) e Yin (2005), diferentes autores propõem algumas estratégias de pesquisa que aumentam o rigor dos estudos de caso no que tange à sua validade interna, validade de construto, validade externa e confiabilidade (Gibbert et al., 2008).

A validade interna, ou validade lógica, refere-se às relações causais entre variáveis e resultados. Dessa forma, a fim de que o estudo apresente validade interna, o pesquisador deve desenvolver um argumento que tenha uma construção causal consistente. Esta validade interna está relacionada à fase de análise (Chima, 2005; Siggelkow, 2007; Yin, 2005). Para conseguir isto, deve-se formular um quadro de pesquisa claro (destacando as relações entre variáveis e resultados), analisar padrões e fazer a triangulação dos dados (Eisenhardt & Graebner, 2007; Gibbert et al., 2008; Yin, 2005).

A validade de construto de um procedimento refere-se à qualidade da investigação realizada (Eisenhardt, 1989; Gibbert et al., 2008; Siggelkow, 2007; Yin, 2005). Assim, para ampliar a validade de construto em estudos de caso é importante estabelecer uma clara corrente de evidências que permitam aos leitores reconstruir como o pesquisador partiu das perguntas de pesquisa iniciais até as conclusões finais (Gibbert et al., 2008; Yin, 2005). Para este propósito, a descrição densa (Stake, 2000) e a triangulação (Stake, 2000; Yin, 2005) – ou seja, por meio de diferentes fontes de informação, olhar o fenômeno sob diferentes ângulos – são procedimentos indicados (Gibbert et al., 2008). É esta ênfase no desenvolvimento de construtos, medidas e proposições teóricas testáveis que permite que o estudo de caso indutivo esteja alinhado às correntes de pesquisa dedutiva, predominante no campo de gestão (Eisenhardt & Graebner, 2007).

A validade externa, ou generalizabilidade, é o entendimento de que as teorias devem se aplicar não somente ao caso específico que está sendo estudado, mas também a outros. Embora se saiba que nem os estudos de caso único nem os estudos de casos múltiplos permitam generalizações estatísticas, deles podem ser extraídas algumas generalizações analíticas (Chima, 2005; Eisenhardt, 1989; Eisenhardt & Graebner, 2007; Platt, 2007; Yin, 2005). Isto significa dizer que, a partir das observações empíricas, podem ser feitas generalizações para a teoria (a serem posteriormente testadas), e não diretamente para a população (Eisenhardt, 1989; Eisenhardt & Graebner, 2007; Stake, 2000; Yin, 2005).

A confiabilidade refere-se ao fato de que a pesquisa deve permitir que, caso outros pesquisadores decidam seguir os mesmos passos de pesquisa, possam chegar aos mesmos *insights* do pesquisador inicial (Denzin & Lincoln, 2000). Para isto, é importante que haja transparência do pesquisador, a fim de permitir a replicação (Eisenhardt & Graebner, 2007). Nesse sentido, procedimentos de pesquisa bem descritos e protocolos de pesquisa são peças essenciais (Gibbert et al., 2008). É importante, portanto, ressaltar o rigor e a profundidade dos levantamentos de campo (Eisenhardt & Graebner, 2007).

Embora muitos autores tenham buscado melhorar a validade dos estudos de caso procurando aperfeiçoar estas quatro dimensões – validade interna, validade de construto, confiabilidade e validade externa –, alguns autores questionam a necessidade de se perseguir estes quatro critérios. Entre esses autores destacam-se Numagami (1998) e Chima (2005).

Numagami (1998), por exemplo, argumenta que tanto a confiabilidade/replicabilidade como a validade externa são irrelevantes, não só para os estudos de caso como para qualquer método em estudos em organizações. Já em relação aos critérios de validade interna e validade de construto, o pesquisador reconhece sua importância no processo de construção do conhecimento em organizações e acredita que estejam suficientemente bem desenvolvidos (Numagami, 1998).

Em sua crítica relacionada à busca pela confiabilidade (ou replicabilidade) nos estudos de caso, Numagami (1998) argumenta que o processo de documentação de uma pesquisa varia muito de acordo com as habilidades conceituais e sociais do pesquisador. Os dados coletados, por exemplo, por meio de entrevistas, dependem muito de fatores humanos e contextuais que não podem ser observados repetidamente, como sugere o critério da confiabilidade (Numagami, 1998).

Ao criticar a busca pela validade externa, Numagami (1998) e Chima (2005) lembram que esta tem sido uma preocupação dos estudos quantitativos e que os estudos de caso, em contraposição, têm vantagens sobre as análises estatísticas justamente por permitir pesquisas intensivas e em profundidade em um número pequeno de entidades sociais, permitindo que sejam captados os aspectos importantes do fenômeno social, sua imersão em um contexto mais amplo e as relações decorrentes de determinadas posições temporais.

Conforme argumenta Numagami (1998), a busca pela validade externa e confiabilidade podem se opor justamente aos maiores benefícios que estudos de caso podem trazer, ou seja, àqueles relacionados às questões específicas e de contexto que os casos valorizam. Além disso, estes dois critérios estão quase sempre relacionados à busca de leis universais; em fenômenos sociais, está longe de ser um consenso que elas existam (Numagami, 1998).

O principal argumento de Numagami para a não existência de leis universais para fenômenos sociais é o fato de que as leis sociais não são independentes do conhecimento e da ação humana. Para exemplificar, se analisarmos a lei universal de que a água congela a zero graus centígrados sob certas condições, reconhecemos que este fenômeno ocorre independentemente do conhecimento ou da ação humana. Já no caso dos fenômenos sociais, isso não é verdadeiro. Em função da capacidade de reflexão dos agentes sociais, as regularidades são frequentemente percebíveis. Assim, a busca por leis gerais não faz sentido como objetivo principal dos estudos em administração (Numagami, 1998).

Uma análise de todos os artigos publicados nos dez periódicos mais influentes do campo de gestão no período de 1995 a 2000 (Gibbert, Ruigrock, & Wiki, 2008) mostrou que apenas seis por cento deles eram explicitamente baseados em estudos de caso. O estudo aponta ainda que todos os estudos de caso publicados no período adotaram a perspectiva positivista, em que as questões de validade e confiabilidade assumem um papel central. No entanto, Gibbert et al. (2008) identificam que, embora todos os autores tenham bastante consciência da importância de todos os critérios de validade e confiabilidade, a principal preocupação dos artigos é a de garantir a validade interna e a validade de construto, com menor atenção à validade externa (embora não a negligenciem).

3. Críticas ao estudo de caso único

Apesar da ampla utilização e predominância do estudo de caso como método de pesquisa em diversas áreas (Bertero et al., 2005; Hoppen & Meirelles, 2005; Pacheco, 2005; Tonelli et al., 2005), muitas críticas são feitas quanto à utilização dessa metodologia nas pesquisas. Dessa forma, analisamos tais críticas, segundo a validade interna, a validade de construto, a validade externa e a confiabilidade.

Quanto à validade interna e à validade de construto, as críticas incidem sobre como fazer observações controladas sem que haja um controle de laboratório ou estatístico. Os críticos argumentam sobre a impossibilidade de se garantir um rigor científico ao método, tendo em vista a possibilidade de distorção dos dados por parte do pesquisador que realiza o estudo. Outro aspecto diz respeito às deduções do pesquisador, pois há uma dificuldade de se garantir que estas sejam lógicas ou controladas, por serem realizadas por meio de proposições verbais, e não pela matemática; dessa forma, o pesquisador pode ter falsas evidências ou visões viesadas (Lee, 1989; Yin, 2005).

Os limites mais destacados dessa metodologia têm sido a falta de regras definidas para a inferência de generalização dos dados obtidos e a representatividade do caso, ou seja, quanto à validade externa (Donmoyer, 2000; Kennedy, 1979; Yin, 2005). Defensores do caso único têm desenvolvido uma série de argumentos para resolver o problema de amostra pequena, mas nenhum dos argumentos convenceu os defensores da generalização por meio de casos múltiplos ou de forma quantitativa. Autores como Donmoyer (2000), Kennedy (1979) e Yin (2005), acreditam que, aumentando o número de pontos de dados em um único caso eliminariam o problema. Porém, mesmo com um maior número de pontos de dados, o caso continua sendo único (Ruddin, 2006).

A confiabilidade do caso para determinada população diz respeito à possibilidade de outro pesquisador repetir a pesquisa e conseguir obter os mesmos resultados. Nesse aspecto, as

críticas apontam que o estudo de caso não consegue atingir a confiabilidade, uma vez que dificilmente os mesmos resultados podem ser obtidos em outras pesquisas.

Por fim, há também críticas quanto ao tempo necessário para se realizar um estudo de caso, que por ser muito extenso, demanda um longo período para ser concluído (Yin, 2005).

4. Para que servem os estudos de caso único?

Ao analisarmos as contribuições dos estudos de caso único para o desenvolvimento tanto da teoria como da prática em administração de empresas, apresentamos a seguir alguns dos mais importantes argumentos a favor desta abordagem metodológica.

Inicialmente, são apresentados alguns argumentos contrários às pressões pela representatividade do caso (ou validade externa) e, em seguida, argumentamos sobre as diferentes e importantes contribuições que os casos únicos podem oferecer.

Os dois primeiros deles – mais amplamente aceitos na comunidade acadêmica – estão relacionados à idéia de falsificação de teorias e respectiva geração de *insights*. Já os argumentos seguintes – menos difundidos e nos quais este artigo apresenta suas maiores contribuições – referem-se a outras consistentes linhas de argumentação a favor dos casos únicos, mas que se contrapõem. A primeira defende a importância de não se buscar a generalização por meio dos estudos de caso único, enquanto as outras apresentam diferentes alternativas de generalização que esta abordagem metodológica permite.

4.1 Para ser útil, o caso deve ser representativo?

“O problema das generalizações [empíricas ou estatísticas] é que elas não se aplicam ao particular” (Lincoln & Guba, 1985, p.110)

Alguns autores argumentam que a generalização não deve ser, necessariamente, um objetivo em todas as pesquisas (Platt 2007; Stake, 2000), especialmente daquelas que se utilizam de métodos qualitativos de investigação. Defendem que há inclusive situações em que a ansiedade para generalizar pode minar justamente os maiores benefícios potenciais dos casos. Stake (2000) chama a atenção para estes casos em que a vontade do pesquisador de encontrar generalizações é tão forte que a atenção deste se desvia de questões fundamentais para se entender o caso em si. Ainda argumentando contra a frequente busca pela generalização, Stake defende que “o objetivo do estudo de caso não é representar o mundo, mas representar o caso” (Stake, 2000, p. 245).

Mesmo Platt (2007), que defende a possibilidade de generalização por meio dos estudos de caso, argumenta que a discussão sobre as possibilidades de generalização decorrentes de estudos de caso não deve estar associada ao número de casos estudados, mas à adequação entre o fenômeno analisado e a teoria em desenvolvimento.

Stake (2000), ao refletir sobre a utilização de casos únicos argumenta que – embora possa parecer contra-intuitivo – as generalizações que derivem da comparação entre dois casos são menos confiáveis do que aquelas decorrentes da análise em profundidade de um caso único. Isto porque o caso único permite uma compreensão mais precisa das circunstâncias em que os fenômenos ocorreram e, portanto, tendem a ser mais confiáveis.

Há, portanto, diversas situações em que é justamente o estudo de uma visão particular que permite o surgimento dos *insights* mais valiosos a respeito de uma determinada situação. Em contraposição, na maior parte dos casos em que se busque a visão mais comum (ou mais frequente), não se encontre *insights* interessantes (Cassel et al, 2006; Lee et al., 2007; Siggelkow, 2007).

Nesse contexto, o caso definitivamente não precisa ser representativo de uma determinada população e tão pouco a sua escolha precisa ser aleatória. Pelo contrário, é frequentemente desejável escolher uma organização particular precisamente porque é a sua particularidade que permite a geração de insights que outras organizações não poderiam gerar (Numagami 1998; Siggelkow 2007). Siggelkow coloca ainda que “para dizer que algo é representativo, você deve escolher outra metodologia” (Siggelkow, 2007, p. 21).

Ramchandran (1998 como citado em Siggelkow, 2007) traz um cenário curioso a fim de destacar tanto o valor de um caso único como a dificuldade que muitas vezes a comunidade acadêmica tem de reconhecer seu valor:

Você me apresenta um porco e diz que ele pode falar. Eu digo: verdade? Mostre-me. Então você estala os dedos e o porco começa a falar. Eu digo: uau, você deveria escrever um artigo sobre isto. Então você escreve um artigo e submete a um periódico importante. O que os revisores dirão? Interessante, mas isto é apenas um porco. Mostre-nos alguns mais e talvez acreditemos em você. (Ramachandran, 1998 como citado em Siggelkow, 2007, p. 20)

Siggelkow (2007) destaca assim, como um caso único pode ser um exemplo muito poderoso, ao mesmo tempo em que corre o risco de ser desprezado por não ser representativo.

É interessante notar que, embora se tenha a impressão de que a maior parte dos estudos de caso de alguma forma busque alguma generalização, Gibbert et al. (2008) identificam que esta não parece ser a principal preocupação dos estudos de caso publicados nos periódicos mais importantes da área de gestão.

4.2 Falsificação de teorias por meio de um caso único

Como apontado anteriormente, um dos argumentos mais aceitos para a utilização de casos únicos refere-se às situações em que se busca a falsificação de determinada teoria (Dukes, 1965; Popper, 2000; Siggelkow, 2007; Stake, 2000) ou ainda oferecer limites para uma grande generalização (Siggelkow, 2007; Stake, 2000). De acordo com Popper (2000), a falsificação é um dos testes mais meticulosos a que uma proposição científica pode ser submetida: se apenas uma única observação é contrária à proposição, esta é considerada inválida e deve, portanto, ser revisada ou rejeitada. Para concretizar essa idéia, Popper utilizou o exemplo de que "todos os cisnes são brancos" e propôs que apenas uma observação de um único cisne negro falsificaria essa proposição. Nesse contexto, o estudo de caso é bastante adequado para a identificação de "cisnes negros", até mesmo porque o estudo de caso permite uma abordagem mais cuidadosa que identifique que, o que parece ser "branco", pode alterar-se em uma análise mais aprofundada, descobrindo-se que é "negro" (Popper, 2000).

Entretanto, no que tange à falsificação de teorias, é importante lembrar que modelos (e teorias) são, por definição, simplificações da realidade e, se abarcassem toda a sua complexidade, provavelmente perderiam sua utilidade como modelo. Neste contexto, não

parece difícil encontrar casos que não se encaixem precisamente no modelo. Assim, o desafio de um autor que analisa um caso único é o de convencer o leitor que aquela violação da teoria é realmente importante e geradora de *insights* valiosos (Siggelkow, 2007).

4.3 Caso único como gerador de *insights*

Outra importante contribuição do caso único pode ser a geração de *insights* tanto para a teoria como para a prática em administração de empresas. Nesta perspectiva, os casos únicos teriam como principal papel mostrar justamente aquilo que é desprezado quando se busca a generalização empírica: o específico.

Tsoukas (2009) aponta que, quanto mais os pesquisadores estiverem preocupados em compreender as especificidades de um fenômeno, mais descritivos eles se tornarão e mais flexíveis em termos das teorias eles serão. Por outro lado, quanto mais os pesquisadores procuram situar seu estudo dentro do que já é conhecido sobre o fenômeno de interesse, mais ele descreverá esse fenômeno em termos do que já foi definido na literatura. Assim, a grande contribuição teórica de estudos com pequenas amostras é o de ver casos particulares como oportunidades para subseqüentes ajustes em nossos já cristalizados entendimentos acerca da realidade.

Tem-se, portanto, que sem a especificidade dos casos particulares, novas distinções não são possíveis. Assim, o objetivo principal não é buscar as leis gerais que estejam presentes no caso particular, mas permitir uma melhor visão, uma maior elucidação (Tsoukas, 2009).

Nesse sentido, Tsoukas (2009) nos lembra que, por exemplo, no caso particular do McDonald's, não está simplesmente contido na noção genérica de racionalização, mas a específica. E isso permite um redesenho das próprias fronteiras do conceito. Assim, quanto mais interessante é um novo dado que investigamos, maior é a probabilidade de que nos faça repensar o que já sabemos.

4.4 O caso ilustra, o leitor generaliza

Alguns autores argumentam que as pesquisas que se apoiem em estudos de caso único não precisariam necessariamente apresentar, de forma explícita, as possibilidades de generalização de suas conclusões, ainda que os autores identifiquem possíveis generalizações. O mais importante nestas situações seria o uso que outros pesquisadores fazem do caso, realizando o que é chamado de generalização naturalística por Stake (1982) ou ainda de generalização heurística (Tsoukas, 2009), generalização inferencial (Lewis & Ritchie, 2003) e transferibilidade (Hellstrom, 2008; Lincoln & Guba, 2000). Em outras palavras, Stake (1982) e outros defendem que a responsabilidade de generalizar ficaria a cargo do leitor (Gomm, Hammersley e Foster, 2000a; Stake 1983). A idéia de generalização naturalística sustenta a noção de generalização como transferibilidade, de Lincoln e Guba (2000). Por transferibilidade deve-se entender não a reprodução dos resultados encontrados (generalização) sob as mesmas condições mantidas em estudos anteriores, mas a possibilidade de utilização dos procedimentos e resultados encontrados em situações semelhantes, respeitadas as peculiaridades dos novos contextos.

Kennedy (1979) argumenta nessa mesma direção, defendendo que a generalização é uma forma de aplicar os fatos de um caso para outro caso, ao invés de tentar somar os mesmos. Para a autora, o alcance da generalização não é inteiramente conhecido pelo pesquisador,

devendo ser feita por quem deseja aplicar as descobertas da avaliação na própria situação. Dessa forma, a necessidade de generalização de casos individuais deve ser considerada não de um caso para uma população, e sim de um caso para outro caso (Hammersley, Gomm & Foster, 2000; Hersen & Barlow, 1997). Na mesma linha de argumentação, Tripp (1985) reforça que cabe ao receptor da informação determinar se as idéias de um caso podem ser aplicadas em uma nova situação, uma vez que as regras pelas quais esses juízos de generalização são alcançados podem ser úteis para quem precisa julgar a generalização de um estudo de caso único à sua própria situação. Em outras palavras, a generalização ocorre baseada na experiência do pesquisador e não apenas em leis racionais (Lewis & Ritchie, 2003).

Tsoukas (2009) aponta que, nesse processo em que o leitor analisa o caso e toma decisões acerca das possibilidades de generalização para o seu contexto específico, ocorre o reconhecimento tácito da similaridade, baseada no envolvimento pessoal. Nesse processo, o leitor reconhece o fenômeno quando o vê, mas não consegue defini-lo de forma exaustiva. Assim, o que define a lógica do fenômeno não é uma característica dominante, mas similaridades que se sobrepõem, semelhante à similaridade entre membros de uma mesma família. Trata-se, portanto, de um tipo de reconhecimento tácito da similaridade, baseado no envolvimento pessoal. Assim, apenas o pesquisador que lê pode generalizar para uma nova situação (baseado em seu conhecimento tácito e na experiência de vida) (Hellstrom, 2008).

Lincoln e Guba (1985), ao refletirem sobre a generalização naturalística proposta por Stake (1982), questionam se, uma vez que esta generalização só ocorre do ponto de vista do leitor, ou seja, baseada em conhecimento tácito, ela possa ser comunicada a outros por meio de uma linguagem normal. Concluem que, diferentemente da generalização lógica (apoiada em conceitos como amostra e população), a generalização naturalística busca mais de uma generalização psicológica, construída sobre conceitos como cognição, abstração e compreensão (Lincoln & Guba, 1985).

Nesse contexto em que o papel do pesquisador é oferecer elementos para que o leitor tire suas próprias conclusões, Lincoln e Guba (1985; 2000) apontam que a responsabilidade do pesquisador é a de proporcionar informação contextual suficiente para facilitar o julgamento do leitor quanto ao fato de um determinado caso poder ser transferido de um para um campo específico de prática. Stake (1982) também enfatiza que o principal papel dos pesquisadores do estudo de caso não é fornecer generalizações, mas ilustrar o caso de forma adequada, captando suas características únicas. Donmoyer (2000) enfatiza a importância de que a narrativa seja bem desenvolvida (com o máximo de informações) e que o pesquisador não busque apresentar interpretações, mas apenas ampliar a possibilidade de interpretações disponíveis para o leitor. Isto porque a descrição densa aumenta a acessibilidade do caso, ou seja, permite que o leitor vivencie uma situação na qual ele não estava de fato presente. Além disso, o pesquisador traz a possibilidade de que o leitor veja por meio dos seus olhos. Assim, o pesquisador deve oferecer um conhecimento detalhado da situação a fim de permitir que o receptor estabeleça as similaridades que vão permitir a adequação do julgamento (Hellstrom, 2008; Kennedy, 1979; Lincoln & Guba, 1985).

Neste processo, pode ser que o leitor veja coisas que eventualmente o pesquisador não teria visto. Posto de outra forma, o estudo de caso – nesta perspectiva – pode ampliar a estrutura cognitiva do leitor. Como consequência, o seu próprio repertório será ampliado (Donmoyer, 2000).

Uma última vantagem de se entregar o processo de aprendizado para o leitor está relacionada à redução da resistência ao aprendizado. Isto porque, quando as pessoas vivem uma experiência por meio de outros, as barreiras pessoais para a assimilação do fenômeno acabam sendo menores, facilitando o processo de aprendizado (Donmoyer, 2000).

Finalmente, Kennedy (1979) aponta que, embora muitos pesquisadores não estejam acostumados com a idéia de deixar a generalização para aquele que recebe a informação, essa não é uma prática incomum, em particular nas áreas legal e clínica.

No campo legal, a jurisprudência é um bom exemplo de generalização a partir de um caso específico. Nestas situações, quem decide se as características do caso anterior podem ser aplicadas ao caso que está sendo julgado é o juiz. Ou seja, quem lê o caso é que decide se ele pode ser generalizado ou não. Para tomar essa decisão, a tradição legal foca principalmente em quatro atributos: i) se os fatos materiais dos dois casos são semelhantes, ii) se a decisão tomada no caso anterior continuaria sendo justa considerando-se eventuais mudanças de contexto, iii) as razões que levaram a uma determinada decisão e iv) o nível de generalização em cima da qual a decisão foi formulada (Kennedy, 1979).

No campo dos tratamentos clínicos, tanto médicos como psicológicos, muito do conhecimento acumulado vem de descobertas em casos individuais. Assim como nos casos na área legal, as generalizações clínicas são de responsabilidade do receptor da informação. Assim, aquele que descreve o caso deve ser muito cuidadoso para prover uma quantidade de informações suficientes para permitir a generalização. Nesse sentido, três critérios são importantes de serem observados por aqueles que geram a informação: i) apresentação longitudinal das informações, ii) uma avaliação multidisciplinar dos pacientes e iii) descrição precisa (Kennedy, 1979).

4.5 Geração de teoria por meio de caso único

Alguns autores defendem que estudos de casos únicos podem, por meio de um processo indutivo de construção do conhecimento, gerar ou transformar teorias.

Nessa linha, o argumento mais difundido na comunidade acadêmica é o destacado por Eisenhardt e Graebner (2007), que defendem que, para que ocorra a geração de teoria por meio do processo indutivo, a pergunta de pesquisa deve ser crucial para as organizações (ou para a teoria). Além disso, o pesquisador deve mostrar que as perguntas de pesquisa existentes realmente não abordam o assunto em questão ou o abordam de forma inadequada.

Em contraposição a essa defesa da necessidade do pesquisador provar que a sua pergunta de pesquisa é inédita, Siggelkow (2007) defende que o argumento de que um determinado campo de estudo é ainda muito pouco conhecido não é uma condição necessária para a justificativa de uma pesquisa por meio do estudo de caso (Siggelkow, 2007). A autora aponta ainda que, em alguns casos, “o argumento de ignorância no campo não corresponde à realidade e – nos piores casos – pode ser entendido pelos revisores, como a descrição do nível de conhecimento do autor, e não do campo” (Siggelkow, 2007, p. 21).

De qualquer forma, uma vez que se tenham claras as razões para a utilização de uma abordagem indutiva, os casos devem ser selecionados não por serem representativos de uma população, mas por serem particularmente adequados para se analisar um tema específico, permitindo articulações entre construtos que levem a *insights* teóricos (Eisenhardt & Graebner

2007; Siggelkow 2007). Assim, é importante lembrar que, embora os estudos de caso possam se utilizar de dados quantitativos, a grande ênfase é no estudo dos fenômenos dentro dos seus contextos (Petigrew 1973 apud Gibbert et al., 2008; Numagami, 1998; Platt, 2007). Em oposição aos experimentos de laboratório em que os fenômenos são isolados do seu ambiente, os estudos de caso enfatizam o contexto dentro do qual o fenômeno se insere (Eisenhardt & Graebner, 2007; Numagami, 1998; Platt, 2007; Yin, 1994).

Platt (2007) lembra que psicólogos clínicos como Freud, por exemplo, seguiram a tradição médica de utilizar estudos de caso único para gerar teoria. Para isso, tinham como principal preocupação o entendimento das especificidades de um caso particular sob análise, estando menos preocupados com o potencial de generalização das suas descobertas. Ainda assim, o campo da psicologia se desenvolveu sob forte influência da tradição estatística, embora muitos pesquisadores a considerem uma base científica inadequada para a teoria psicológica, visto que o comportamento individual pode variar significativamente de um contexto para outro.

Lewis e Ritchie (2003) apontam que a generalização teórica refere-se à generalização de conceitos teóricos que parecem ter uma aplicação mais ampla e até universal. Nesse caso, as conclusões decorrem de características e construtos desenvolvidos em um ou mais estudos de caso que são então utilizados para o desenvolvimento de uma teoria mais ampla.

Assim, Kennedy (1979) ressalta que o valor dos casos únicos para se gerar inferências não estatísticas não deve ser subestimado, especialmente em situações em que surgem novos caminhos para os quais as regras de inferência não foram ainda estabelecidas.

Finalmente, até mesmo Eisenhardt e Graebner (2007), que em geral defendem a superioridade dos casos múltiplos sobre os casos únicos, reconhecem que

“casos únicos podem permitir a criação de teorias mais complicadas do que casos múltiplos, porque pesquisadores de casos únicos podem encaixar sua teoria exatamente aos muitos detalhes de um caso particular. Em contraste, pesquisadores de casos múltiplos retêm apenas as relações que são replicadas na maioria dos casos” (Eisenhardt & Graebner, 2007, p. 30).

4.6 Caso único como geração de significado

É possível ainda que os casos sejam utilizados como mecanismos de interpretação e geração de significado nas organizações. March, Sproull e Tamuz (1991) analisam os processos organizacionais de aprendizado e mostram o papel dos casos únicos (ou de fragmentos de história únicos) na construção de interpretações compartilhadas, conhecimento válido e aumento do desempenho organizacional.

Os autores reconhecem que não temos uma lógica geral para aprender com a história que permita uma racionalização completa daquilo que está sendo descrito. Ao contrário, muitas das formas pelas quais as organizações tratam os fragmentos de história são difíceis de justificar como trazendo crenças compartilhadas diferenciadas ou produzindo vantagem competitiva (March et al., 1991).

Entretanto, March et al. (1991) defendem que os casos únicos oferecem às organizações mecanismos valiosos que permitem organizar e interpretar a experiência de forma a construir

uma compreensão compartilhada desta. E a existência destas crenças compartilhadas tem grandes vantagens, mesmo que a interpretação resultante não seja inteiramente correta. Entre estas vantagens está a possibilidade de expandir o aprendizado potencial decorrente de um evento único ou ambíguo e até construir de forma imaginativa estórias hipotéticas, mas com profundo significado para a organização.

5. Conclusão

O relato de um caso real tem sido amplamente utilizado como fonte de conhecimento em diversas áreas, seja como exemplo a ser seguido, como amostra do que pode acontecer ou como fonte de experiência vicária. Narrativas de casos também têm sido usadas freqüentemente por autores que pretendem contribuir para a aquisição e difusão de conhecimento científico.

No entanto, a validade do conhecimento adquirido por meio deste método tem sido contestada. As críticas aos estudos de caso único incidem sobre o rigor científico, a confiabilidade do método e, principalmente, a sua representatividade. Nesta direção, os questionamentos apontam a falta de regras definidas para a inferência e generalização dos dados obtidos.

Buscando mostrar as principais contribuições dos estudos de caso único para o desenvolvimento da teoria e da prática em administração de empresas, este estudo apresentou diferentes argumentos a favor desta abordagem metodológica.

Quanto à representatividade, foram apontados vários autores que rebatem a necessidade de que o caso ofereça bases para a generalização dos achados para determinada população (a chamada generalização estatística ou empírica). Casos únicos podem oferecer diferentes possibilidades de generalização, que não a empírica.

Inicialmente, tem-se que a generalização pode ser feita pelo próprio leitor. Por meio da experiência vicária, permitida pela descrição densa, o leitor pode extrair as suas próprias generalizações, dentro do seu contexto e experiência pessoal. Na literatura, encontramos diferentes nomenclaturas para este argumento: generalização naturalística, generalização inferencial, generalização heurística ou transferibilidade.

Outra valiosa contribuição dos casos únicos está ligada à possibilidade de generalização para a teoria. Isto significa que, por meio de um processo indutivo, é possível gerar ou transformar teorias. Este processo ocorre quando o caso permite articulações entre o contexto e os construtos, possibilitando novas construções teóricas.

Há ainda a possibilidade de o caso atuar na geração de significado para as organizações, a medida em que permite um alinhamento cognitivo dos seus membros por meio da construção de interpretações compartilhadas.

Finalmente, os dois últimos argumentos a favor dos casos únicos são a possibilidade de falsificação de teoria (em que um único exemplo pode contestar uma proposição consolidada) e a geração de *insights*, freqüentemente associada ao momento inicial de uma pesquisa mais ampla (em que se busque a generalização empírica).

Esperamos, portanto, que a exposição dos elementos contidos no artigo possa auxiliar os pesquisadores a avaliar, com melhor fundamentação, a contribuição que um estudo de caso único pode trazer tanto para outros estudiosos como para o desenvolvimento do conhecimento e da prática em administração de empresas.

BIBLIOGRAFIA

- Bertero, C. O.; Binder, M. P.; & Vasconcelos, F. C. (2005). *Estratégia empresarial: a produção científica brasileira entre 1991 e 2002*. In C. O. Bertero, M. P. Caldas, & T. Wood Jr. *Produção científica em Administração no Brasil: O estado-da-arte* (pp. 18-34). São Paulo: Atlas.
- Cassel, C., Symon, G., Buehring, A., & Johnson. (2006). The Role and Status of Qualitative Methods in Management Research: an Empirical Account. *Management Decision*, v. 44, n. 2, pp. 290-303.
- Chima, J. S. (2005). *What's the Utility of the Case Study Method for Social Science Research? A Response to Critiques from the Quantitative/Statistical Perspective*. Paper presented at the 2005 annual meeting of the American Political Science Association, Washington DC, September 1-4.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Denzin, N. K. (1998). *Handbook of Qualitative Research*. London: Sage.
- Cronbach, L. J. (1975). Beyond the two disciplines of scientific psychology. *American Psychologist*, vol. 30, pp. 671-684.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). *Handbook of Qualitative Research*. London: Sage.
- Donmoyer, R. (2000). *Generalizability and the Single-Case Study*. In R. Gomm, M. Hammersley, & P. Foster (Eds) *Case Study Method* (pp. 45-69). London: Sage.
- Dukes, W. F. (1965). N=1. *Psychological Bulletin*. Vol 64, n°1, pp 74-79.
- Edgar, E., & Billingsley, F. (1974). Believability when N=1. *The Psychological Record*. 24 147-160.
- Edgington, E. S. (1967). Statistical Inference from N=1 Experiments. *The Journal of Psychology*, 65, 195-199.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, v. 14, n. 4, p. 532-550.
- Eisenhardt, K. M., & Graebner, M. E. (2007). Theory building from cases: opportunities and challenges. *Academy of Management Journal*, v. 50 n. 2, pp 25-32.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of culture*. New York: Basic Books. é o autor mais citado no que se refere à descrição densa. – ler original.
- Gibbert, M., Ruigrok, W., & Wiki, B. (2008). What passes as a rigorous case study? *Strategic Management Journal*, 29, 1465-1474.
- Gomm, R., Hammersley, M., & Foster, P. (2000a). *Case study method: Key Issues, Key Texts*. London: Sage.

- Gomm, R., Hammersley, M., & Foster, P. (2000b). *Case Study and Generalization*. In: R. Gomm, M. Hammersley, & P. Foster (Eds.), *Case Study Method: Key Issues, Key Texts* (pp. 98-115). London: Sage.
- Hammersley, M., Gomm, R., & Foster, P. (2000). *Case study and theory*. In: R. Gomm, M. Hammersley, & P. Foster (Eds.), *Case Study Method: Key Issues, Key Texts* (pp. 234-258). London: Sage.
- Hellstrom, T. (2008). Transferability and Naturalistic Generalization: New Generalizability Concepts for Social Science or Old Wine in New Bottles? *Quality and Quantity*, 42, 321-337.
- Hersen, M., & Barlow, D. (1997). *Single case experimental designs* (2nd ed.). New York: Pergamon.
- Hoppen, N., & Meirelles, F. S.. (2005). *Sistemas de informação: a pesquisa científica entre 1990 e 2003*. In C. O. Bertero, M. P. Caldas, & T. Wood Jr. *Produção científica em Administração no Brasil: O estado-da-arte* (pp. 147-164). São Paulo: Atlas.
- Kennedy, M. (1979). Generalizing from single case studies. *Evaluation Quarterly: A Journal of Applied Social Research*, 3, 4, 661-679.
- Lee, A. S. (1989). A scientific methodology for MIS case studies. *MIS Quarterly*, 13, 1, 33-50, Mar.
- Lee, B., Collier, P., & Cullen, J. (2007). Reflections on the use of case studies in the accounting, management and organizational disciplines. *Qualitative Research in Organizations and Management: an International Journal*, 2, 3, 169-178.
- Lewis, J., & Ritchie, J. (2003). *Generalizing from qualitative research*. In: *Qualitative Research Practice*. London: Sage.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park, CA: Sage.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (2000). *The only generalization is: There is no generalization*. In R. Gomm, M. Hammersley, & P. Foster (Eds) *Case Study Method* (pp. 27-44). London: Sage.
- March, J. G., & Sproull, L. S., & Tamuz, M. (1991) Learning from samples of one or fewer. *Organization Science*, 2, 1.
- Mecalf, M. (2004). Generalization: Learning across Epistemologies. *Qualitative Social Research*, 6(1), Art. 17, <<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0501175>>.
- Moriceau, J. (2005). What can we learn from a singular case like Enron? *Critical Perspectives on Accounting*. 16 (2) 787-796.
- Numagami, T. (1998). The Infeasibility of Invariant Laws in Management Studies: a Reflective Dialogue in Defense of Case Studies. *Organization Science*, 9, 1.

- Pacheco, R. S. (2005). *Administração pública: a produção científica veiculada nas revistas especializadas – 1995-2002*. In C. O. Bertero, M. P. Caldas, & T. Wood Jr. *Produção científica em Administração no Brasil: O estado-da-arte* (pp. 86-99). São Paulo: Atlas.
- Platt, J. (2007). *Case Study*. In: OUTHWAITE, W. TURNER, S. *The Sage Handbook of Social Science Methodology*. London: Sage.
- Popper, K. (2000). *The logic of scientific discovery* (6th ed.). London: Routledge.
- Ruddin, L. P. (2006). You can generalize, Stupid! Social Scientists, Bent. Flyvbjerg, and Case Study Methodology. *Qualitative Inquiry*, 12, 4, 797-812.
- Siggelkow, N. (2007). Persuasion with Case Studies. *Academy of Management Journal*, 50, 1, 20-24.
- Stake, R. (1982). Naturalistic generalization. *Review Journal of Philosophy and Social Science*, 7, 1-12.
- Stake, R. (1983). Case study method: Deacon University. *Educational Researcher*, 7, 89-113.
- Stake, R. (2000). The case study method in social inquiry. In Norman K. Denzin & Yvona Lincoln S. *The American tradition in qualitative research*. Vol. II. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Tonelli, M. J., Caldas, M. P., Lacombe, B. M. B., & Tinoco, T. (2005). *Recursos humanos: a produção científica no Brasil entre 1991 e 2000*. In C. O. Bertero, M. P. Caldas, & T. Wood Jr. *Produção científica em Administração no Brasil: O estado-da-arte* (pp. 50-66). São Paulo: Atlas.
- Tsoukas, H. (2009). Craving for Generality and Small-N Studies: A Wittgensteinian Approach towards the Epistemology of the Particular in Organization and Management Studies. In: Buchanan, D. A. Bryman, A. *Organizational Research Methods*. London: Sage.
- Tripp, D. (1985). Case study generalization: An agenda for action. *British Educational Research Journal*, 11, 35-38.
- Yin, R. K. (2005). *Estudos de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.