



Estudo de Caso x Casos para Estudo: Esclarecimentos a cerca de suas características e utilização.¹

Sergio dos Santos CLEMENTE JÚNIOR²

Escola de Comunicações e Artes
Universidade de São Paulo – USP (SP)

Resumo

A motivação desse artigo nasceu nas discussões no Grupo de Pesquisa em Comunicação, Turismo e Hospitalidade no XXXIV Congresso Brasileiro das Ciências da Comunicação – Intercom 2011, realizado em Recife (PE). Desde a preparação e defesa da dissertação de mestrado minhas reflexões enquanto pesquisador estão direcionadas para as questões do Método e das Técnicas de Pesquisa Científica enquanto base fundamental para a produção acadêmica na Universidade, assim, o pesquisador investigou as diferenças entre o Estudo de Caso enquanto método de pesquisa e os Casos para Estudo, enquanto técnicas de ensino, que são usados para orientar TCC dos alunos de Graduação em Comunicação. Após a apresentação das características principais de cada um, o artigo faz uma reflexão comparativa entre ambos buscando apresentar suas características particulares e direcionar a sua utilização na Academia.

Palavras-Chave

1. Estudo de Caso; 2. Casos para Estudo; 3. Métodos e Técnicas de Estudo; 4. Metodologia Científica.

¹ Trabalho apresentado no DT08 – Divisão Temática dos Estudos Interdisciplinares da Comunicação do XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste – Bauru - SP – 03 a 05/07/2013.

² Mestrando em Ciências da Comunicação na Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (ECA / USP). Mestre em Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi (UAM) – SP. Pós Graduação em Administração Hoteleira (SENAC) – SP. Pós Graduação em Comunicação de Marketing (UAM) – SP. Graduação em Comunicação Social com Habilitação em Publicidade e Propaganda (UAM) – SP. Professor Universitário da Faculdade Anhanguera de Taboão da Serra (SP), e-mail: sergio_clemente@ig.com.br



Introdução

Observar o mundo que nos cerca é uma atitude natural e constante do ser humano para obter informações acerca de sua necessidade e curiosidade.

Dencker e Da Viá (2008) afirmam que ademais de ser uma atividade natural do indivíduo que não depende de método (p.144), a ciência se inicia por essa observação (p.145), da qual ao longo do desenvolvimento do pensamento científico, vai ganhando forma e se valendo como importante fonte de levantamento de dados para as análises que se seguirão em cada reflexão proposta na academia.

Como método de coleta de dados a observação permite ao pesquisador obter informações sem que seja necessária a colaboração de grupos ou de pessoas. Entretanto, embora seja possível utilizar a técnica de observação independentemente de outras técnicas de coleta de dados, de modo geral ela é empregada de forma combinada com outros métodos para a obtenção de informação. (DENCKER e DA VIÁ, 2008, p.145).

Sabendo-se então que a associação da técnica natural de observação a outras técnicas utilizadas no processo de pesquisa auxilia o investigador no levantamento de dados para as análises que darão corpo ao seu trabalho, Dencker e Da Viá (2008) dividiram de maneira didática o processo de observação humana, a saber:

- ✓ Observação Assistemática (participativa) – A observação participativa é um procedimento no qual o pesquisador “se disfarça ou pede para ingressar em um grupo com o objetivo de investigá-lo” (p.147). Nesse tipo de observação que é usual e esporádica, o pesquisador pode assumir o papel de “estranho ao grupo”, no qual apenas o observa de longe, ou o papel de “participante”, no qual após ter sido aceito pelo grupo a ser observado, tem a autorização deste para participar de maneira ativa do objeto. Segundo as autoras, essa forma de observação é utilizada de maneira particular pela Antropologia.
- ✓ Observação Sistemática – Ao ser o objeto de pesquisa delimitado no tempo e no espaço, a observação ganhará as características da observação sistemática, para a qual o pesquisador “levanta e define os aspectos significativos para os objetivos da pesquisa e elabora um plano específico, antes da coleta de dados, para realizar e registrar as informações.” (p.151)



- ✓ Observação Documental – Presente em todas as comunicações escritas, a observação documental é de extremo interesse do pesquisador por disponibilizar em documentos registrados, tudo aquilo que já foi observado e discutido por pesquisadores que o antecederam na observação do objeto em questão (p.153).

Na leitura de Cervo, Bervian e Da Silva (2006, p.31), o processo de observação é ainda complementado pela observação não participante, pela observação participante, pela observação individual, em equipe e também pela observação laboratorial.

Qualquer que seja então o procedimento adotado para a observação, bem como o objetivo de estudo escolhido pelo pesquisador, o mesmo deverá documentar as informações coletadas a fim de analisá-las posteriormente, e para isso, Dencker (2007) nos orienta a responder as seguintes questões: 1) O que deve ser observado?; 2) Como registrar as informações?; 3) Que processos devem ser usados para garantir a exatidão?; 4) Que relação deve existir entre o observador e o observado?

Para esse artigo interessa a observação sistemática, a qual traz à tona a importância da delimitação do objeto a ser pesquisado, bem como a sua documentação. Essas características dão forma e utilidade às informações observadas e a elas atribui o caráter científico, base de referência e ponto de partida da produção acadêmica na Universidade.

A reflexão que é apresentada a seguir busca esclarecer as características peculiares de duas técnicas de estudo que são feitas por meio da observação sistemática, que com frequência são objetos de confusão na cabeça dos pesquisadores: o Estudo de Caso e os Casos para Estudo.

1 Estudo de Caso: Características e Utilização

O método de estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo no seu contexto de vida real, mesmo que os limites entre o fenômeno estudado e o contexto não estejam claramente definidos.

Segundo Yin (2005, p.23), o estudo de caso se presta nas investigações de fenômenos sociais contemporâneos nos quais o pesquisador não pode manipular comportamentos relevantes que influenciam e / ou alteram seu objeto de estudo. O método possibilita ao pesquisador lidar com uma ampla variedade de evidências,



provenientes de análise documental, visitas de campo, entrevistas e observação participativa.

Dencker (2003, p.127) observa que o método de estudo de caso é recomendado na fase inicial das pesquisas científicas, uma vez que por meio dele, é possível ao pesquisador levantar dados que podem ser úteis na formulação de hipóteses e na reformulação de seu problema de pesquisa.

Na investigação de seu estudo de caso o pesquisador enfrentará uma situação técnica única, uma vez que dependerá de uma coleta múltipla de dados, oriunda de várias fontes de evidência, as quais deverão ser interpretadas a partir do quadro teórico e dos objetivos do pesquisador. Robert Yin (2005, p.34) explica que o estudo de caso não deve ser confundido com uma pesquisa de caráter apenas qualitativo; uma vez que traz em seu propósito fundamental apresentar uma reflexão analítica do contexto estudado, esse tipo de investigação tem muito a contribuir no campo da pesquisa avaliativa.

Uma vez definido o método de pesquisa e iniciado o estudo, o investigador pode se deparar com uma situação particular. Duarte (2008) citando Castro (1977) sinalizou que no desenvolvimento de um estudo de caso a análise dos dados coletados pode dar conta tanto de uma fração do objeto pesquisado como se ampliar, e por meio de estudos agregados, buscar entender tal fenômeno de maneira mais ampla; porém o estudo de caso prioritariamente vai se preocupar com o caso em si, mas pelo o que ele sugere, e não pelo todo no qual pode estar inserido.

O estudo de caso é uma estratégia de pesquisa diferente que permite ao pesquisador construir seus próprios caminhos e ajustar seu projeto metodológico na busca dos objetivos propostos. “Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo *como* e *por que*” (YIN, 2005, p.19). Essas perguntas são feitas “sobre um conjunto contemporâneo de acontecimentos, sobre o qual o pesquisador tem pouco ou nenhum controle” (p.28). Sendo assim, a pesquisa baseada num estudo de caso não exigirá controle sobre os eventos comportamentais, mas focalizará os acontecimentos contemporâneos (p.24). O autor defende o desenvolvimento de um protocolo, no qual o pesquisador poderá definir de maneira pontual as variáveis³ passíveis de observação do seu caso em estudo.

³ Appolinário (2012) explica que as variáveis são as dimensões, as características que o pesquisador elege como relevantes para o seu estudo e pelo seu uso, será possível a organização da percepção do pesquisador acerca do fenômeno que observa.



A padronização dos dados de um projeto de pesquisa no formato de estudo de caso por meio do protocolo procura priorizar aspectos mais relevantes do estudo, tanto em argumentos como em reformulações teóricas. Visa, ainda, manter a simplicidade que objetiva a clareza na apresentação dos dados (YIN, 2005).

O protocolo contém o instrumento, mas também contém os procedimentos e as regras gerais que deveriam ser seguidas ao utilizar o instrumento. [...] O protocolo é uma das táticas principais para se aumentar a confiabilidade da pesquisa de estudo de caso e destina-se a orientar o pesquisador ao realizar a coleta de dados a partir de um estudo de caso único (novamente mesmo que o caso único pertença a uma série de casos em um estudo de casos múltiplos). (YIN, 2005, p.92)

Nos ensinamentos de Yin (2005, p.61), os estudos de casos podem apresentar projetos de caso único (que analisam o objeto ou fenômeno em determinado contexto) ou ainda projetos de casos múltiplos (que também o faz, porém analisando diferentes casos ou fenômenos dentro de seus respectivos contextos). Esses dois formatos podem ainda se apresentar como projetos holísticos, nos quais desenvolvem o estudo sobre apenas um foco de observação, ou seja, uma única unidade de análise, ou ainda como projetos incorporados, que analisam o objeto de estudo por unidades incorporadas de análise, que podem assumir, por exemplo, dois momentos distintos de ocorrência de um mesmo fenômeno. Na dissertação de Mestrado de Clemente Júnior (2006), o pesquisador optou, para o desenvolvimento de seu estudo sobre a Festa das Nações de Pariquera-Açu, pelo formato de um estudo de caso único com duas unidades incorporadas de análise, cada uma dessas ocorrendo em momentos distintos do tempo.

Vale ressaltar que, por dar ênfase à aplicação prática de conceitos a um dado fenômeno, o estudo de caso se preocupa mais com a análise de problemas reais do que com a aprendizagem teórica de tais conceitos (NASCIMENTO, 2012). Nesse prisma, Yin (2005, p.29) explica que a metodologia de estudos de caso vem sofrendo tradicionais preconceitos quando comparada às demais metodologias de pesquisa. Pelo fato dos estudos de caso como experimentos não representarem uma “amostragem” do objeto de estudo, ao fazer isso, expandem e generalizam teorias, o que o autor chama de “generalização analítica” e não enumeram frequências (generalização estatística). “Na generalização analítica o pesquisador está tentando generalizar um conjunto particular de resultados a alguma teoria mais abrangente” (YIN, 2005, p. 58). Sob a luz das teorias sobre hospitalidade, atmosfera local e festa, Clemente Júnior (2006, p.165) desenvolveu



um esquema ilustrativo⁴ que intencionou a generalização analítica de teorias sobre hospitalidade e atmosfera de localidade, segundo o objeto de estudo, que foi uma festa.

Para sustentar o método de estudo de caso como um método de pesquisa sério e que conduz o pesquisador a resultados seguros, Yin (2005, p.124) orienta que se devam seguir três princípios para a coleta de dados: 1) Utilizar várias fontes de evidência, 2) Criar um banco de dados próprio para o estudo de caso, e 3) Manter o encadeamento de evidências. E na análise dos dados coletados, para que alcance alta qualidade (p.167), o autor complementa que o pesquisador deve em primeiro lugar deixar claro que sua análise se baseou em todas as evidências coletadas, em segundo lugar abranger todas as principais interpretações concorrentes, em terceiro lugar se dedicar aos aspectos mais significativos de seu estudo de caso e por fim, deve utilizar seu conhecimento prévio de especialista em seu estudo de caso para a apresentação dos resultados à comunidade científica.

2 Casos para Estudo: Características e Utilização

De acordo com Roesch e Fernandes (2007), casos para estudo são reconstruções de situações problemáticas gerenciais ou organizacionais para fins didático-educacionais. Tais situações são específicas à dada organização e partem do ponto de vista do observador, ou seja, de quem escreveu tal situação problema como um *Case* para estudo. Esse caso é descrito com base nos elementos que formam o seu contexto e principalmente nos antecedentes históricos do problema detectado.

Nesse sentido, pode-se afirmar que há diferenças singulares entre o Método de Estudo de Casos e os *Cases* enquanto documentos para estudo. Essencialmente, Roesch e Fernandes (2007, p.30) indicam que ademais de ambos buscarem retratar os aspectos da vida organizacional e serem utilizados em sala de aula, cada um apresenta características de construção textual distintas. O estudo de caso tem uma construção mais analítica e interpretativa enquanto que o caso para estudo apresenta uma construção textual muito mais narrativa e descritiva. Fachin, Tanure e Duarte (2007, p.1) compartilham dessa definição estrutural e complementam afirmando que o caso é

⁴ O protocolo de Estudo de Caso que sustentou a Dissertação de Clemente Júnior (2006) está disponível no Apêndice 1 (p.197) no endereço eletrônico <<http://www2.anhembi.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=78345&sid=4183>>



um material didático, que normalmente é caracterizado por um texto estruturado pela narrativa de situações empresariais vivenciadas na prática pelos executivos.

Os casos para estudo são construídos com base na pesquisa empírica. Apesar de serem relatos de fatos reais, não podem ser confundidos de forma simplista ao relato de uma história. A participação do investigador pela sua observação dá ao caso o caráter empírico já que tem início na coleta e interpretação dos dados em fontes primárias, entrevistas com profissionais-chaves da organização e tudo isso será analisado segundo a ótica do relator do caso (ROESCH, 2007).

Roesch e Fernandes (2007) apresentam diferenças conceituais entre casos para estudo e estudo de caso, quanto ao seu tamanho, seus objetivos, seu público-alvo, a coleta de dados que o precede, quanto a estrutura do texto e sua redação, como apresentados no quadro referência abaixo:

	Casos para Ensino	Estudo de Caso
Tamanho	- Máximo de 8 a 10 páginas de texto, espaço 1, e até cinco páginas de anexo.	- Geralmente acima de 30 páginas, espaço 1.
Objetivos	(objetivos educacionais explícitos apenas nas notas de ensino). - Desenvolver habilidades gerenciais. - Ilustrar aulas expositivas. - Informar sobre o contexto gerencial e organizacional.	(objetivos de pesquisa explícitos no texto). - Descrever ou explorar situações. - Ilustrar ou desenvolver teorias. - Testar hipóteses.
Público-alvo	Alunos de determinado curso e nível de ensino.	Acadêmicos e profissionais.
Coleta de dados	- Planos de ensino. - Coleta específica a uma organização, de fatos, opiniões, números, documentos, dados publicados, cenários, episódios, gestos, falas.	- Revisão bibliográfica. - Coleta ampla em uma ou mais organizações, de fatos, opiniões, números, documentos, dados publicados.
Estrutura do texto	- Sanduíche ou na forma de uma história.	- Analítico-linear, ensaio, ordem cronológica ou por itens.
Redação	- Narração da situação-problema do ponto de vista de um ou mais personagens do caso. - Descrição, sumário cronológico de eventos, uso de cenas e diálogos. - Nota de ensino dirigida ao professor para uso do caso.	- Narração por um observador independente. - Descrição, análise dos dados, críticas, sugestões. - Interpretação, tendo em vista conceitos ou teorias.

Fonte: Quadro de Referência das diferenças ente Casos para Ensino e Estudos de Caso (ROESCH e FERNANDES, 2007, p.31)

Os casos para estudo podem assumir características individuais quando de sua formatação e segundo os elementos que se dá ênfase na construção de seu texto. Roesch e Fernandes (2007, p.30) identificam pela leitura da Universidade de Harvard (USA) os



casos-problema⁵, uma vez que esses se destacam dos casos-demonstração, que apenas buscam dar conta da exposição dos fatos, pela forma como são construídos. Os casos-problema ganham visibilidade por destacar elementos orientadores e facilitadores da discussão acadêmica no que tange ao desenvolvimento da habilidade dos participantes da discussão em identificar e buscar solucionar os problemas gerenciais e lidar com fatores de risco apresentados no caso em estudo.

São dez as características de um bom caso-problema (ROESCH e FERNANDES, 2007, p.30):

- ✓ Contém uma ou mais questões gerenciais a serem confrontadas e selecionadas, por meio de debate;
- ✓ Tratam de tópicos relevantes para a área;
- ✓ Proporcionam uma viagem de descoberta que permite separar sintomas de problemas mais fundamentais;
- ✓ Levantam controvérsias, proporcionando diferentes interpretações, decisões e planos de ação;
- ✓ Contêm contrastes e comparações;
- ✓ Permitem aos participantes generalizar lições e conceitos subjacentes no caso para outras situações;
- ✓ Contêm dados apropriados (nem de mais, nem de menos) para tratar dos problemas: descrição do produto, indústria e mercado; pessoas envolvidas e dados quantitativos;
- ✓ Têm um toque pessoal: incluem a fala dos participantes e a descrição de processos organizacionais formais e informais;
- ✓ São bem estruturados e bem relatados;
- ✓ São curtos (no máximo oito a dez páginas de texto e até cinco páginas de anexos).

Os autores afirmam que no Brasil o uso de casos ainda é muito baixo quando comparado com o uso do mesmo recurso de estudo na Europa e nos EUA. Indicam, entretanto que ao se pensar a construção de um caso para estudo, o relator deve se atentar para os objetivos educacionais para os quais o caso se valerá. Dentre esses

⁵ Roesch (2007) destaca que “o caso-problema desenvolvido pela Harvard, é construído de forma a habilitar os participantes a identificar e resolver problemas gerenciais e a lidar com fatores de risco”.



objetivos devem ser delimitadas notas ao professor, que o orientará na condução das discussões em sala de aula.

As notas são escritas pelo autor do caso para serem usadas por um professor em sala de aula. Estas, geralmente, não são publicadas com o caso. Contêm os seguintes elementos: (i) o resumo do caso; (ii) as fontes dos dados; (iii) os objetivos educacionais; (iv) alternativas para a análise do caso; (v) questões para a discussão do caso em sala de aula(6); e (vi) a bibliografia recomendada para fundamentar a discussão. (ROESCH, 2007)

Ao formular objetivos educacionais o pesquisador poderá desenvolvê-lo pelo domínio cognitivo, que buscará dar conta de analisar problemas e questionar decisões tomadas no cenário organizacional, contrastar aspectos da legislação vigente em contextos diversos, contrastar aspectos da gestão administrativa aplicada aos diversos cenários da empresa, analisar e comentar a literatura com base nas evidências apresentadas no caso (ROESCH e FERNANDES, 2007, p.43); poderá desenvolvê-lo pelo domínio afetivo, que questiona as decisões das lideranças, comunica as ideias do grupo, argumenta ou persuade a respeito da posição dos diferentes personagens da história e aceita o ponto de vista de outros durante a discussão (p. 44); e ainda poderá desenvolvê-lo pelo domínio psicomotor, que buscará apresentar soluções alternativas com respeito à gestão dos recursos humanos no departamento estudado e construir ou adaptar descrições de cargos e programas de gestão de desempenho para os líderes e para os funcionários administrativos (p.44).

Por fim, segundo Roesch (2007) os objetivos educacionais de um caso para estudo devem apresentar questões cuja finalidade é estimular a discussão em sala de aula e podem apresentar as seguintes propriedades, dependendo do tipo de caso: 1) Poderem ser respondidas com base nas informações apresentadas no caso, 2) Contemplarem os objetivos educacionais subjacentes ao caso, 3) Compararem o caso a práticas semelhantes ou a outros contextos, 4) Compararem o caso com a literatura na área.

3 Estudo de Caso x Casos para Estudo: Esclarecimentos a cerca de suas características e utilização.

Ao se pontuar as características individuais do Estudo de Casos e dos Casos para Estudo, o pesquisador buscou esclarecer que tais ferramentas são diferentes e se prestam



a situações de análise e reflexão também diferentes.

A educação superior se depara com um dilema quanto à maneira pela qual a tradicional aula vem sendo “dada”. A exposição tradicional de conteúdos no formato de “palestra” apesar de cobrir a apresentação dos tópicos principais que formam os currículos das disciplinas ministradas em sala não garante a participação dos discentes e o seu consequente envolvimento e entendimento do assunto discutido. Quando se utiliza caso para a discussão teórica entre os alunos instaura-se no grupo um espaço propício à participação se não de todos, mas da grade maioria.

O método de casos é uma estratégia de ensino-aprendizagem ativa e centrada no participante que tem sido testada em várias escolas de Administração. Constitui um método-padrão para ensino de estudantes de MBA (*Master Business Administration* – grifo nosso) e de executivos. Sua ênfase é prática e profissional. Mas alguns casos são aplicados também para o desenvolvimento conceitual. (ROESCH e FERNANDES, 2007, p.127)

Fachin, Tanure e Duarte (2007, p.29) afirmam que pela estrutura dos atuais cursos de Administração, menor duração (que por exemplo quando comparados aos cursos na área de saúde) e pelo caráter muito mais teórico (que aqui eu ousou generalizar a todos os cursos na Área de Humanas), os alunos acabam não tendo a possibilidade de vivenciar na prática as teorias que aprendem na Universidade. Dessa forma, a utilização de casos para estudo proporciona a possibilidade da reflexão pautada na realidade o que pode contribuir para que esses “enxerguem” além dos livros e possam identificar nas suas práticas profissionais o que se discute na escola. Os autores complementam ainda que os casos para estudo vinculam a teoria à prática pela observação da realidade apresentada nos textos (p.30).

Roesch (2007) ressalta que construir casos para estudo pressupõe analisar uma dada situação em profundidade e quando essa construção e / ou a análise desse texto é feita em sala de aula, o grupo deverá reproduzir a situação pela ótica da teoria afim de checar suas variantes e implicações. Essa atividade de tirar do papel o caso estudado e trazê-lo para a discussão possibilita uma análise mais profunda e dá pela discussão, a criação de novos olhares sobre o problema na busca de soluções.

Quando se fala em Estudos de Caso, por sua estrutura metodológica, possibilita aos pesquisadores (em qualquer nível de formação) observar dado fenômeno de maneira particular e estruturada. O Estudo de Caso pode ser usado como ferramenta inicial da pesquisa científica, como bem já nos ensinou Dencker (2003), mas apresenta



características únicas que possibilita e orienta o pesquisador em uma observação muito mais acirrada e profunda.

A escolha pelo Método de Estudos de Caso não deve passar pela falsa ideia de que fazer estudo de caso “é mais fácil”, ou ao pesquisador “será exigido pouco durante o trabalho acadêmico”. Como bem nos alertou Yin (2005), o método é sério e sugere ao pesquisador o desenvolvimento prévio do protocolo de estudo, que dará forma e conduzirá a pesquisa de maneira segura, a fim de quebrar de vez com todo preconceito da academia quanto à sua viabilidade e rigor metodológico.

Considerações Finais

A proposta desse artigo foi apresentar e discutir as características particulares de ferramentas metodológicas que com frequências são confundidas na academia.

O estudo de caso fundamenta o método de um trabalho científico, dá forma e conduz o pensamento analítico do pesquisador no trabalho de campo. Já o caso para estudo se presta como excelente ferramenta de observação prática da realidade, uma vez que retrata de forma clara, objetiva e pontual a realidade de fenômenos ocorridos nas organizações.

A literatura sobre ambos no Brasil ainda é escassa. A replicação da teoria sobre os estudos de caso proposta por Yin (2005) é intensa, já que é extremamente esclarecedora.

Cabe então, ao pesquisador, a escolha dos métodos e das técnicas metodológicas que irá estruturar o seu trabalho de pesquisa.

Dessa forma, sugiro que os orientadores dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), experimentem com seus orientandos a utilização do Estudo de Caso, e exercitem na sua prática diária de professor, o uso dos Casos para reflexão em sala de aula.

Certamente essa experiência mostrará as utilidades e a versatilidade do uso de cada um deles na construção da ciência.

Referências Bibliográficas

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da Ciência: Filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Editora Cengage Learning, 2012, 226p.



CERVO, Amado L. BERVIAN, Pedro A. DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Pearson – Prentice Hall, 2006, 151p.

CLEMENTE JÚNIOR, Sergio dos Santos. **Festa das Nações de Pariquera-Açu – Vale do Ribeira – SP: Uma Reflexão sobre Hospitalidade e Festa**. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo: 2006. Disponível em publicação eletrônica na Internet, URL: <<http://www2.anhembi.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=78345&sid=4183>> dissertação de número 31. Capturado em 10/06/2012.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Editora Futura: 2003, 286p.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti. **Pesquisa em Turismo: Planejamento, Métodos e Técnicas**. São Paulo: Editora Futura: 2007, 335p.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti. DA VIÁ, Sarah Chucid. **Pesquisa Empírica em Ciências Humanas (Com ênfase em comunicação)**. São Paulo: Editora Futura: 2008, 190p.

DUARTE, Marcia Yukiko Matsuuchi. **Estudo de Caso**. In: DUARTE, Jorge. BARROS, Antonio (orgs). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Editora Atlas, 2008, 380p.

FACHIN, Roberto C. TANURE, Betania. DUARTE, Roberto Gonzalez. **Uso de Casos no Ensino de Administração**. São Paulo: Editora Thomson, 2007, 101p.

NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Elaboração de Projetos de Pesquisa: Monografia, dissertação, tese e estudo de caso, com base em metodologia científica**. São Paulo: Editora Cengage Learning, 2012, 149p.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Casos de Ensino em Administração: Notas para a construção de casos para ensino**. Revista de Administração Contemporânea - RAC, v. 11, n. 2, Abr. / Jun. 2007: 213-234. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v11n2/a12v11n2.pdf> Acessado em: 10.06.12

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. FERNANDES, Francisco. **Como Escrever Casos para o Ensino de Administração**. São Paulo: Editora Atlas, 2007, 159p.

YIN, Robert K. **Estudo de Casos: Planejamento e Métodos**. São Paulo: Editora Bookman, 2005, 212p.