

### **3**

## **Metodologia**

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados nesta dissertação. Primeiramente, são apresentados o problema, as questões da pesquisa e as características do método escolhido, o estudo de caso. Em seguida, detalham-se os métodos de coleta e análise de dados. Por fim, são feitas considerações sobre as limitações do método escolhido.

### **3.1.**

#### **O problema**

O problema de pesquisa de que trata essa dissertação insere-se no campo do empreendedorismo internacional. O estudo está voltado para o entendimento do processo de internacionalização de uma empresa brasileira do setor de software, de características empreendedoras, que ingressou em mercados externos em um estágio mais avançado de seu ciclo de vida, tendo alcançado sucesso no mercado doméstico. Desta forma, pretende-se contribuir para a literatura de empreendedorismo internacional que vem clamando por estudos orientados para empresas com esse perfil, ao mesmo tempo em que se contribui para a literatura que versa sobre a internacionalização de empresas de países emergentes.

### **3.2.**

#### **A pergunta da pesquisa**

Diante de um cenário recente de ganho de importância, tanto nos meios acadêmicos quanto nos de negócios, de determinados países ditos de economias emergentes, se torna relevante investigar os processos de internacionalização incorridos pelas empresas pertencentes a esses mercados. Particularmente, é importante que seja questionado o quanto as teorias existentes de internacionalização se aderem ou explicam a forma como algumas empresas dessas nações alcançam sucesso em negócios externos.

As seguintes perguntas motivaram essa pesquisa:

1. *De que forma uma empresa brasileira de software cresceu e passou a competir diretamente com as “global players” no mercado internacional?*

Algumas questões específicas derivam da pergunta acima:

- Quais os motivos que levaram à decisão de internacionalização?
- Qual foi o processo de escolha e entrada em mercados externos?
- Qual a importância e o papel do principal dirigente da empresa em sua trajetória de internacionalização?

2. *Em que medida as teorias de Uppsala e de Empreendedorismo Internacional podem explicar a trajetória de internacionalização estudada?*

### 3.3.

#### **Método da pesquisa**

O estudo de caso é ideal para a elaboração de um projeto acadêmico que estuda os fatos dentro de seu contexto real, e no qual o autor não tem controle sobre o fenômeno. Um estudo de caso de qualidade deve contemplar o maior número possível de fontes de dados, primários ou secundários, aumentando a confiabilidade por meio da triangulação das diversas informações coletadas. Além disso, a gama de dados coletados precisa se ancorar em uma plataforma teórica, tendo como fio condutor a pergunta da pesquisa. Essa estratégia de pesquisa permite que se alcance uma visão holística de um fenômeno, por meio do reconhecimento e da análise de um caso em toda a sua complexidade. Como resultado, um estudo de caso deve conter em detalhes a descrição, a análise e a confrontação com teorias que permitam entender a lógica subjacente ao fenômeno estudado (MARTINS, 2008).

Segundo Yin (1989), uma definição acurada, que permita diferenciar o estudo de caso dos outros métodos, deveria englobar as características a seguir: 1) o fenômeno a ser investigado precisa ser atual e real; 2) os limites entre o contexto e o fenômeno em si não são claros e 3) a pesquisa se utiliza de variadas fontes de evidências.

A pergunta central do presente estudo e seus desdobramentos estão pautados nos “comos” e “por quês” relacionados aos eventos que nortearam o processo de internacionalização da empresa escolhida. Segundo Yin (1989), esse panorama sugere que a melhor estratégia de pesquisa a empregar é o estudo de caso (Tabela 1).

Método	Tipo de pergunta	Controla Eventos?	Fenômeno atual?
Experimento	Por que, como	Sim	Sim
Survey	Quem, o que, onde, quanto	Não	Sim
Análise de Arquivo	Quem, o que, onde, quanto	Não	Sim/Não
História	Por que, como	Não	Não
Estudo de Caso	Por que, como	Não	Sim

Tabela 1 – Comparação entre métodos de pesquisa  
Fonte: Yin (1989).

Uma decisão importante para o pesquisador que se utiliza de estudo de caso como estratégia metodológica recai sobre a definição de realizar um estudo de caso único ou múltiplo. Estudos de caso únicos devem ser usados para confirmar uma teoria, ou para aprofundar o conhecimento sobre um caso de extrema relevância (YIN, 1989).

Uma das características importantes e normalmente confundida em relação ao estudo de caso é que este não segue a lógica de representatividade, em que se utilizam amostras de uma população e se pretende chegar a generalizações empíricas. Em estudos de caso, o caso escolhido— que pode ser um indivíduo, um grupo, uma organização, dentre outros – passa por um estudo detalhado, onde são colhidos dados de fontes diversas. Por ser um método qualitativo, como o próprio nome indica, a escolha do caso deve ser cuidadosa, seguindo critérios que estejam em linha com o problema a ser pesquisado (YIN, 1989).

Ao comparar o método do estudo de caso com outros métodos, Yin (1989) afirma que há muitos pontos comuns entre este e dois outros métodos – o histórico e o experimental, que também se pautam em “comos” e “porquês”. Entretanto, o estudo de caso é mais indicado que o método histórico quando a pesquisa apresenta possibilidade de observação prática e de entrevistas sistemáticas, e também quando não é composta apenas de eventos passados, o que está alinhado com o estudo aqui introduzido, cujos fatos são, em boa parte, contemporâneos. Já o método experimental não é adequado ao presente estudo proposto, visto que não há intenção ou mesmo possibilidade de manipular o comportamento das variáveis inerentes aos fenômenos estudados (YIN, 1989).

Finalmente, para reafirmar a coerência da escolha do método, vale ressaltar que em estudos que envolvem análises complexas, tais como aqueles que investigam as características de uma empresa, indústria, cidade ou região, o estudo de caso é bastante utilizado (YIN, 1989). Essa técnica favorece pesquisas nas quais é importante o entendimento de fenômenos sociais complexos, já que seu uso permite obter uma visão mais abrangente e completa de eventos reais (BONOMA, 1985; YIN, 1989).

Yin (1989) propõe um “*framework*” para projetos de pesquisa que usem métodos de estudo de casos. O autor especifica cinco componentes da construção de uma pesquisa, a saber: a) a pergunta do estudo; b) suas proposições, se existirem; c) sua(s) unidade(s) de análise, d) o elo lógico que liga os dados às proposições; e) o critério para interpretar os resultados.

### **3.4. Seleção do caso**

Uma das decisões fundamentais, quando se usa a metodologia de estudo de casos, é a escolha do caso a ser estudado.

A escolha da empresa a ser analisada se deu através de pesquisas em diversos meios de informação, tais como revistas e jornais especializados em negócios e sites do governo ou de organizações ligadas à indústria de softwares. Optou-se por estudar a empresa Totvs, presente há quase 30 anos nesse mercado no Brasil, que detém posição de indiscutível liderança no setor de software e é uma das pioneiras nessa indústria a iniciar atividades internacionais.

Além das características da empresa, que a tornam ideal para o problema de pesquisa deste estudo, outros critérios também apoiaram a escolha.

Em primeiro lugar, o método de estudo de caso estabelece que o caso escolhido seja passível de observação e análise. Uma das facilidades para pesquisar empresas de software no Brasil reside no fato de que há grande quantidade de informações sobre estas firmas, tanto na mídia como em sites de organismos voltados para o incentivo e desenvolvimento do setor de software, como a SOFTEX e a ASSESPRO, por exemplo.

Outro fator considerado na escolha da Totvs foi a posição de destaque no cenário econômico e da indústria de software brasileira ocupada por essa empresa, que gera grande disponibilidade de informações sobre a mesma. Há 30 anos no mercado, sempre presente na mídia especializada em negócios e da indústria na qual está inserida, a Totvs se apresenta como relativamente fácil para ser investigada.

Por último, mas também de grande relevância, a possibilidade de entrevistar um executivo que participou e ainda participa do processo de internacionalização da Totvs conferiu maior credibilidade às informações coletadas, contribuindo para a confiabilidade da pesquisa como um todo.

### **3.5. Fontes de dados**

Como uma característica que o distingue dos demais métodos, os estudos de caso se utilizam de várias fontes de dados (SCHNELLE, 1967), sendo as mais comuns identificadas por Stake (1994) e Yin (1989) como se segue:

- Documentos – cartas, memorandos, agendas, artigos de jornais etc.
- Entrevistas – abertas, focadas, estruturadas etc.
- Observação
- Dados de arquivos – registros de organizações, listas, dados de pesquisas etc.

À exceção da observação, todas as demais fontes de evidências foram utilizadas no presente estudo.

As principais fontes de evidências são fundamentalmente de caráter secundário, isto é, dados que já foram coletados, destacando-se documentos e dados de arquivo, além de livro sobre a empresa de autoria do executivo-principal. Documentos são úteis para corroborar evidências de outras fontes, além de ajudarem a fazer inferências sobre eventos. Dados de arquivo, embora importantes, requerem muita atenção, para garantir que são verdadeiros e confiáveis, mesmo sendo quantitativos (YIN, 1989).

Além disso, foi realizada uma entrevista com um Vice-Presidente da Totvs que participou do processo de internacionalização da mesma desde o início. Entrevistas são uma das mais importantes fontes de evidências em estudos de caso, e cada tipo de entrevista tem objetivos diferentes. As entrevistas permitem obter avaliações pessoais sobre alguns acontecimentos e podem também corroborar dados obtidos de outras fontes (YIN, 1989).

Vale ressaltar que a utilização de várias fontes de dados – conhecida como triangulação – faz com que a pesquisa se apresente mais consistente, ampliando sua validade e confiabilidade.

Validade e confiabilidade são dois aspectos importantes a serem considerados pelo pesquisador em qualquer pesquisa, inclusive com base em estudo de casos. Yin (1989) sugere três táticas para aumentar a validade do estudo: uso de múltiplas fontes de evidências, estabelecimento de uma cadeia de evidências e obtenção de revisões do relatório pelos principais informantes. As duas primeiras táticas foram utilizadas para validar o presente trabalho.

### **3.6. Coleta e análise de dados**

A forma de coletar dados dessa dissertação se deu em duas etapas. Primeiramente foram coletados os dados secundários, através de pesquisas em diversas fontes:

- Periódicos e sites especializados em negócios;
- Sites e relatórios especializados na indústria de software brasileira;
- Livros sobre a história da indústria de software brasileira e sobre a trajetória da Totvs.

Essa etapa inicial foi essencial para munir o autor dessa dissertação com as informações necessárias para confeccionar o roteiro (veja Apêndice 1) utilizado na entrevista feita com o executivo da Totvs, conforme descrito mais adiante.

A segunda parte da coleta de dados ocorreu através de uma entrevista pessoal com um Vice-Presidente da empresa, utilizando-se o Skype, conforme sugestão do próprio entrevistado. A entrevista teve a duração de aproximadamente uma hora e foi gravada e posteriormente transcrita por profissional especializado.

Na análise do caso foram identificadas as semelhanças e diferenças existentes entre o caso estudado e as teorias apresentadas na revisão de literatura. Nessa parte do estudo, procedeu-se à apreciação das informações relevantes obtidas através dos dados secundários, e das obtidas na entrevista, à luz de duas teorias de internacionalização: a de Uppsala e a de Empreendedorismo Internacional. A lógica empregada nessa análise foi permeada pela pergunta central e suas derivadas.

### **3.7. Limitações do método**

Como toda metodologia de pesquisa, o estudo de caso apresenta algumas limitações, sendo as mais comuns as seguintes:

1. Dificuldade de obtenção de evidências – vários são os motivos para falhas desta etapa, já que se trabalha primordialmente com dados secundários. Alguns dados importantes podem não estar disponíveis, outros podem não ser confiáveis, dentre outras razões.
2. Viés do pesquisador – Tanto na etapa de preparação da coleta de dados quanto na execução em si o pesquisador pode, até mesmo sem intenção, introduzir um viés analítico, influenciado por suas próprias pressuposições acerca do estudo.
3. Viés do entrevistado – Seja por falhas na memória ou por viés de aprovação social, é comum que alguns entrevistados proporcionem uma visão pessoal dos fatos.
4. Generalização – não se deve confundir generalizações estatísticas, que nesse método não são possíveis, com generalização teórica, esta sim factível quando se utiliza o método de estudo de caso.