

### **3**

## **Metodologia**

Este capítulo apresenta a metodologia adotada na pesquisa realizada. Inicialmente, são apresentadas as perguntas que guiaram a pesquisa. Em seguida, é indicado e justificado o método de pesquisa adotado, o estudo de casos, indicando-se suas vantagens e desvantagens. Além disso, são apresentados os métodos utilizados para coleta e análise de dados, e indicadas as dificuldades encontradas na execução do trabalho, elencando-se, por fim, as limitações deste estudo.

#### **3.1.**

#### **Perguntas de pesquisa**

As perguntas apresentadas a seguir orientaram a investigação realizada neste trabalho:

1. O que motivou o processo de internacionalização de algumas empresas brasileiras de *fast-food*?
2. Que formas as empresas escolheram para a entrada no mercado externo e que aspectos foram levados em consideração?
3. Como foram escolhidos os países em que a empresa pretendia atuar?
4. Como decorreu o processo de internacionalização?
5. Quais os resultados iniciais obtidos?

#### **3.2.**

#### **Método de pesquisa**

Neste trabalho, optou-se pela realização de pesquisa qualitativa sobre o tema objeto do estudo. O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso, um método qualitativo, considerado mais adequado para analisar a evolução do processo de internacionalização de empresas.

A escolha do método de estudo de caso tem seu fundamento pelo objeto de estudo ser um fenômeno complexo e de caráter longitudinal, ou seja, há interesse em conhecer como os fatos foram se desenvolvendo ao longo do tempo. Para Yin (2005), um estudo de caso é uma investigação empírica que tem como objetivo analisar um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto na vida real.

Uma vantagem que o estudo de caso tem sobre outros métodos de pesquisa é a ampla variedade de fontes que o mesmo utiliza (Yin, 2005). O método permite combinar fontes de evidência pouco utilizadas em outros tipos de metodologia, tais como fontes documentais, observação direta e entrevistas. Por utilizar diversas fontes de dados, inclusive documentais, permite obter maior veracidade na descrição dos fatos e identificação mais precisa dos fatores relevantes que influenciaram este processo. O uso de várias fontes de evidência permite a triangulação dos dados, aumentando a validade do estudo.

O método é também frequentemente usado para estudos exploratórios e quando o número de casos disponíveis não permite a realização de estudos quantitativos (YIN, 2005). O estudo de caso, então, pode ser utilizado quando se busca um aprofundamento em determinado assunto sobre o qual há pouco conhecimento, buscando-se o máximo de detalhes acerca do mesmo.

O presente estudo tem caráter longitudinal e exploratório, uma vez que pouco se conhece, ainda, sobre a internacionalização de empresas brasileiras de *fast-food*. Segundo Cervo e Bervian (2002, p.69)

*“os estudos exploratórios não elaboram hipóteses a serem testadas no trabalho, pois se restringem a definir objetivos e buscar informações sobre determinado assunto de estudo. Tais estudos têm por objetivos familiarizar-se com o fenômeno ou obter uma nova percepção do mesmo e descobrir novas idéias”.*

Porter (2005) destaca que, apesar de os estudos de caso possuírem ainda uma aceitação limitada no meio acadêmico, estes são os mais adequados para pesquisas sobre estratégias empresariais. Segundo o autor, o uso deste tipo de metodologia auxilia a explorar, identificar e analisar variáveis específicas das escolhas estratégicas, o que, de acordo com a complexidade das pesquisas realizadas, se torna inviável a partir de meios quantitativos.

Tendo como base as considerações anteriores, constata-se a adequação do método de estudo de caso para a pesquisa desenvolvida nesta dissertação. Além disso, espera-se de uma dissertação de mestrado profissional que traga uma contribuição à prática empresarial, o que esse método torna mais fácil.

### **3.3. Escolha dos casos**

É muito pequeno ainda o número de empresas brasileiras do setor de *fast-food* com operações no exterior. Além disso, não existe uma listagem dessas empresas, sendo necessário, portanto, identificar os casos existentes por meio de notícias na imprensa especializada.

Alguns casos já relatados, inclusive, referem-se a empresas que deixaram o mercado internacional, como a Casa do Pão de Queijo e Habib's, após entradas malsucedidas. Mesmo as empresas que já têm operações externas ainda se encontram na fase inicial de operações.

Assim sendo, optou-se por estudar o caso de duas empresas: Spoleto e Bob's, que pareceram, a partir de informações preliminares, estarem mais comprometidas com seus processos de internacionalização.

### 3.4. Fontes de evidências

Para Yin (2005), parte fundamental para o bom desenvolvimento de um estudo de caso é o processo de coleta dos dados. Para o autor, o método exige processos de coleta de dados mais complexos que outros métodos, exigindo do pesquisador certas habilidades e versatilidade. Assim, é importante a adoção de procedimentos para assegurar que haja controle no processo de coleta, bem como se evitem influências e vieses do pesquisador no estudo.

Yin (2005) destaca que as informações de determinado estudo de caso podem ser adquiridas principalmente de seis formas diferenciadas, ou seja, a partir de "*seis fontes de evidências*" (p.107). Cada um dos tipos de fontes exige procedimentos específicos, tendo pontos fortes e fracos distintos. Essas seis fontes principais de evidências distintas são: a documentação, os registros em arquivos, as entrevistas, a observação direta, a observação participante e os artefatos físicos. Vale destacar que, segundo o autor, uma lista completa de fontes de evidência pode ser extensa, incluindo outras fontes como filmes, fotografias, testes, netnografia, ou etnografia, entre outras. Para qualquer tipo de coleta, é necessário que se corroborem as evidências colhidas de cada fonte com outras fontes, sejam elas secundárias ou primárias.

Tendo em vista que este estudo de caso não acompanhou em tempo real o processo de internacionalização das empresas estudadas, não foram utilizadas fontes de evidência baseadas em observação. Além disto, não foram utilizados artefatos físicos, por sua não aplicabilidade ao presente estudo.

Inicialmente, pretendeu-se utilizar três fontes de evidências: documentos, registros em arquivos e entrevistas. As duas primeiras fontes são secundárias (publicações diversas, documentos e arquivos eletrônicos disponíveis no NUPIN – Núcleo de Pesquisas em Negócios Internacionais da PUC-Rio). A terceira fonte de evidências, a entrevista, não foi realizada, pois não houve concordância das empresas. Apesar disto, a riqueza de informações disponíveis de fontes secundárias (incluindo os registros de uma entrevista com uma das empresas

estudadas em ocasião anterior por outro pesquisador) permitiu a construção de casos com razoável grau de detalhe sobre os processos de internacionalização estudados.

#### **3.4.1. Documentação**

Os documentos podem ser considerados ricas fontes de informação, a partir dos quais é possível rever e conferir determinado assunto quantas vezes forem necessárias. Apesar disso, Yin (2005) adverte sobre a necessidade de serem adotados determinados cuidados, já que as fontes documentais podem ser parciais ou imprecisas, conter vieses, ou, inclusive, ter sido alteradas por conveniência de seu autor.

Para evitar esses problemas, é importante que se corroborem as informações descritas em determinado documento, não aceitando o documento, *a priori*, como registro preciso de determinado evento passado, mas fazendo uma triangulação de dados obtidos de várias fontes. Alguns documentos podem ser de difícil acesso, ou até mesmo ter sua divulgação vetada pela empresa, por conterem informações estratégicas importantes, não abertas ao público ou indisponíveis em função de uma política de confidencialidade da empresa.

Foram usados neste estudo, como fontes de evidências para a elaboração dos casos, livros, artigos, teses e dissertações, publicações sobre o tema e sobre temas correlatos, dados abertos ao público e dados obtidos por meio da internet (inclusive consultando os sites das empresas estudadas).

#### **3.4.2. Registros em arquivos**

Em sua maioria, os registros em arquivos tendem a ser quantitativos, contendo informações objetivas tais como tabelas, orçamentos, nomes, cargos e endereços etc. Sua utilização pode variar de acordo com o estudo, sendo uma fonte importante de evidências para determinadas pesquisas.

Este tipo de fonte possui problemas semelhantes aos encontrados nos documentos, além de geralmente terem seu acesso vedado. No caso específico do presente estudo, o pesquisador teve acesso a dados disponíveis em arquivos eletrônicos e físicos do NUPIN/PUC-Rio.

### **3.4.3. Entrevistas**

Yin (2005) descreve as entrevistas como sendo uma das mais importantes fontes de informação para um estudo de caso, essencial para corroborar informações colhidas por meio de dados secundários. Para o autor, as entrevistas dão a oportunidade de se levantar pontos-chaves sobre eventos ocorridos e ainda indagar o entrevistado sobre suas opiniões, percepções e atitudes com relação a determinado fato, tema, ou situação.

Uma entrevista pode assumir diversas formas. Pode consistir de conversas espontâneas, em que o entrevistado pode ser indagado sobre eventos ocorridos e sua opinião sobre os mesmos, apresentando suas próprias interpretações. Em outro tipo de entrevistas segue-se um roteiro de perguntas que normalmente são elaboradas a partir de informações disponíveis.

Este método apresenta determinadas desvantagens, como a possibilidade de ocorrerem vieses e imprecisões nos relatos dos entrevistados, ou, ainda, os entrevistados podem não se lembrar de determinados fatos. Além disso, pode ocorrer o viés de aprovação social, ou seja, a fonte diz o que acha que o entrevistador deseja ouvir (TOURANGEAU ET AL., 2000; YIN, 2005).

No presente estudo foi utilizada a transcrição de entrevista já realizada pelo NUPIN – PUC-Rio, e que se encontrava disponível nos arquivos eletrônicos do referido Núcleo.

### **3.5. Preparação e análise dos dados**

O uso do material colhido para os estudos de caso envolve algumas dificuldades. É preciso organizar o material e integrar as informações obtidas das várias fontes. No caso específico das entrevistas, é necessário selecionar os trechos que serão utilizados, categorizá-los e encontrar as conexões temáticas (SEIDMAN, 1998).

No presente estudo, a análise utilizou os dados colhidos a partir das fontes de evidências indicadas anteriormente.

Inicialmente, todas as informações disponíveis sobre a evolução do processo de internacionalização de cada empresa foram compiladas. A partir daí, foi redigido um primeiro relatório de cada caso e elaborada uma linha do tempo contendo os fatos mais relevantes desde a criação da empresa e relativos ao processo de internacionalização.

Posteriormente, as transcrições das entrevistas foram analisadas e incorporadas novas informações ao caso. Por fim, foi feita uma análise do material disponível, enquadrando-o nas categorias de análise, extraídas das perguntas de pesquisa que guiaram o estudo.

### **3.6. Limitações do estudo**

As limitações de um estudo podem decorrer de vários fatores. Podem derivar da própria metodologia utilizada, da forma pela qual é trabalhada a informação, pelo foco do estudo, por dificuldades de aquisição de determinada informação etc.

No caso específico do presente estudo, a metodologia utilizada – o estudo de casos – gera, por sua própria natureza, a impossibilidade de generalização estatística para outras empresas do setor de *fast-food*. Vale ressaltar que um estudo de caso não se propõe a avaliar a frequência que determinado fenômeno ocorre, mas sim levantar indícios e analisar os processos utilizados para a internacionalização.

No entanto, apesar de não se poder usar como "receita" os resultados de um estudo de caso, aplicando-os a outra empresa, mesmo que do mesmo ramo de negócios, os estudos de casos podem ser utilizados como relatos de situações de internacionalização das quais é possível extrair lições valiosas. Essas lições podem se referir à prevenção de possíveis problemas ocorridos com as empresas estudadas, à descoberta de oportunidades, ou ao uso de métodos e processos no decorrer da internacionalização, contribuindo para que os processos futuros de internacionalização de outras empresas não se desenvolvam "no escuro".

Qualquer pesquisa, ou método de pesquisa utilizado possui suas próprias limitações e seus próprios vieses. O método de estudo de casos não se diferencia neste aspecto, tendo suas próprias limitações. Apesar delas, porém, mantém sua validade, sendo muito utilizado na área de Administração.

Além disso, podem-se citar as limitações da própria pesquisa, entre as quais o fato de se haver estudado apenas dois casos e de não ter sido possível realizar entrevistas com executivos da empresa.