

3 Metodologia de pesquisa

Este trabalho procurou investigar como aconteceu o processo de internacionalização de uma empresa brasileira de comércio eletrônico – motivações para internacionalização, processo de entrada em outros países, bem como obstáculos e fatores facilitadores e resultados preliminares obtidos. A opção pela pesquisa de natureza qualitativa, conduzida através de estudo de caso, foi feita levando-se em consideração as características da questão em exame e dos objetivos do estudo, que aprecia diversas fontes de evidências e necessita de detalhamento profundo sobre o comportamento empresarial.

O método de estudo de caso notabiliza-se por levar à compreensão de questões complexas ou desconhecidas ou identificar questões obscuras ou ambíguas identificadas em pesquisas anteriores. Uma das características desta metodologia é a possibilidade de analisar e relacionar ampla variedade de evidências, obtidas de diversas fontes, como, por exemplo, documentos, entrevistas e observações. Pesquisadores e estudiosos têm usado a metodologia por vários anos em uma extensa gama de disciplinas. Os cientistas sociais, em particular, têm feito uso desse método qualitativo de pesquisa para examinar situações contemporâneas e formar a base de teorias ou aplicar métodos já existentes. Yin (1984) define o estudo de caso como o questionamento empírico que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real; quando os limites entre fenômeno e contexto não são claros; e no qual múltiplas fontes de evidência são utilizadas.

Críticos do método de estudo de caso afirmam que o estudo de um ou poucos casos não oferece informação suficiente para se fazer generalizações empíricas. Outros afirmam que os resultados de um estudo de caso são generalizáveis a proposições teóricas, e não a populações. Há ainda aqueles que consideram o estudo de caso útil apenas como ferramenta exploratória. Contudo, o método é frequentemente utilizado com sucesso por pesquisadores em estudos elaborados sobre situações, problemas ou questões contemporâneas. Casos de sucesso na utilização do método são numerosos na literatura acadêmica. A impossibilidade de generalização estatística não interferiu no tipo de estudo aqui realizado, uma vez que o pesquisador não se

propôs a analisar com que frequência ocorre determinada característica do processo de internacionalização, mas descrever esse processo no caso de uma empresa brasileira de comércio eletrônico e compará-lo com abordagens teóricas sobre o tema.

Segundo Yin (2001), o estudo de caso tenta esclarecer uma decisão ou conjunto de decisões, sendo que a primeira e mais importante definição da pesquisa é estabelecer o tipo de questão mais adequada. No caso deste trabalho, as perguntas que se encaixam na necessidade do estudo são "por que" e "como" uma empresa de comércio eletrônico brasileira entra no mercado internacional.

Rocha (1987) argumenta que o estudo de caso permite que o pesquisador adentre o mundo de determinada empresa, resgatando e documentando experiências que poderão ou não ser seguidas por outras organizações. O investigador deve "extrair ordem do caos", organizando a realidade de tal maneira que lhe possibilite retirar dela teorias, hipóteses, perguntas e novas indagações. A autora declara que, em se tratando do processo de internacionalização de empresas, o estudo de caso pode oferecer significativas contribuições, uma vez que o estado da literatura sobre o tema é ainda pouco esclarecedor.

Existem inúmeros propósitos e formas para desenvolver estudos de casos e não é fácil estabelecer uma tipologia que acomode as diversas tendências apontadas pelos autores; na prática, observa-se que os pesquisadores utilizam combinações dessas modalidades (ROESCH, 1999). Utilizando a classificação de Yin (2001), o estudo de caso desta pesquisa é do tipo "descritivo", o qual se caracteriza por descrever o padrão de eventos ao longo do tempo, com base em teorias pré-determinadas. Dessa maneira se descreveu o processo de internacionalização da empresa estudada e, posteriormente, foi confrontada sua experiência com a abordagem teórica sobre o tema.

3.1. Seleção do caso

Em se tratando de estudo de caso não se aplicam os conceitos de amostragem probabilística. O julgamento e conveniência tornam-se fatores chaves para escolher o caso a ser estudado. Ou seja, o julgamento feito pelo pesquisador passa a ser o critério de seleção da amostra (SAMARA; BARROS, 2002).

Considerando a multiplicidade de fatores que seriam analisados, o caráter exploratório foi definido como o mais adequado ao estudo de caso único, que proporciona maior profundidade de análise do objeto de estudo. Neste trabalho, o principal critério para seleção do caso foi a experiência internacional da empresa. A proposta do estudo foi analisar uma empresa nacional de comércio eletrônico que tenha operações além de seu país de origem. A B2W – Companhia Global do Varejo, líder brasileira do setor, iniciou sua atuação no mercado internacional em 2009 e está presente em três países, além do Brasil. A companhia concordou com a divulgação de seus dados sob a condição de revisarem o material produzido antes da publicação, termo esse que ficou acertado no início da pesquisa.

O estudo de caso único, conforme orientação de Yin (2001), é plenamente justificável sob condições nas quais o caso representa um teste crucial da teoria existente, nas quais o caso é um evento raro ou exclusivo, ou nas quais o caso serve a um propósito revelador. Ao selecionar o caso não se tinha conhecimento se suas características seriam mais alinhadas a esta ou àquela teoria, de forma que representasse um “teste crucial” às abordagens teóricas da pesquisa, ou se se tratava de um caso “revelador” nesses termos. Também não se pode declarar que uma empresa brasileira possuir operações no exterior é um evento “raro ou exclusivo” na classificação proposta pelo autor. Contudo, esta é uma situação especial e incomum entre empresas brasileiras, em que não há vasta literatura sobre internacionalização de empresas no nicho de atuação da B2W.

3.2. Coleta de dados

A coleta de dados no estudo de caso é feita mediante diversos procedimentos: observação, análise de documentos, entrevista, histórico, levantamento, e em geral se utiliza mais de um procedimento. A vantagem no uso de várias fontes de dados é o desenvolvimento de linhas convergentes de investigação, realizando-se um processo de triangulação (YIN, 2001). A coleta de dados neste estudo foi realizada principalmente por meio de entrevistas e de pesquisa documental.

Na utilização de entrevistas, Patton (1980) expõe três diferentes enfoques para coleta de dados: a) a conversa informal, sem perguntas elaboradas; b) a entrevista guiada, com alguns itens previamente preparados; e c) a entrevista padronizada, com a rigidez de um questionário. Optou-se pela entrevista guiada

e, para tanto, elaborou-se um roteiro baseado nos objetivos e no referencial teórico do estudo, estruturando os principais pontos de investigação.

As entrevistas foram realizadas junto a executivos responsáveis pelas atividades internacionais, estratégicas e financeiras da empresa. São eles: o diretor de operações, que trabalha na empresa há 15 anos; o diretor de estratégia e de desenvolvimento, um dos fundadores da Ingresso.com e que está há cinco anos na B2W; e o diretor financeiro, que trabalha há quase vinte anos na empresa. Todos os entrevistados, portanto, já faziam parte da empresa desde o início as atividades fora do Brasil.

A pesquisa documental foi realizada utilizando documentos disponibilizados pela empresa (documentos administrativos diversos, catálogos, publicações e relatórios financeiros), por diferentes instituições, como universidades (dissertações e teses realizadas sobre varejo) e órgãos públicos (informações setoriais), e também por meios de comunicação (artigos publicados na mídia e site da empresa na internet).

As informações provenientes da pesquisa documental foram amplamente utilizadas para a caracterização do setor, para se obter informações gerais sobre a empresa, para análise de resultados financeiros e para maior detalhamento de muitos aspectos da própria entrevista.

A obtenção de informações, contudo, não se restringiu às entrevistas pessoais e ao estudo de documentos. Na fase de composição/ descrição do caso, em alguns pontos houve necessidade de maior detalhamento das evidências que haviam sido obtidas e, então, foram realizados novos contatos com os entrevistados por e-mail, solicitando maiores esclarecimentos. Também na fase de revisão do relatório do estudo pela empresa foram obtidas algumas informações complementares.

3.3. Análise dos dados

A análise dos dados ocorreu em diferentes etapas. Primeiramente foi realizada a caracterização da indústria e da empresa, com o objetivo de contextualizar o caso, ou seja, de compreender aspectos setoriais e de desenvolvimento organizacional que poderiam refletir no processo de internacionalização da B2W. Essa etapa foi desenvolvida com base em dados secundários e precedeu a segunda fase de realização das entrevistas.

A etapa seguinte compreendeu a descrição do processo de internacionalização da empresa, fundamentada principalmente nos dados obtidos em entrevistas. Concluída a descrição, o relatório foi enviado a um dos executivos entrevistados e designado como o responsável pela revisão do texto, atendendo à condição estipulada pela empresa no início da pesquisa. Foi aprovada a divulgação de todas as informações constantes no relatório, com algumas informações sendo complementadas. O procedimento foi importante, tanto para a segurança da empresa em relação à divulgação de informações estratégicas, quanto para a qualidade do estudo. Yin (2001) afirma que a revisão da minuta do estudo de caso pelos informantes é uma maneira de corroborar os fatos e as evidências cruciais apresentadas no relatório; a oportunidade de revisar o conteúdo também produz evidências adicionais, uma vez que os informantes podem lembrar de elementos novos dos quais poderiam ter esquecido durante o período inicial da coleta de dados. Além disso, como lembra o autor, quando as entrevistas são realizadas com diferentes participantes, que podem ter versões diferentes do mesmo acontecimento, o procedimento ajuda a identificar as várias perspectivas. Neste estudo foi possível constatar o benefício desse tipo de procedimento metodológico.