

EMPREENDEDORISMO DE SUCESSO: UM ESTUDO DE CASO COM MAESTRO BULL BURGUER

SUCCESSFUL ENTREPRENEURSHIP: A CASE STUDY WITH MASTRO BULL BURGUER

Bianca Anastácio Topan¹, Gabriele Cristina Laudino Castro¹, Maria Aparecida Zago¹, Ranya Wells Thompson¹, Rayza Wells Thompson¹, Renata Oliveira Pires de Souza²

521

1- Discentes do Curso Técnico em Administração da ETEC Itapira João Maria Stevanatto. 2- Mestre em Administração pela Esalq/USP. Graduada em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Docente da ETEC Itapira e FATEC Itapira.

Contato: renata.souza31@fatec.sp.gov.br

RESUMO

O empreendedorismo é considerado uma estratégia vital para o desenvolvimento econômico, representando a busca por oportunidades de negócio e o enfrentamento dos desafios do mercado. Muitos indivíduos arriscam seu patrimônio acumulado ao longo dos anos para realizar o sonho de ter um negócio próprio, buscando rendimentos, reconhecimento e desenvolvimento no mercado. O empreendedor destaca-se por enxergar oportunidades onde outros não veem, transitando do âmbito do sonho para a ação bem-sucedida. Em meio à competitividade empresarial e às constantes mudanças no ambiente corporativo, o empreendedorismo tem sido adotado por organizações como uma estratégia fundamental, permitindo a inovação e a criatividade na satisfação das necessidades dos clientes, além de demonstrar coragem para enfrentar os desafios do mercado. A história da Maestro Bull Burger é inspiradora, tendo sua origem na paixão de Maison por criar hambúrgueres artesanais em casa, inicialmente para amigos e familiares. Em 2019, uma oportunidade surgiu com a disponibilidade de um ponto comercial para aluguel, levando-os a transformar o *hobby* em um empreendimento real. Inicialmente um sonho, a empresa recebeu um *feedback* positivo da comunidade local ao longo do tempo, tornando-se uma das melhores hamburguerias da cidade. Comprometida com a excelência, a Maestro Bull Burger expandiu suas operações no ramo alimentício, estabelecendo parcerias estratégicas com profissionais do setor, como a Consultoria da Carne e a *Napolitaly*. Juntos, formaram a "Vila Gastronomia e Eventos," oferecendo uma experiência completa com um cardápio diversificado que inclui não apenas hambúrgueres, mas também pizzas e churrasco texano. A empresa destaca-se não apenas pela qualidade de seus produtos, mas também pelo compromisso em atender a diversos gostos e necessidades alimentares, incluindo opções vegetarianas. Essa jornada de paixão e compromisso transformou um simples *hobby* em um sucesso, consolidando a Maestro Bull Burger como um ponto de referência na culinária local, sendo um destino gastronômico na cidade de Itapira.

Palavras-Chave: Empreendedorismo, hamburgueria, inovação.

ABSTRACT

Entrepreneurship is considered a vital strategy for economic development, representing the pursuit of business opportunities and tackling market challenges. Many individuals risk their accumulated wealth over the years to realize the dream of owning their own business, seeking returns, recognition, and market development. The entrepreneur stands out for seeing opportunities where others do not, transitioning from the realm of dream to successful action. Amidst corporate competitiveness and constant changes in the corporate environment, entrepreneurship has been embraced by organizations

as a fundamental strategy, enabling innovation and creativity in satisfying customer needs, as well as demonstrating courage to face market challenges. The story of Maestro Bull Burger is inspiring, originating from Maison's passion for creating homemade burgers, initially for friends and family. In 2019, an opportunity arose with the availability of a commercial space for rent, leading them to turn their hobby into a real business. Initially a dream, the company received positive feedback from the local community over time, becoming one of the best burger joints in the city. Committed to excellence, Maestro Bull Burger expanded its operations in the food industry, establishing strategic partnerships with professionals in the field, such as Meat Consultancy and Napolitaly. Together, they formed the "Gastronomy and Events Village," offering a complete experience with a diversified menu that includes not only burgers but also pizzas and Texan barbecue. The company stands out not only for the quality of its products but also for its commitment to catering to various tastes and dietary needs, including vegetarian options. This journey of passion and commitment turned a simple hobby into a success, consolidating Maestro Bull Burger as a culinary landmark, being a gastronomic destination in the city of Itapira.

522

Keywords: Entrepreneurship, burger joint, innovation.

INTRODUÇÃO

Ter seu próprio negócio é um sonho comum para muitas pessoas que na primeira chance arriscam todo o seu patrimônio que foi construído ao longo de muitos anos, com muito trabalho e esforço (BIAGIO, 2010).

Empreendedorismo é a capacidade que uma pessoa tem de identificar problemas e oportunidades, desenvolver soluções e investir recursos na criação de algo positivo para a sociedade (BESSANT; TIDD, 2019).

O empreendedorismo é avaliado como o desenvolvimento da economia e é uma das maiores estratégias para conhecer o mercado, tornou-se uma importante atividade, que gera riqueza no âmbito empresarial (BIAGIO, 2010).

A área empreendedora busca observar grandes oportunidades para negociar. Desta forma, existe uma busca em adequar e facilitar os meios de comercializar neste ambiente. Com isso, o empreendedor assume os riscos nas negociações, com o objetivo em alcançar rendimentos, reconhecimento e desenvolvimento no mercado (BIAGIO, 2010).

É possível afirmar que o empreendedor enxerga uma chance onde outros não conseguem ver. É o empreendedor que vai partir da área do sonho para o sucesso da ação (BIAGIO, 2010).

Segundo o teórico Schumpeter (2021), empreendedorismo está diretamente associado à inovação. O empreendedor é o responsável pela realização de novas combinações.

Atualmente, devido à grande competitividade no mundo dos negócios e conseqüentemente as várias mudanças no ambiente corporativo, muitos visam que, para enfrentar estas mudanças e manter-se competitivo, diversas organizações têm utilizado cada vez mais do empreendedorismo como uma estratégia de negócios buscando a oportunidades e a satisfação das necessidades dos clientes de uma forma criativa e inovadora (SCHUMPETER, 2021).

De acordo com o SEBRAE (2022) restaurantes e bares são setores inclusos no serviço de alimentação, onde cresceram 11% ao ano de 2009 a 2019, os dados da Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA), que juntamente com fornecedores de *food service* levantaram dados que com a pandemia do covid-19, o setor de alimentos passou por um impacto negativo em 2020, com recuperação em 2021. Após isso, os empreendedores continuam se reinventando, garantindo seu próprio espaço no mercado.

O objetivo é: “Compreender o empreendedorismo no ramo de lanchonetes, através de um estudo de caso com o Maestro Burguer, uma lanchonete de Itapira”.

METODOLOGIA

A presente pesquisa é descritiva uma vez que descreve a realidade de um empreendedor e sua jornada para iniciar e ter sucesso em seu negócio no ramo de lanches.

A pesquisa qualitativa se preocupa com o nível de realidade que não pode se quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, de motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes (MINAYO, 2011).

Não se pode mensurar apenas com números e dados obtidos por meio de um questionário. É uma pesquisa focada em entender aspectos mais subjetivos, como comportamentos, ideias, pontos de vista, entre outros (KOLLER, 2014).

Sua metodologia de pesquisa menos estruturada é usada para obter informações aprofundadas sobre motivação e o raciocínio das pessoas. Cujo objetivo é desenvolver um entendimento profundo de um assunto, questão ou problema da perspectiva de um indivíduo. Já no empreendedorismo a finalidade revela-se

particularmente porque, através dela, dados sobre as experiências, percepções e opiniões dos respondentes podem ser acessados (DRECH, 2020).

Enquanto campo de pesquisa, o empreendedorismo observou avanços significativos ao longo dos anos. Entretanto, em termos metodológicos o campo ainda carece de uma diversidade metodológica e de metodologias robustas, próprias e que busquem um maior rigor científico (MAGRANI, 2018).

O estudo de caso como modalidade de pesquisa origina-se nos estudos antropológicos de Malinowski e na Escola de Chicago e, posteriormente, teve seu uso ampliado para o estudo de eventos, processos, organizações, grupos, comunidades (VENTURA, 2007).

Segundo Yin (2007) o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Pode incluir muitos estudos de caso único quanto de múltiplos, assim como abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa.

A empresa: Maestro Bull Burger

A história da Maestro Bull Burger é realmente inspiradora. A empresa teve sua origem na paixão de Maison por criar lanches artesanais em sua própria casa, inicialmente apenas para amigos e familiares. No entanto, em 2019, uma oportunidade surgiu quando um ponto comercial ficou disponível para aluguel. Foi nesse momento que decidiram transformar o que, no início, era apenas um *hobby* em um empreendimento real.

No início, tudo não passava de um sonho e a vontade de criar algo especial, mas à medida que o tempo passou, começaram a receber um retorno muito positivo da comunidade local. Hoje, a Maestro Bull Burger é reconhecida como uma das melhores hamburguerias da cidade.

Com um compromisso constante com a excelência, a empresa expandiu suas operações no ramo alimentício, estabelecendo parcerias estratégicas com profissionais do setor, como a Consultoria da Carne e a Napolitaly. Juntos, eles formaram a "Vila Gastronomia e Eventos," oferecendo uma experiência gastronômica completa com um cardápio diversificado que vai além dos deliciosos hambúrgueres.

Agora, a Maestro Bull Burger também serve pizzas incríveis e churrasco texano de dar água na boca.

Figura 1: Uma figura de hambúrguer que representa uma deliciosa e suculenta opção culinária.



525

Fonte: Cardápio Maestro Burger, 2023.

Além de suas opções já conhecidas, a Maestro Bull Burger também se destaca por seu compromisso em atender a uma variedade de gostos e necessidades alimentares. Seus cardápios incluem opções vegetarianas que agradam a todos os paladares.

Essa jornada de paixão, dedicação e compromisso com a qualidade transformou um simples hobby em uma história de sucesso, consolidando a Maestro Bull Burger como um ponto de referência na culinária local e um destino gastronômico imperdível para os amantes de boa comida.

Figura 2: Essa figura representa anéis de cebola fritos e crocantes.



526

Fonte: Maestro Burger, 2023.

Figura 3: uma refeição saborosa e reconfortante, com uma variedade de sabores e ingredientes tentadores.



Fonte: Maestro Burger, 2023.

Figura 4: Instalações do atual Maestro na década de 80.



527

Fonte: Maestro Bull Burger.

Entrevista

Foi realizada uma visita ao Maestro Bull Burger, localizado na Rua Francisca da Luz Quartim Barbosa número - 11, no Bairro Boa vista em Itapira onde teve-se a oportunidade de entrevistar com o proprietário, Maison de Araújo Martins. A seguir o quadro apresenta as perguntas que foram realizadas

Quadro 1: Perguntas do Questionário.

1.	Qual o diferencial da sua empresa?
2.	Qual o conselho daria para as pessoas que querem se tornar empreendedoras?
3.	Como você se sente em sua relação com os seus clientes?
4.	Qual a sua definição de sucesso?
5.	Qual a diferença entre metas e objetivos do seu negócio?
6.	Como surgiu a ideia de ser um empreendedor?
7.	Você desenvolveu algum plano de negócio?
8.	Como sua empresa começou?
9.	Você planejou por muito tempo antes de realmente começar o seu negócio?
10.	Como você se mantém atualizado sobre o seu mercado-alvo?
11.	Quais foram as maiores dificuldades no início do empreendimento?
12.	Como funciona o estabelecimento no dia a dia?
13.	De onde surgiu a ideia " Maestro Bull Burger "?

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Observação Direta

Em dois momentos distintos, nos dias 17 de agosto e 16 de setembro, realizamos visitas minuciosas à Maestro Bull Burger com o objetivo de observar de perto o ambiente, o atendimento ao público e as instalações do estabelecimento. As observações feitas nessas duas ocasiões forneceram uma visão mais abrangente do funcionamento da hamburgueria.

528

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Resultados Da Entrevista

A seguir são apresentadas as respostas coletadas na entrevista:

1. Qual o diferencial da sua empresa?

Maison: Hoje oferecemos uma experiência que é novidade em nossa região, que é um cardápio bem amplo em variedades de hambúrgueres, pizzas napolitanas, churrascos texanos e parrilha Argentina.

2. Qual o conselho daria para as pessoas que querem se tornar empreendedoras?

Maison: Buscar e oferecer produtos de qualidade e também experiências que sejam inovadoras, estar sempre atualizado sobre o mercado atual e ter estratégias de negócios.

3. Como você se sente em sua relação com os seus clientes?

Maison: Um sentimento de felicidade. Difícil de se explicar, uma gratidão imensa, sempre ouvimos muitos elogios do nosso estabelecimento, nos motivando a melhorar cada vez mais e mais.

4. Qual a sua definição de sucesso?

Maison: Atingir o resultado tão esperado através do nosso trabalho, algo que foi desenvolvido especialmente para isso. Sempre a procura do sucesso.

5. Qual a diferença entre metas e objetivos do seu negócio?

Maison: Temos os objetivos que é o que nós traçamos para um longo prazo. E temos algumas metas que é o que traçamos para curto prazo e são as metas que nos fazem chegar cada dia mais perto de nossos objetivos.

6. Como surgiu a ideia de ser um empreendedor?

Maison: A ideia surgiu fazendo lanches artesanais em casa para a minha família e amigos. No início era somente um hobby, um momento de lazer, mas foi em 2019 que tivemos a oportunidade de transformar esse hobby em empreendimento.

529

7. Você desenvolveu algum plano de negócio?

Maison: No início não.

8. Como sua empresa começou?

Maison: No momento que vimos o anúncio do ponto onde estamos localizados hoje em dia. Logo decidimos começar e arriscar dando início ao nosso negócio.

9. Você planejou por muito tempo antes de realmente começar o seu negócio?

Maison: Não, como fazíamos lanches em casa, no mesmo momento em que vimos o ponto onde o Maestro e hoje em dia, não pensamos muito e logo decidimos dar início no nosso negócio, pois acreditávamos que nossa ideia tinha muito potencial.

10. Como você se mantém atualizado sobre o seu mercado-alvo?

Maison: Bom, acompanhamos outras hamburguerias que são referência em nosso estado, participamos de *workshops* e cursos da área, também procuramos acompanhar a tendência do mercado.

11. Quais foram as maiores dificuldades no início do empreendimento?

Maison: No início como não entendíamos muito de gestão, marketing nem financeiro sofremos um pouco. Até começar a entender como realmente funcionava cada setor e tudo foi tomando forma.

Como funciona o estabelecimento no dia a dia?

Maison: No Maestro Bull Burger, eles trabalham em três pessoas, e o próprio proprietário Maison, fica atendendo no bar do estabelecimento e os garçons fazem toda a abordagem do atendimento e servem as mesas com muita gentileza, atenção e carisma com cada funcionário.

13. De onde surgiu a ideia “ Maestro Bull Burger ”?

530

Maison: O nome surgiu porque na época em que fazia os lanches em minha casa, queria algo voltado para a música, tanto que os lanches são nomes de bandas da cidade, e aí um amigo sugeriu o nome MAESTRO... Tipo uma Brainstorming, e assim vindo um monte de nomes na minha cabeça e foi aí que eu pensei que esse nome pegaria legal e seria fácil de decorar, também acrescentamos o Bull Burger, para transmitir a ideia de um lanche com foco em carne bovina de qualidade, porque só Maestro seria muito vago, assim fomos ajustando e chegamos em MAESTRO BULL BURGUER, um nome bem marcante. Não consigo imaginar um outro nome para nossa hamburgueiria.

Resultados da Observação Direta

Durante o dia da visita à Maestro Bull Burger, realizamos uma observação direta minuciosa com o objetivo de compreender em detalhes o atendimento ao público e a rotina de funcionamento da hamburgueiria. As observações feitas foram as seguintes:

- **Atendimento ao Cliente:** Foi notável o atendimento cortês e amigável por parte da equipe. Os atendentes receberam os clientes com sorrisos e se mostraram dispostos a responder a todas as perguntas dos clientes sobre o cardápio. Houve um esforço claro em estabelecer uma conexão pessoal com os clientes, criando uma atmosfera acolhedora.
- **Eficiência Operacional:** A hamburgueiria demonstrou eficiência no processamento dos pedidos. A equipe estava bem treinada, e a comunicação entre a cozinha e o balcão estava fluindo de maneira eficaz. Os pedidos foram preparados e servidos dentro de prazos razoáveis.
- **Limpeza e Organização:** O local estava bem-organizado e limpo. As mesas eram mantidas limpas e prontas para receber os clientes. A área da cozinha

também era visivelmente limpa e bem mantida, o que é essencial em estabelecimentos de alimentos.

- **Cardápio e Variedade:** O cardápio oferecia uma ampla variedade de opções, desde hambúrgueres tradicionais até opções vegetarianas, pizzas e churrasco texano. Isso demonstra um esforço em atender a diversos gostos e necessidades alimentares.
- **Tempo de Espera:** O tempo de espera pelos pedidos foi, em geral, satisfatório. No entanto, durante o horário de pico, houve momentos em que os clientes precisaram esperar um pouco mais. Isso poderia ser uma área de melhoria a ser considerada.
- **Ambiente e Decoração:** A atmosfera da hamburgueria era agradável, com uma decoração temática que refletia a paixão da equipe pelo conceito. Isso contribuiu para uma experiência agradável para os clientes.

No geral, as observações refletiram uma operação bem gerenciada e uma abordagem dedicada ao atendimento ao cliente na Maestro Bull Burger. A equipe estava comprometida em oferecer uma experiência gastronômica de qualidade, o que, sem dúvida, contribui para a reputação positiva da hamburgueria na cidade.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base na entrevista com o dono do Maestro Bull Burger, Maison, e nas informações coletadas durante a visita, é possível fazer uma análise dos resultados:

- **Diferencial da empresa:** O diferencial do Maestro Bull Burger reside na oferta de uma experiência gastronômica diversificada, abrangendo hambúrgueres artesanais, pizzas napolitanas, churrascos texanos e parrilha argentina. Essa variedade de opções atende a uma ampla gama de gostos, o que é um ponto forte da hamburgueria.
- **Conselho para empreendedores:** Maison destaca a importância de buscar e oferecer produtos de qualidade, criar experiências inovadoras, manter-se atualizado sobre o mercado e desenvolver estratégias de negócios. Isso reflete um compromisso com a excelência e a adaptação às demandas em constante mudança.

- **Relação com os clientes:** Maison expressa um sentimento de felicidade e gratidão em relação aos clientes, destacando a motivação contínua para melhorar e aprimorar o estabelecimento. Isso demonstra uma conexão positiva e a importância do feedback dos clientes.
- **Definição de sucesso:** Para Maison, o sucesso é alcançar os resultados esperados por meio de um trabalho dedicado e desenvolvido especialmente para isso. Isso ressalta a importância de estabelecer metas claras e trabalhar constantemente para alcançá-las.
- **Metas e objetivos:** Maison diferencia objetivos de metas, indicando que os objetivos são a visão a longo prazo, enquanto as metas são os marcos de curto prazo que os aproximam dos objetivos. Isso demonstra uma abordagem estratégica para alcançar o sucesso.
- **Origem do empreendedorismo:** A ideia de empreender surgiu da paixão de Maison por criar lanches artesanais em casa, inicialmente como um hobby. A oportunidade de transformar esse hobby em um negócio surgiu em 2019, quando viram a disponibilidade de um ponto comercial.
- **Plano de negócio inicial:** No início, não houve um plano de negócio formal, indicando uma abordagem mais orgânica e baseada na paixão e na visão de Maison.
- **Início do negócio:** O Maestro Bull Burger começou quando Maison e sua equipe viram a oportunidade de um ponto comercial disponível e decidiram arriscar, dando início ao negócio.
- **Planejamento prévio:** Maison revela que não houve um planejamento prolongado antes de começar o negócio. A decisão de empreender foi tomada rapidamente com base na crença no potencial de sua ideia.
- **Manter-se atualizado:** O Maestro Bull Burger mantém-se atualizado sobre o mercado-alvo através do acompanhamento de referências no setor, participação em workshops e cursos, e a observação das tendências do mercado. Isso reflete um compromisso com a inovação e a melhoria contínua.
- **Dificuldades iniciais:** As maiores dificuldades iniciais do empreendimento incluíram a falta de conhecimento em gestão, marketing e finanças. No entanto,

Maison e sua equipe superaram esses desafios ao aprenderem como gerenciar eficazmente cada aspecto do negócio.

- Funcionamento diário: A operação diária do Maestro Bull Burger envolve uma equipe enxuta, com Maison atendendo no bar do estabelecimento e garçons responsáveis pelo atendimento e serviço às mesas. Essa abordagem enfatiza o atendimento gentil, atencioso e carismático.

De forma resumida, a entrevista com Maison e a análise da hamburgueria Maestro Bull Burger revelam um empreendimento que se destaca pela diversidade de seu cardápio, compromisso com a qualidade e inovação, e uma conexão calorosa com os clientes. Maison e sua equipe demonstram uma abordagem pragmática e estratégica para alcançar o sucesso, superando desafios iniciais com determinação e aprendizado contínuo. Sua história é um exemplo inspirador de como uma paixão pode se transformar em um empreendimento de sucesso.

533

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi mostrar que a característica do empreendedor é a iniciativa e autoconfiança. Na entrevista com Maison proprietário do Maestro Bull Burger vimos que ele tem estas características pois na abertura de seu negócio o mesmo não teve medo e insegurança de dar o primeiro passo e começar um negócio de sucesso onde obteve a fidelidade de seus clientes e como prova conseguiu atingir seu objetivo que antes era só um desejo de fazer seus lanches para amigos passa a ser uma realidade atual onde hoje é uma conceituada lanchonete que vem agradando seus clientes em relação a vários quesitos. Porém a empresa deve ficar atenta aos fatores que ainda não proporcionam ao cliente total satisfação como um estacionamento para os clientes, com isso evitando a perda desses clientes e também a repercussão negativa das suas opiniões.

A pesquisa nos mostrou aspectos que mais agradam e satisfazem os clientes são o atendimento a grande variedade do menu, a qualidade de seus produtos, conhecimento dos garçons sobre o cardápio e a cordialidade dos mesmos e o tempo de espera pelo produto. Assim o estudo mostra e fornece informações úteis para que a empresa avalie a satisfação de seus clientes e identifique algo que geram insatisfação, com isso poderá a partir disso rever suas estratégias.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SCHUMPETER, Josph, **A ação econômica do empreendedor**. São Leopoldo, 2022. Disponível em: <<https://www.ihu.unisinos.br/images/stories/cadernos/ideias/047cadernosihuideias.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2023.

VENTURA, Magda Maria. **O estudo de caso como modalidade de pesquisa** Revista SoCERJ, Rio de Janeiro 2007. Disponível em <http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf>. Acesso em: 05 de out. 2023.

MINAYO, Maria, Importância da avaliação qualitativa combinada com outras modalidades de avaliação. **Saúde e Transformação social**, v.1, n. 3, 2011.

MAGRANI, Eduardo. **A internet das coisas**, Livro FGV, Rio de Janeiro, RJ 2018.

KOLLER, Silvia, Qualidade metodológica das revisões sistemáticas em periódicos de psicologia brasileiros. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. n.30, v.1, 2014.

DRESCH, Aline, **Design Science Research: Método de Pesquisa para Avanço da Ciência e Tecnologia**, Bookman Editora, 2020.

BESSANT, Jonh, **Inovação e empreendedorismo**, São Paulo 2020, Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=kKvKh7pla8kC&oi=fnd&pg=PP1&dq=bessant+,+tidd&ots=EQ9DmHtR1d&sig=cFG8h8FK1hX7h9CyDjtqGMBxxEs>>. Acesso em: 21 set. 2023.

BIAGIO, Fernando Giannetti, **Os modelos de plano de negócio e sua relevância para sustentabilidade das micro e pequenas empresas**, Revista brasileira de Administração científico 3 2019, Disponível em: <<https://www.sustenere.co/index.php/rbadm/article/view/ESS2179-684X.2012.001.0003>>. Acesso em: 21 set. 2023.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2007.

Os autores declararam não haver qualquer potencial conflito de interesses referente a este artigo