



"Aging in Place" a Sustainable Solution? - a Case Study Case Applied to the Third Sector

Estefânia Caçador, Marisa Ferreira and Amélia Carvalho

EasyChair preprints are intended for rapid dissemination of research results and are integrated with the rest of EasyChair.

February 25, 2021

“Aging in Place” uma solução sustentável? – Um Estudo de Caso de Caso aplicado ao Terceiro Setor

ESTEFÂNIA CAÇADOR¹, MARISA FERREIRA², AMÉLIA CARVALHO³

¹ Mestrado em Gestão de Organizações do 3º Setor
CICCESI, ESTG /P.PORTO – Centro de Inovação e Investigação em Ciências Empresariais e Sistemas de Informação, Escola Superior de Tecnologia e Gestão / Politécnico do Porto

emails: 8180030@estg.ipp.pt, mferreira@estg.ipp.pt, acarvalho@estg.ipp.pt

RESUMO

O envelhecimento demográfico tornou-se ao longo destes últimos anos um tema com principal destaque no âmbito das políticas sociais. Torna-se necessário encontrar respostas adequadas às populações mais envelhecidas. Com a evolução do índice de envelhecimento, surge um novo conceito, o “Aging in Place”. As alterações demográficas, a escassez de equipamentos sociais e os custos elevados dessas respostas sociais ditaram o aparecimento deste fenómeno: “envelhecer em casa”.

Em Portugal, cabe às instituições do setor social encontrar respostas a fim de satisfazer as necessidades de públicos vulneráveis. Como exemplo a seguir, a Santa Casa da Misericórdia de Melgaço criou um projeto inovador que promove o envelhecimento no domicílio. Este artigo pretende analisar a sustentabilidade de uma resposta social inovadora no concelho de Melgaço. Esta análise está diretamente interligada com o cumprimento da sua missão, ou seja, a satisfação dos seus clientes.

O estudo assenta no procedimento de estudo de caso e os resultados pretendem avaliar se esta resposta atípica e inovadora é sustentável, ou se exigirá outras fontes de financiamento.

Palavras-chave: Envelhecimento demográfico, dependência, Aging in Place, sustentabilidade, stakeholders.

1 Introdução

O século XXI está marcado por importantes transformações demográficas a nível nacional e internacional. Ao longo do tempo, observou-se um decréscimo do número de indivíduos jovens em relação ao número de idosos (PORDATA 2021). Vários fatores contribuíram para este balanço, o aumento da esperança de vida, a melhoria das condições de vida, e por consequente, a qualidade de vida. Segundo os dados do PORDATA (2018), Portugal integra o pódio dos países com maior índice de envelhecimento, ocupando o terceiro lugar, com um índice de 157,4%. As estatísticas sobre a população portuguesa mostram diferenças consideráveis entre as faixas etárias, o número de indivíduos em idade ativa por idoso passou para menos de metade nos últimos cinquenta anos. Também o índice de envelhecimento sofreu um acréscimo de 60% nos últimos vinte anos (PORDATA 2019). Como resultado deste envelhecimento, o índice de dependência dos idosos tem vindo a aumentar, situa-se nos 34,2%, aumentou 22% nos últimos 50 anos (PORDATA 2019). Melgaço também apresenta indicadores semelhantes ao resto do país. Ao longo dos últimos vinte anos, o número de indivíduos em idade ativa por idoso decresceu 0,4, por outro lado, o índice de envelhecimento sofreu um aumento de 153%. Por consequente, o índice de dependência subiu 13% (PORDATA 2019). A dependência advém de dois fatores, doença crónica ou perda de funções oriundas do processo de envelhecimento. A dependência é “a incapacidade do indivíduo para adotar comportamentos ou de realizar por si mesmo, sem ajuda de outros, ações que lhe permitam alcançar um nível aceitável de satisfação das suas necessidades, que pode ocorrerem qualquer fase da vida” (Santos & Encarnação, 2000). Em Portugal, são as organizações do terceiro sector, em particular as Instituições de Solidariedade Social que asseguram as necessidades sociais das populações. Tendo em conta o envelhecimento crescente da população, é essencial encontrar respostas alternativas para além das tradicionais. É nesse sentido, e para dar resposta ao constante envelhecimento da população, que surge o conceito de Aging in Place.

1.1 Apresentação e Oportunidade do Tema

O envelhecimento da população exige a adaptação das respostas sociais tradicionais, a fim de dar resposta ao conceito recente de *Aging in Place*. Este conceito, relativamente recente, que defende que os idosos devem permanecer em casa, é considerado por vários autores como sendo uma importante resposta do futuro. Logo, é imprescindível tentar perceber se estas respostas sociais atípicas e inovadoras são autossustentáveis, através da análise de rácios financeiros. Foi criado, no concelho de Melgaço, um projeto que pretende promover o *Aging in Place*. Financiado com fundos comunitários, é fundamental os rácios para perceber se a resposta social é autossustentável.

1.2 Objetivos principais

Este artigo tem dois objetivos, identificar os benefícios para a saúde dos idosos, assim como, os benefícios sociais. Por outro lado, pretende-se analisar a sustentabilidade do projeto implementado na Santa Casa da Misericórdia de Melgaço. O estudo permitirá analisar e relacionar o custo/benefício deste projeto.

1.3 Contributos inovadores

Vários autores defendem que o conceito de *Aging in Place* é essencial para dar resposta ao crescente envelhecimento da população. Segundo Pastalan (1990, como referido em Greenfields, E., A. 2012) “*Aging in place refers to being able to remain in one’s current residence even when faced with increasing need for support because of life changes, such as declining health, widowhood, or loss of income*”. Este conceito consiste em permanecer a viver na comunidade, com alguma independência, ao invés de em lares de idosos (Davey et al., 2004).

Considerando que este conceito é uma alternativa a institucionalização precoce, e menos onerosa, este artigo ajudará a entender a importância de envelhecer em casa. O presente estudo permitirá identificar os benefícios para os utentes do serviço, e o impacto nas suas vidas. Tendo em conta a importância deste projeto para a comunidade, torna-se fundamental perceber se esta resposta inovadora consegue ser autossustentável, ou se necessita de outro tipo de financiamento. Este estudo permitirá encontrar possíveis alternativas de financiamento. A instituição tenta responder de forma adaptada e cabal às problemáticas da sua comunidade. Esta resposta atípica não se enquadra nos padrões tipificados pelo instituto da Segurança Social, logo torna-se difícil aceder aos programas de investimento do ISS.

2 Revisão da literatura

2.1 Conceitos e teorias sobre *Aging in Place*

O *Aging in Place* é uma política emergente que assenta na compreensão das transformações que decorrem do envelhecimento e no meio que o idoso está inserido Pynoos, Caraviello e Cicero (2009). O *Aging in Place* elege a manutenção do idoso na sua própria habitação mesmo que sofra de uma doença disfuncional ou cognitiva (Timmermann, 2012). Segundo Wiles et al. (2012) o *Aging in Place* é um tema popular e atual que identifica este tema como a permanência do idoso a viver na comunidade com alguma independência, ao contrário de em lar. As instituições obrigam pouco dos idosos e estas, ao saírem das suas habitações, perdem as suas relações sociais (Tomasini & Alves, 2007). A Organização Mundial da Saúde (2009) defende que aumentar a manutenção dos idosos em suas habitações diminui o recurso às instituições, adiando assim a institucionalização. Para Martin, Santinha, Rito & Almeida (2012), é importante perceber as práticas inovadoras, que permitem aos idosos permanecer em casa, uma vez que se trata de um processo complexo e multidimensional. Os quatro grandes eixos do conceito de *Aging in Place* são: 1) habitação, 2) os serviços integrados, 3) os transportes, 4) o bairro/comunidade (OCDE, 2002). Sendo que as vagas

existentes nas respostas tradicionais não são suficientes para dar resposta ao crescente envelhecimento da população, torna-se essencial encontrar respostas inovadoras.

2.2 Conceitos e teorias sobre Sustentabilidade

Segundo Sontag-Padilla, Staplefoote, and Gonzalez Morganti (2012) a sustentabilidade de uma organização sem fins lucrativos passa pela realização de lucro com o intuito de cumprir com sua missão, o lucro está diretamente relacionado com o cumprimento da sua missão. Para Bowman (2011), o conceito de sustentabilidade assenta na ideia de manter a capacidade financeira da organização, alocando ativos evitando ameaças e recorrendo a oportunidades. Assim sendo, a sustentabilidade das organizações relaciona a situação financeira com o cumprimento da sua missão. Para assegurar este equilíbrio, as organizações têm de garantir a rentabilização dos recursos humanos, financeiros e materiais (Silva *et al.*, 2014). Ao longo das últimas décadas, a sustentabilidade de uma organização deixou de ser caracterizada somente pelo seu desempenho económico, tomou-se inevitável considerar o desempenho ambiental e social, assumindo a forma de um novo conceito “Triple Bottom Line” (Elkington, 1997). O desempenho económico tem de garantir a obtenção de lucros; social que permite respeitar os direitos humanos e a dignidade do trabalhador, nas suas atividades diárias ou nas suas parcerias; ambiental garantir o bem-estar e expectativas dos stakeholders, recorrendo a reciclagem e preservação ambiental (Silva & Dalfovo, 2020). O conceito de intrínseco da sustentabilidade organizacional pode ser analisada com base em dois enfoques: enfoque gerencial e enfoque sistémico. O enfoque gerencial assenta na gestão estratégica, na gestão de pessoas, na gestão de recursos e na gestão de impactos. Por outro lado, o enfoque sistémico análise, a capacidade de accountability, capacidade de *advocacy*, gestão da imagem pública, administração de parcerias e sistema legal (Fowley, 1997, como referido em Oliveira, 2011). Logo, conclui-se que a sustentabilidade de uma organização assenta em dois conceitos, a eficácia, que resulta do cumprimento das metas, e da eficiência, que resulta da utilização do mínimo dos recursos para atingi-las, a fim de cumprir com a sua missão (Sontag-Padilla et al., 2012). Para Gajdova & Majdúchová (2018), A sustentabilidade assenta na competência de conseguir financiamento e possuir outras fontes de rendimentos para garantir o funcionamento da atividade, cumprindo com sua missão. Segundo Prentice (2016) são quatro os indicadores que avaliam a sustentabilidade de uma organização não lucrativa: a solvabilidade, que é um fator de credibilidade; a liquidez, que assenta nos recursos que são possíveis de transformar em dinheiro; a rentabilidade, que consiste no valor resultante da subtração das despesas; e a margem que representa a eficiência dos lucros. Os dois últimos indicadores simbolizam a sustentabilidade a longo e curto prazo. Sontag-Padilla, Staplefoote e Gonzalez Morganti (2012) apresentam cinco fatores que poderão ajudar na sustentabilidade: Recorrer à planos de captação de recursos; elaborar um plano de marketing e branding; estabelecer parcerias; fornecer aos financiadores informações acerca dos movimentos financeiros e recursos utilizados; e incentivar a participação da comunidade. A sustentabilidade passa pelos stakeholders, a subsistência da organização assenta na sua competência em cativa-los, considera-se que têm um papel fundamental e que seus contributivos são relevantes (Gibb & Adhikary, 2000). Para Lee (2004) e Smith (1998) os *stakeholders* são considerados uma condição essencial para o aumento da confiança pública no terceiro sector, reforçando a legitimidade e credibilidade. Em relação ao stakeholder B. Freeman (1984) defende que esta ligação é influenciada por dois fatores, o grau de cooperação e o de competitividade. Freeman e Reed (1983) dividem a definição de stakeholders em dois grupos. No sentido mais alargado da definição, os stakeholders representam todos os grupos, ou indivíduos que influenciam os objetivos das organizações ou são influenciados por eles. Na definição mais restrita, os stakeholders representam todos os elementos que são responsáveis pela sobrevivência da Organização. As parcerias entre organizações sem fins lucrativos possibilitarão um grau de entajuda a fim de ultrapassar dificuldades comuns (Salomon, 1997). Tendo em conta as problemáticas elencadas, este estudo pretende apurar os benefícios para os utentes versus sustentabilidade da resposta social.

3 Metodologias da Investigação

A escassez de informação, em relação ao tema abordado, conduz este trabalho para uma pesquisa exploratória. Quanto aos procedimentos, optou-se por um Estudo de Caso, o estudo de caso do Projeto Lado a Lado da Santa Casa da Misericórdia de Melgaço. O objetivo deste tipo de estudo é coletar dados pormenorizados e sistemáticos sobre um determinado tema (Patton, 2002). Para outro autor “*o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real*” adaptado quando “*as circunstâncias são complexas e podem mudar, quando as condições que dizem respeito não foram encontradas antes, quando as situações são altamente politizadas e onde existem muitos interessados*” (Yin, 2005).

Para este estudo foram usados vários métodos para a recolha de dados. No âmbito dos estudos de caso, são vários os tipos de recolha de dados, o método escolhido dependerá da natureza do caso com a finalidade de cruzar vários ângulos de estudo ou de análise (Hamel, 1997). Serão realizadas entrevista semiestruturada em contexto domiciliário. Haguette (1987:86) define a entrevista como “*um processo de interação social entre duas pessoas, na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações*”. Yin (2005) define a entrevista como a base de informação mais importante e fundamental nos estudos de caso. Para Fontana e Frey (1994) “*entrevistar é uma das formas mais comuns e poderosas de tentar compreender outros seres humanos*”. Faremos também, análise documental ao projeto em causa, esta avaliação dos dados do projeto, pretende perceber se os benefícios das atividades realizadas estão diretamente interligados com a sustentabilidade da iniciativa. Este estudo pretende i) entender as perceções e os comportamentos dos participantes e ii) avaliar a sustentabilidade do projeto.

A presente amostra é não probabilísticas e foi escolhida por conveniência, tendo em conta a proximidade da investigadora. A amostra é composta por 20 idosos, utentes do projeto e residentes do concelho de Melgaço, sendo este os critérios de seleção.

O projeto Lado a Lado nasceu com a premissa de promover o *Aging in Place*, e assim, adiar a institucionalização. Este projeto é financiado por fundos europeus, através de uma candidatura ao Portugal 2020. Esta iniciativa, considerada inovadora, é composta por uma psicóloga, uma educadora social gerontológica e uma animadora sociocultural, que têm como desafio fazer acompanhamento aos idosos e aos seus familiares no próprio domicílio, em prol de um envelhecimento mais saudável e ativo. O impacto deste projeto é considerado muito relevante, no sentido em que poderá ser de enorme utilidade para assegurar algumas variáveis de qualidade de vida, pois a enorme proporção da população idosa, a baixa densidade populacional e a baixa cobertura dos serviços sociais, criam condições para o fenómeno do isolamento e da exclusão social. O projeto consiste no acompanhamento feito pela equipa técnica multidisciplinar aos idosos e seus familiares, no seu próprio domicílio, com o intuito de prolongar o máximo de tempo possível a estadia das pessoas nas suas próprias casas, sem terem a necessidade de serem institucionalizadas precocemente. A equipa técnica, para além das visitas semanais, e das sessões realizadas individualmente, também tem como desafio inserir estas pessoas na comunidade.

De momento, a equipa acompanha 30 idosos no concelho de Melgaço. No entanto, torna-se essencial arranjar outras fontes de financiamento para permitir a sustentabilidade desta resposta atípica. Foi criada uma equipa A fim de procurar formas de financiamento alternativas às tradicionais.

5 Conclusões

Este artigo abordou o envelhecimento demográfico da população nacional e concelhio, introduzindo o conceito crescente de *Aging in Place*. Com recurso à literatura, foram apresentadas várias abordagens deste conceito considerado por muitos como a resposta do futuro para a terceira idade. Este conceito é promissor, e assenta em três fatores: i) viver na própria habitação traz recordações e maior conforto; ii) as relações sociais com vizinhos e amigos; iii) e o facto de ser uma solução menos dispendiosa, uma vez que o idoso já possui casa e pode sempre que possível recorrer as redes primárias tais como, familiares, amigos e vizinhos (Timmermann, 2012). Envelhecer em casa, com saúde e bem-estar, permite ao idoso manter um sentido de identidade e de controlo da sua própria vida. Para além destas vantagens é de referir, também, o

custo elevado da institucionalização e a escassez de respostas. Assim sendo, as organizações sem fins lucrativos, com o intuito de cumprir com suas missões, tentam encontrar respostas à ascensão deste conceito, implementando respostas sociais atípicas e inovadoras. No entanto, estas respostas nem sempre são sustentáveis, uma vez que é difícil arranjar fontes alternativas de financiamento. É de facto notório que as organizações lutam, diariamente, com dificuldades financeiras. É necessário arranjar alternativas a fim de manter os serviços prestados às comunidades. Talvez a resposta passe pela criação de parcerias com entidades públicas ou privadas, demonstrando os benefícios para a comunidade idosa, e em prol da sociedade. A análise dos rácios financeiros do projeto irá permitir saber se o projeto é autossustentável. No caso da resposta social não ser sustentável, este estudo permitirá encontrar possíveis alternativas de financiamento.

Referências

- Bowman, W. (2011). Financial Capacity and Sustainability of Ordinary Nonprofits. *Wiley Online Library*, 22(1). Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nml.20039>
- Davey, J., De Joux, V., Nana, G. & Arcus, M. (2004). Accommodation Options for Older People in Aotearoa/New Zealand. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/267795973_Accommodation_Options_for_Older_People_in_AotearoaNew_Zealand/citation/download
- Elkington, J. (1997). Cannibal with Forks: The triple bottom line of 21 st century business. *Observateur du Management Alternatif*. Disponível em: <http://www.trentglobal.edu.sg/wp-content/uploads/2017/01/Triple-Bottom-Line.pdf>
- Fontana, A. & Frey, J. H. (1994). Interviewing: the art of science. *Handbook of qualitative research*, 361-376. Disponível em: <https://jan.ucc.nau.edu/~pms/cj355/readings/fontana&frey.pdf>
- Franco, I. (2020). *Sustentabilidade das organizações sem fins lucrativos portuguesas: Perceção dos órgãos de gestão de IPSS e associação a fatores de sucesso*. Dissertação de Mestrado, Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho. Disponível em http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/65600/1/Dissertac_a_o_%2bIne_s%2bFranco.pdf
- Freeman, R. E.; Reed, D. L. (Spring 1983). Stockholders and Stakeholders: a new perspective on corporate governance. *California Management Review*, v.25(3):. 88-106.
- Freeman, R.E. (1984). *Strategic management: A stakeholders approach*. Boston, Harper Colins.
- Hamel, J. (1997). *Étude de cas et sciences sociales*. Disponível em: http://classiques.uqac.ca/contemporains/hamel_jacques/etude_de_cas_et_sciences_sociales/etude_d_e_cas_et_sc_soc.pdf
- Gajdová, D., Majdúchová, H. (2018). Financial Sustainability Criteria and their testing in the conditions of the Slovak Non-Profit Sector. *Contemporary Economics*, 12(1), 33-57. Disponível em: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/195510/1/1029223432.pdf>
- Gibb, A., & Adhikary, D. (2000). Strategies for local and regional NGO development: combining sustainable outcomes with sustainable organizations. *Entrepreneurship & Regional Development*. 12(2), 137-161. Disponível em: <https://rsa.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/089856200283045#.YBb5gP77RZ0>
- Greenfield, E. A. (2012). Using ecological frameworks to advance a field of research, practice, and policy on aging-in-place initiatives. *The Gerontologist*, 52, 1-12
- Haguette, T. (1987). *Metodologia qualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes. Disponível em http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2007/T1-1SF/Canrobert/Medologias_Qualitativas.pdf
- Lee, M. (2004). Public reporting: A neglected aspect of nonprofit accountability. *Nonprofit Management and Leadership*. 15(2). 169-185. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nml.60>
- Martin, I., Santinha, G., Rito, S., & Almeida, R. (2012). Habitação para pessoas idosas: problemas e

- ESTG Masters – 3.Março.2021 – CICCESI, ESTG / P.PORTO**
 desafios em contexto português. *Revista Da Faculdade de Letras Da Universidade Do Porto*, 177-203. Disponível em: <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/10586.pdf>
- OCDE (2002). Ageing, Housing and Urban Development, *OECD Publishing*, Paris. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/9789264176102-en>
- Oliveira, W. (2011). *Terceiro Sector e o Desafio da Sustentabilidade: Estudo de Multicasos do ONGs negras em Salvador- Bahia*. Dissertação de Mestrado. Coimbra: Faculdade de Economia de Coimbra. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/16158>
- PORDATA. (2021). Disponível em: <https://www.pordata.pt/Home>
- Patton, M. G. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Disponível em: <https://aulasvirtuales.files.wordpress.com/2014/02/qualitative-research-evaluation-methods-by-michael-patton.pdf>
- Prentice, C. R. (2016). Why So Many Measures of Nonprofit Financial Performance? Analyzing and Improving the Use of Financial Measures in Nonprofit Research. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(4), 715–740. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0899764015595722>
- Pynoos, J., Caraviello, R., & Cicero, C. (2009). Lifelong housing: The anchor in aging-friendly communities. *Generations*, 33(2), 26-32. Disponível em: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d22c572b-e73d-4cad-9ad7-eeb64e2f52e6%40pdc-v-sessmgr02>
- Salomon, L. M., & Anheier, H. K. (1997). *Defining the Nonprofit Sector- A cross-national Analysis*. Disponível em: http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/11/BOOK_Defining-Cross-national_1997.pdf
- Santos, F., & Encarnação, F. (2000). *Modernidade e Gestão da Velhice*. Disponível em: http://www.seg-social.pt/documents/10152/51893/Envelhecer_bem/6445fe5e-1fd1-44e5-9b38-929dbe9b5d27
- Silva, L., P., & Dalfovo, M., S. (2020). Sustentabilidade: Uma análise de Variância por segmento. *Revista de Extensão e Iniciação Científica SOCIESC*. 6(2), 337-363. Disponível em: <http://reis.unisociesc.com.br/index.php/reis/article/view/108/109>
- Silva, S., Santos, N., Mota, J., & Martín, I. (2014). *Sustentabilidade das Instituições particulares de Solidariedade social em Portugal*. Disponível em: <https://www.ideg.pt/wp-content/uploads/Sustentabilidade-das-Institui%C3%A7%C3%B5es-Particulares-de-Solidariedade-Social.pdf>
- Smith, G. S. (1998). Performance Evaluation for nonprofits. *Nonprofits World*: Vol. 6 (n. °1), 24-26.
- Sontag-Padilla, L.M., Staplefoote, L., Gonzalez Morganti, K. (2012). Financial Sustainability for Nonprofit organizations. *Health and Rand Education*. Disponível em: https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research_reports/RR100/RR121/RAND_RR121.pdf
- Timmermann, S. (2012). To “Age in Place” or Not... That Is the Question. *Journal of Financial Service Professionals*, 66(1), 24-26. Disponível em: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=b6f2b8b2-3a41-4605-9fdb-ab28baa18d24%40pdc-v-sessmgr01>
- Whiles, J. L., Leibing, A., Guberman, N., Reeve, J., & Allen, R. E. S. (2012). The Meaning of “aging in place” to older people. *Gerontologist*, 52(3), 357-366. Disponível em: <https://academic.oup.com/gerontologist/article/52/3/357/580905?login=true>
- WHO. (2009). *Guia Global das Cidades Amigas das Pessoas Idosas*. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43755/9789899556867_por.pdf?sequence=3&isAllOwed=y
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de Caso Planeamento e Métodos*. Disponível em: https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf