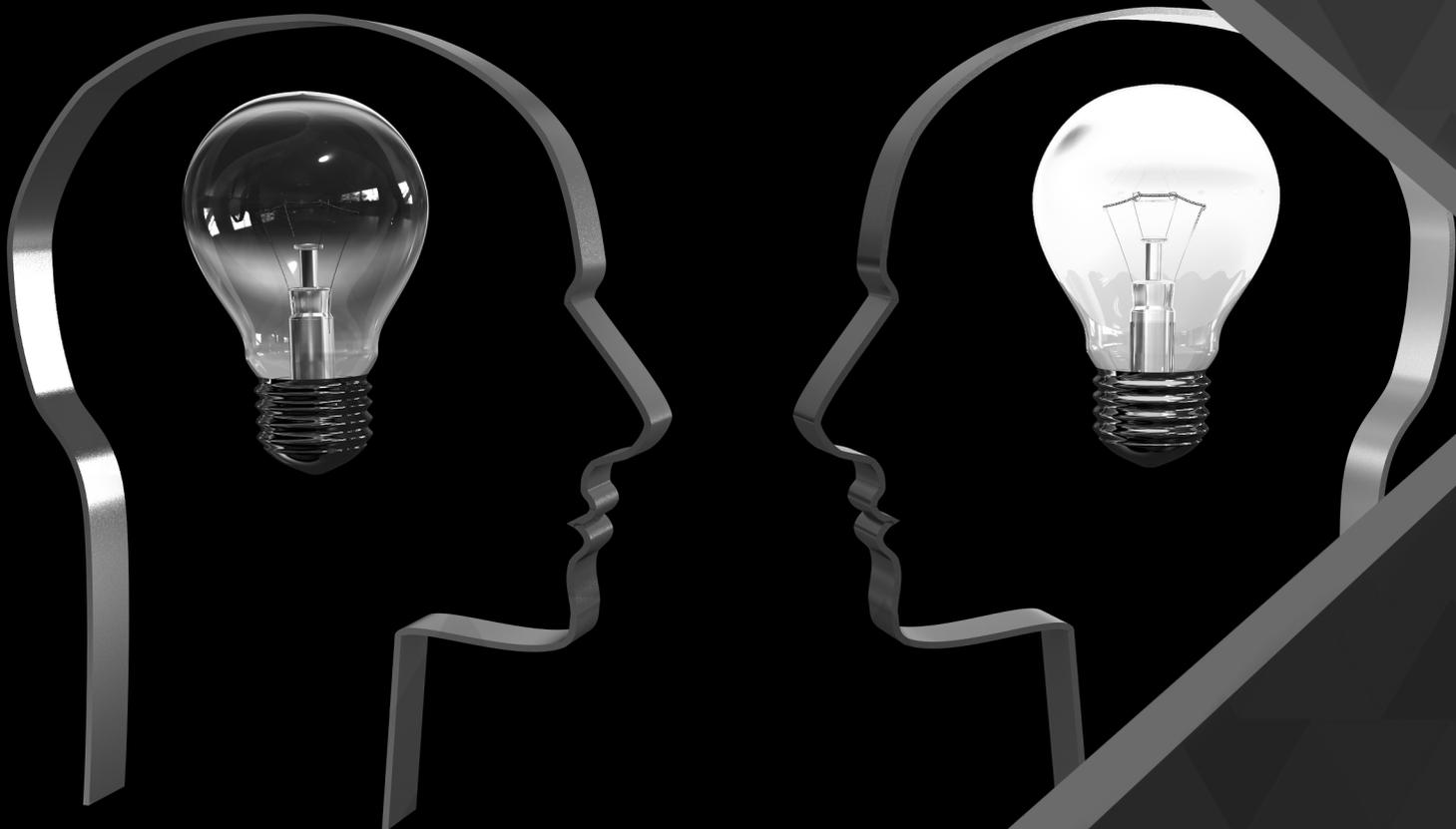


Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos
(Organizador)

Discussões Interdisciplinares no Campo das Ciências Humanas

Atena
Editora
Ano 2020



Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos
(Organizador)

Discussões Interdisciplinares no Campo das Ciências Humanas

Atena
Editora
Ano 2020

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação: Geraldo Alves

Edição de Arte: Lorena Prestes

Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá

Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima

Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice

Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão

Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste

Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador

Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano

Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás

Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
 Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
 Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
 Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
 Prof^a Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
 Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
 Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Prof^a Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
 Prof^a Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
 Prof^a Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá
 Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof^a Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
 Prof^a Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
 (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

D611 Discussões interdisciplinares no campo das ciências humanas
 [recurso eletrônico] / Organizador Adaylson Wagner Sousa de
 Vasconcelos. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2020.

Formato: PDF
 Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
 Modo de acesso: World Wide Web
 Inclui bibliografia
 ISBN 978-85-7247-914-1
 DOI 10.22533/at.ed.141201301

1. Abordagem interdisciplinar do conhecimento. 2. Ciências
 humanas – Pesquisa – Brasil. I. Vasconcelos, Adaylson Wagner
 Sousa de.

CDD 300

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Atena Editora
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Discussões Interdisciplinares no Campo das Ciências Humanas, coletânea de vinte e dois capítulos que une pesquisadores de diversas instituições, corresponde a obra que discute temáticas que circundam a grande área das Humanidades e dos diálogos possíveis de serem realizados com as demais áreas do saber.

Numa mistura entre música, dança, folclore e nordeste brasileiro, DIÁLOGO CRIATIVO: TECNOLOGIA, ARTE E NARRATIVA POPULAR, de Amanda Lopes Galvão, apresenta considerações para pensarmos coreografias além da dança em si. Ainda na música, COMPOSIÇÃO, INTERPRETAÇÃO E IDENTIDADE NA “CHORATA NO. 1” DE CARLOS ALMADA: CONTRIBUIÇÕES E REFLEXÕES SOBRE ORALIDADE E ESCRITO DO “CHORO”, de Celso Garcia de Araújo Ramalho, Paulo Henrique Loureiro de Sá, Bartolomeu Wiese Filho, Marcus de Araújo Ferrer, Henrique Leal Cazes e Marcello Gonçalves, aborda composição, interpretação, além da interface teoria e prática do choro.

A arte e suas múltiplas formas de materialização ainda está presente em A POESIA COMO RECURSO IMAGÉTICO PARA COMPOSIÇÃO COREOGRÁFICA NA CRIAÇÃO DO ESPETÁCULO “PEQUENAS DANÇAS PARA NÃO ESQUECER”, de Victor Hugo Neves de Oliveira, Camila Aparecida M. Belarmino, Miguel Eugenio Barbosa Segundo e Taciana Assis Bezerra Negri, e em A ARTE RUPESTRE DO SÍTIO ARQUEOLÓGICO PEDRA ESCRITA E SUA RELAÇÃO COM A PAISAGEM, de Samanta de França Serrano, quando, no primeiro, é verificável os diálogos possíveis entre poesia, música e coreografia, e, no segundo, a arte rupestre, formas de marcação do homem para o tempo e a história, possibilita a interpretação e conhecimento do momento pré-histórico vivido. CAVALEIROS NO NOVO MUNDO: OS JESUÍTAS E A CONQUISTA DA AMÉRICA PORTUGUESA, de Marcus Baccega, resgata as contribuições de Inácio de Loyola para aferição da herança medieval a partir da colonização do espaço americano que teve significativa participação dos jesuítas.

Ensino, produção científica e políticas públicas encontram amparo em AVALIAÇÃO DO IMPACTO DO ENSINO DE CIÊNCIAS NO ENSINO FUNDAMENTAL, de Maria Priscila da Costa da Silva, Maria do Socorro de Sousa, Railane Bento Vieira Saboia, Andréa Pereira Rocha e Francisco Ricardo Miranda Pinto, REFLEXÕES SOBRE O STATUS DA LÍNGUA INGLESA NO ATUAL CONTEXTO GLOBAL E NO BRASIL, de Sylvia Cristina de Azevedo Vitti, CONCEITO DE CIDADE SAUDÁVEL NA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DA SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA, de Rochelle de Arruda Moura, José Airton Nascimento Diógenes Baquit e Karla Patrícia Martins Ferreira, PANORAMA DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE EDUCOMUNICAÇÃO NO BRASIL (ÚLTIMOS ANOS), de Isabel Mayara Gomes Fernandes Brasil e Maria Eleni Henrique da Silva, POLÍTICAS PÚBLICAS AFIRMATIVAS E O NEGRO NO LIVRO DIDÁTICO NO BRASIL, de Simone Rezende da Silva, Tathianni Cristini da

Silva e Erika Megumy Tsukada, e O DESAFIO DA GESTÃO DAS POLÍTICAS DE AÇÃO AFIRMATIVA NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS: SOB QUAIS DIRETRIZES?, de Jussete Rosane Trapp Wittkowski e Stela Maria Meneghel.

Projetos de extensão e ações que envolvem a comunidade universitária como um todo são pontos de partida para contribuições como PROJETO DEZ: SOCIEDADE BENEFICENTE E DE AÇÃO SOCIOEDUCATIVO - SOBASE, de Cleonaldo Pereira Cidade, Charlene Ferreira dos Santos e Zenilda Rosa de Oliveira, O FORTALECIMENTO DA IDENTIDADE DO SUJEITO DO CAMPO ALUZ DO PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO: UM ESTUDO DE CASO NA EMEIF ODIL PONTES EM TOMÉ-AÇU/PA, de Ana Marcia Gonzaga Rocha e Rosileide de Jesus de Souza Melo, REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DOS ALUNOS QUE PARTICIPARAM DO PROJETO DE EXTENSÃO FISIOALEGRIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO ICESP-DF, de Mauro Trevisan, José Geraldo C. Trindade, Milene Pereira dos Santos e Rudimila Santos Silveira, e DESAFIOS DA ACESSIBILIDADE NA GESTÃO E SERVIÇO EM ESTABELECIMENTOS ALIMENTÍCIOS LOCALIZADOS NO ENTORNO DA UFRPE-RECIFE, de Ana Karla de Melo Silva, Lais Celeste Vasconcelos, Ana Regina Bezerra Ribeiro, Maria Iraê de Souza Corrêa e Edenilze Teles Romeiro.

A inserção do sujeito mediante práticas de acesso junto a grupos minoritários é o foco em ESTUDO DE CASO SOBRE A INSERÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NO MERCADO DE TRABALHO POR AGÊNCIAS DE RECURSOS HUMANOS EM SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, de Erika Tamires Silva Ribeiro, Gabrielle Helbusto Horle Bongiovanni, Márcia Bianca Germiniani, Maria Jennifer Santos Vargas, Maximilian Espuny e Fernanda de Oliveira Silva, enquanto que em DIREITOS HUMANOS VERSUS CRIMINALIZAÇÃO DO USUÁRIO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS, de Emilie Collin Silva Kluwen e Eveline de Sousa Landim, e VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER: EFICÁCIA DA LEI MARIA DA PENHA, de Criziene Melo Vinhal, expõem as relações humanas e os diálogos permeados com as ciências jurídicas.

Por fim, mas não menos importante, temos ITINERÁRIO BIOGRÁFICO E CARREIRAS DOS PRESIDENTES DO BANCO CENTRAL DO BRASIL: UMA ANÁLISE SOCIOLÓGICA DAS ELITES ESTRATÉGICAS DO PODER ECONÔMICO, de Marcelo Gonçalves Marcelino e Gerson Laerte da Silva Vieira, que frisa a relação entre governança da principal e mais importante instituição financeira e econômica do país, o Banco Central do Brasil, como espaço marcado pela presença das elites nacionais na condução de suas ações.

Assim sendo, convidamos todos os leitores para exercitar diálogos com os estudos aqui contemplados.

Tenham proveitosas leituras!

Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
DIÁLOGO CRIATIVO: TECNOLOGIA, ARTE E NARRATIVA POPULAR	
Amanda Lopes Galvão	
DOI 10.22533/at.ed.1412013011	
CAPÍTULO 2	9
COMPOSIÇÃO, INTERPRETAÇÃO E IDENTIDADE NA “CHORATA NO. 1” DE CARLOS ALMADA: CONTRIBUIÇÕES E REFLEXÕES SOBRE ORALIDADE E ESCRITA DO “CHORO”	
Celso Garcia de Araújo Ramalho	
Paulo Henrique Loureiro de Sá	
Bartolomeu Wiese Filho	
Marcus de Araújo Ferrer	
Henrique Leal Cazes	
Marcello Gonçalves	
DOI 10.22533/at.ed.1412013012	
CAPÍTULO 3	26
A POESIA COMO RECURSO IMAGÉTICO PARA COMPOSIÇÃO COREOGRÁFICA NA CRIAÇÃO DO ESPETÁCULO “PEQUENAS DANÇAS PARA NÃO ESQUECER”	
Victor Hugo Neves de Oliveira	
Camila Aparecida M. Belarmino	
Miguel Eugenio Barbosa Segundo	
Taciana Assis Bezerra Negri	
DOI 10.22533/at.ed.1412013013	
CAPÍTULO 4	37
A ARTE RUPESTRE DO SÍTIO ARQUEOLÓGICO PEDRA ESCRITA E SUA RELAÇÃO COM A PAISAGEM	
Samanta de França Serrano	
Deusdedith Rocha Junior	
DOI 10.22533/at.ed.1412013014	
CAPÍTULO 5	57
CAVALEIROS NO NOVO MUNDO OS JESUÍTAS E A CONQUISTA DA AMÉRICA PORTUGUESA	
Marcus Baccega	
DOI 10.22533/at.ed.1412013015	
CAPÍTULO 6	71
AVALIAÇÃO DO IMPACTO DO ENSINO DE CIÊNCIAS NO ENSINO FUNDAMENTAL	
Maria Priscila da Costa da Silva	
Maria do Socorro de Sousa	
Railane Bento Vieira Saboia	
Andréa Pereira Rocha	
Francisco Ricardo Miranda Pinto	
DOI 10.22533/at.ed.1412013016	

CAPÍTULO 7	83
REFLEXÕES SOBRE O STATUS DA LÍNGUA INGLESA NO ATUAL CONTEXTO GLOBAL E NO BRASIL	
Sylvia Cristina de Azevedo Vitti	
DOI 10.22533/at.ed.1412013017	
CAPÍTULO 8	101
CONCEITO DE CIDADE SAUDÁVEL NA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DA SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA	
Rochelle de Arruda Moura	
José Airton Nascimento Diógenes Baquit	
Karla Patrícia Martins Ferreira	
DOI 10.22533/at.ed.1412013018	
CAPÍTULO 9	108
PANORAMA DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE EDUCOMUNICAÇÃO NO BRASIL (ÚLTIMOS ANOS)	
Isabel Mayara Gomes Fernandes Brasil	
Maria Eleni Henrique da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.1412013019	
CAPÍTULO 10	121
POLÍTICAS PÚBLICAS AFIRMATIVAS E O NEGRO NO LIVRO DIDÁTICO NO BRASIL	
Simone Rezende da Silva	
Tathianni Cristini da Silva	
Erika Megummy Tsukada	
DOI 10.22533/at.ed.14120130110	
CAPÍTULO 11	132
O DESAFIO DA GESTÃO DAS POLÍTICAS DE AÇÃO AFIRMATIVA NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS: SOB QUAIS DIRETRIZES?	
Jussete Rosane Trapp Wittkowski	
Stela Maria Meneghel	
DOI 10.22533/at.ed.14120130111	
CAPÍTULO 12	140
PROJETO DEZ: SOCIEDADE BENEFICENTE E DE AÇÃO SOCIOEDUCATIVO - SOBASE	
Cleonaldo Pereira Cidade	
Charlene Ferreira dos Santos	
Zenilda Rosa de Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.14120130112	
CAPÍTULO 13	145
O FORTALECIMENTO DA IDENTIDADE DO SUJEITO DO CAMPO A LUZ DO PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO: UM ESTUDO DE CASO NA EMEIF ODIL PONTES EM TOMÉ-AÇU/PA	
Ana Marcia Gonzaga Rocha	

CAPÍTULO 14 159

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DOS ALUNOS QUE PARTICIPARAM DO PROJETO DE EXTENSÃO FISIOALEGRIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO ICESP-DF

Mauro Trevisan
José Geraldo C. Trindade
Milene Pereira dos Santos
Rudimila Santos Silveira

DOI 10.22533/at.ed.14120130114

CAPÍTULO 15 173

DESAFIOS DA ACESSIBILIDADE NA GESTÃO E SERVIÇO EM ESTABELECIMENTOS ALIMENTÍCIOS LOCALIZADOS NO ENTORNO DA UFRPE-RECIFE

Ana Karla de Melo Silva
Lais Celeste Vasconcelos
Ana Regina Bezerra Ribeiro
Maria Iraê de Souza Corrêa
Edenilze Teles Romeiro

DOI 10.22533/at.ed.14120130115

CAPÍTULO 16 184

ESTUDO DE CASO SOBRE A INSERÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS NO MERCADO DE TRABALHO POR AGÊNCIAS DE RECURSOS HUMANOS EM SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Erika Tamires Silva Ribeiro
Gabrielle Helbusto Horle Bongiovanni
Márcia Bianca Germiniani
Maria Jennifer Santos Vargas
Maximilian Espuny
Fernanda de Oliveira Silva

DOI 10.22533/at.ed.14120130116

CAPÍTULO 17 197

DIREITOS HUMANOS VERSUS CRIMINALIZAÇÃO DO USUÁRIO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS

Emilie Collin Silva Kluwen
Eveline de Sousa Landim

DOI 10.22533/at.ed.14120130117

CAPÍTULO 18 203

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER: EFICÁCIA DA LEI MARIA DA PENHA

Criziene Melo Vinhal

DOI 10.22533/at.ed.14120130118

CAPÍTULO 19	218
ITINERÁRIO BIOGRÁFICO E CARREIRAS DOS PRESIDENTES DO BANCO CENTRAL DO BRASIL: UMA ANÁLISE SOCIOLÓGICA DAS ELITES ESTRATÉGICAS DO PODER ECONÔMICO	
Marcelo Gonçalves Marcelino Gerson Laerte da Silva Vieira	
DOI 10.22533/at.ed.14120130129	
CAPÍTULO 20	236
INTERDISCIPLINARIDADE FONOAUDIOLOGIA E EDUCAÇÃO PONTO DE PARTIDA PARA O TRABALHO COLABORATIVO	
Marília Piazzini Seno Simone Aparecida Capellini	
DOI 10.22533/at.ed.14120130120	
CAPÍTULO 21	245
ESPAÇOS EDUCATIVOS UMA RELAÇÃO ENTRE ARQUITETURA E EDUCAÇÃO	
Eduardo Trovó Palmieri Katia Maria Roberto de Oliveira Kodama	
DOI 10.22533/at.ed.14120130121	
CAPÍTULO 22	257
<i>MITOPOIESIS</i> : RELAÇÃO ENTRE DIREITO, FILOSOFIA, RELIGIÃO E ARTES	
Paola Cantarini	
DOI 10.22533/at.ed.14120130122	
SOBRE O ORGANIZADOR	269
ÍNDICE REMISSIVO	270

DESAFIOS DA ACESSIBILIDADE NA GESTÃO E SERVIÇO EM ESTABELECIMENTOS ALIMENTÍCIOS LOCALIZADOS NO ENTORNO DA UFRPE-RECIFE

Data de aceite: 20/12/2019

Data de submissão: 12/11/2019

Ana Karla de Melo Silva

Universidade Federal Rural de Pernambuco,
Departamento de Tecnologia Rural-Recife - PE.

<http://lattes.cnpq.br/6166385539999573>

Lais Celeste Vasconcelos

Universidade Federal Rural de Pernambuco,
Departamento de Tecnologia Rural-Recife - PE.

<http://lattes.cnpq.br/1047580332076525>

Ana Regina Bezerra Ribeiro

Universidade Federal Rural de Pernambuco,
Departamento de Administração Rural-Recife -
PE.

<http://lattes.cnpq.br/0720265207735064>

Maria Iraê de Souza Corrêa

Universidade Federal Rural de Pernambuco,
Departamento de Administração-Recife - PE.

<http://lattes.cnpq.br/9339401156849765>

Edenilze Teles Romeiro

Universidade Federal Rural de Pernambuco,
Departamento de Tecnologia Rural-Recife - PE.

<http://lattes.cnpq.br/1160900303161454>

RESUMO: Os projetos de extensão têm como objetivo desenvolver alunos comprometidos com a realidade e a comunidade à qual estão inseridos. Semelhante a esses, o setor de serviços é considerado uma promessa

de desenvolvimento econômico no que diz respeito a prestação de serviço, o mesmo deve ter uma gestão estruturada e ser oferecido com qualidade e acessível ao público. No senso comum, a acessibilidade parece refletir apenas questões voltadas ao espaço físico, porém o conceito de acessibilidade vai muito além, representa a ausência de barreiras para a efetiva participação de todas as pessoas com e sem deficiência nos vários âmbitos da vida social. Objetivou-se com o projeto esclarecer aos profissionais de estabelecimentos alimentícios no entorno do Campus Recife da UFRPE, em relação ao conhecimento da gestão empresarial e sobre a prestação de serviço com qualidade e universalidade. Como metodologia, os estabelecimentos alimentícios, foco do projeto, foram visitados para explanação do tema com uso de folders e verificar o interesse da participação dos mesmos, sendo feita posteriormente a ação. A ação de explanação do tema contemplou palestras e oficinas abordando os seguintes pontos, melhoria na gestão empresarial, na prestação de um serviço com qualidade e acessível a todos se baseando nas dimensões: arquitetônica, comunicacional, atitudinal, instrumental, metodológica e programática. Como resultado, foi observado que os estabelecimentos possuíam perfis gerenciais distintos e voltados a públicos diversos, verificando-se ainda a existência de

dificuldades no entendimento acerca das questões que envolvem finanças da empresa e a acessibilidade na prestação de um serviço inclusivo. Tais dificuldades foram minimizadas pelas informações passadas através das palestras e oficinas realizadas. Diante disso, os projetos de extensão contribuíram com os estabelecimentos com relação à melhoria na gestão de negócios e nos serviços prestados, como também para equipe executora, foi uma forma de aplicar e consolidar os conhecimentos vistos na academia.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento; Direitos; Pessoas com Deficiências; Restaurantes; Universalização.

CHALLENGES OF ACCESSIBILITY IN MANAGEMENT AND SERVICE IN FOOD ESTABLISHMENTS LOCATED ABOUT UFRPE-RECIFE

ABSTRACT: The extension projects aim to develop students committed to the reality and the community to which they are inserted. Similar to this, the service sector is considered a promise of economic development with regard to service delivery, it must have a structured management and be offered with quality and accessible to the public. In common sense, accessibility seems to reflect only issues related to the physical space, but the concept of accessibility goes far beyond, representing the absence of barriers to the effective participation of all people with and without disabilities in the various areas of social life. The objective of the project was to clarify the professionals of food establishments around the Recife Campus of UFRPE, regarding the knowledge of business management and the provision of service with quality and universality. As a methodology, the food establishments, the focus of the project, were visited to explain the theme with the use of folders and check the interest of their participation. The action of explaining the theme included lectures and workshops addressing the following points, improvement in business management, providing a quality service and accessible to all based on the dimensions: architectural, communicational, attitudinal, instrumental, methodological and programmatic. As a result, it was observed that the establishments had different managerial profiles and aimed at different audiences, and there were also difficulties in understanding the issues surrounding company finances and accessibility in providing an inclusive service. Such difficulties were minimized by the information passed through the lectures and workshops held. Given this, the extension projects contributed to the establishments in relation to the improvement of business management and services provided, as well as for the executing team, it was a way of applying and consolidating the knowledge seen in the academy.

KEYWORDS: Service; Rights; People with disabilities; Restaurants; Universalization.

1 | INTRODUÇÃO

À medida que as economias evoluem, uma proporção cada vez maior de suas atividades se concentra no serviço prestado ao público. Pois é nesse setor ocupa posição de destaque em todos os países desenvolvidos. Neste contexto, como

explica Almeida (1995), o sucesso de uma organização de prestação de serviços depende de vários fatores críticos, entre os quais se destacam: a capacidade de inovar, a velocidade de resposta, a capacidade de aprendizagem organizacional e a capacidade de uma instituição focar em satisfazer o seu público atendido.

Segundo Kotler (2000, p. 448), “Serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”

E para que a atividade da prestação de serviços seja melhorada, ela precisa ser medida ou avaliada. O desempenho global pode ser julgado ou avaliado com base nos padrões históricos, ou padrões negociados, ou pela concorrência e/ou pela avaliação da satisfação do cliente. A qualidade acertada deve ser garantida através da prevenção de erros, do controle da qualidade, bem como pelo treinamento e motivação de cada prestador de serviços.

Então é de extrema importância obter o conhecimento sobre as dimensões da acessibilidade, para que assim possa ser oferecido um serviço de alimentação com qualidade e inclusivo a todos, ou seja, tornando de fácil acesso aos clientes com ou sem deficiência (SASSAKI, 1995).

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

Tendo em vista que a acessibilidade vai muito além de seguir as normas legais para inclusão social, é uma possibilidade de autonomia para pessoas com necessidades especiais exercerem seus direitos de trabalho e lazer (BRASIL, 2009; NERI; GIMENES-MINASSE, 2012; BRASIL, 2015). No senso comum, acessibilidade parece evidenciar os aspectos referentes ao uso dos espaços físicos. Entretanto, no conceito mais amplo, a acessibilidade é condição de possibilidade de universalização da autonomia do indivíduo diante das suas dificuldades em relação às barreiras nos vários âmbitos da vida social, permitindo desta forma a inclusão social destas pessoas (UFC, 2017).

Segundo dados do SEBRAE (2015), esse público representa aproximadamente 2,4 milhões de pessoas em Pernambuco, destes 58% apresentam deficiência visual, 22% motora, 16% auditiva e 4% intelectual. Com estes números, a falta de um serviço universal causa lacunas no atendimento para esse público em diversos setores da sociedade, dentre eles no setor de alimentação e lazer (NERI; GIMENES-MINASSE, 2012). Em busca de igualdade de direitos, os movimentos sociais contribuíram na promulgação de leis, tanto na Constituição Federal de 1988, como no Estatuto da Pessoa com Deficiência nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (BRASIL, 2015; BRASIL, 2016). Diante desse quadro legal, surge o questionamento sobre as atuais condições

de acessibilidade nestes estabelecimentos gastronômicos (GUIA CHEF, 2017; SÃO PAULO, 2017; UFC, 2017).

Portanto, é urgente a promoção da acessibilidade e essa requer a identificação e eliminação dos diversos tipos de barreiras que impeçam as pessoas com deficiências de realizarem atividades e exercerem funções na sociedade em que vivem, dando-lhes condições similares aos demais indivíduos (BRASIL, 2015).

Segundo Villar e Houaiss (2001), restaurante é todo estabelecimento que se dedica ao negócio de servir - salão ou aposento onde são servidas as refeições. Grönroos (1995) descreve que o empreendimento deve criar meios determinantes sobre a percepção da qualidade de serviço, onde uns dos pontos abordados foram competência, comunicação e cortesia.

Os estabelecimentos de alimentação provocam alterações no comportamento das pessoas, com relação a resolver pendências profissionais e pessoais, diante disto é necessitando se adequarem aos consumidores e que atendam de forma universal a todos, com relação à acessibilidade, afinal esses locais foram planejados e pensados em prol do consumidor, além de ser um local de trabalho (MÜLLER, 2004).

No seu interior os estabelecimentos de alimentação são espaços não só de alimentação, mas também tem a função de socialização dos seus frequentadores por isso, o que mostra a necessidade de ter a acessibilidade planejada e efetiva para atender todo o tipo de público (SECRETARIA, 2017).

Portanto, durante a capacitação e treinamento dos profissionais, o gestor deve ter em mente promover o desenvolvimento das habilidades e conhecimentos necessários para aqueles que irão se comunicar com os comensais, devendo envolver boas maneiras, respeito, consideração e contato amigável durante o atendimento. A comunicação deve ser clara e objetiva deixando os clientes informados acerca dos serviços prestados, assim como dos valores que irão ser cobrados aos clientes, evitando possíveis mal-entendidos (NERI; GIMENES-MINASSE, 2012).

Para isso, o profissional precisa desenvolver a percepção da diversidade de pessoas com deficiências, sendo fundamental a execução de um programa de sensibilização e educação para entender quais são essas limitações e a melhor forma de tratamento e de atitudes, modelando o comportamento, em favor ao respeito às pessoas com deficiências (NERI; GIMENES-MINASSE, 2012).

A acessibilidade possui toda uma estruturação que perpassa por várias dimensões como: arquitetônica, instrumental, atitudinal, programática, comunicacional e a metodológica. É preciso conhecer essas dimensões para entender as limitações físicas, sensoriais e cognitivas para poder fornecer a qualidade de serviço no que se refere ao ser acessível, ou seja, tornar possível o acesso ao cliente (SASSAKI, 1995).

A aplicabilidade dessas dimensões é de suma importância nos ambientes

privados e públicos na sociedade como: universidades, hospitais, shoppings, etc. Pois impactam diretamente na autonomia das pessoas com deficiências e nos seus familiares que vivenciam de perto as dificuldades enfrentadas, sendo importante o conhecimento desses conceitos, além de realizar investimentos nestes ambientes para promover a acessibilidade adequada (SASSAKI, 1995; CREA-SC, 2017; SECRETARIA, 2017).

Na acessibilidade arquitetônica, faz com que não existam barreiras físicas nos espaços, tanto no público quanto no privado. E na segurança nos transportes públicos e individuais para que todos tenham um uso seguro com qualidade e sem constrangimentos. A instrumental visa principalmente facilitar o acesso a instrumentos, utensílios e ferramentas tanto para o hobby como para as atividades profissionais destas pessoas. A atitudinal busca trazer o pensamento sem preconceitos, estereótipos e discriminação da sociedade para com as pessoas com deficiências. A programática baseia-se na legislação e norma brasileira, com o intuito de derrubar barreiras em relação às práticas legais nas quais todos são iguais perante a lei, incluídos as pessoas com deficiências seja física, sensorial e mental no qual têm garantidos seus direitos básicos de inclusão, como trabalho e educação, não sendo permitida sua distinção daqueles que não possuem deficiências. A comunicacional trabalha em prol de uma comunicação entre as pessoas sem fronteiras, desde o uso da linguagem de sinais, como libras, até o uso de tecnologias de ponta como o uso de cardápios adaptáveis a diversidade dos vários tipos de necessidades, contando com o auxílio de eletrônicos para que a comunicação ocorra sem problemas e por fim a metodológica visa desenvolver a quebra de obstáculos com o uso de métodos e técnicas de educação, tanto no treinamento profissional dos funcionários como também nas sugestões para solucionar situações desagradáveis, ocorridas em momentos de lazer e divertimento do comensal durante o serviço (SASSAKI, 1995).

Segundo Neri e Gimenes-Minasse (2012), em pesquisa sobre o tema, foi identificados diversas reclamações nos depoimentos dos entrevistados, como falta de indicação dos itens nos buffets; cardápios com pratos e bebidas com nomes estrangeiros ou “fantasia”, que demandam explicação por parte dos garçons, que não sabiam se comunicar em Libras. Na acessibilidade metodológica, arquitetônica e comunicacional, foram citados: falta de cardápios em braile; cardápios em braile com informações incompletas; falta de sinalização tátil no chão; falta de sinalização tátil indicando a entrada do estabelecimento; falta de espaço para locomoção entre as mesas; falta de intérpretes de LIBRAS.

Neste grupo pesquisado por Neri e Gimenes-Minasse (2012), encontravam-se pessoas com deficiências permanentes de origem física, sensorial e mental, como também pessoas com mobilidade reduzida com limitações temporárias ou não, incluindo problemas de diferentes naturezas e características, tais como:

reumatismo, artrite, artrose, nanismo, gigantismo, doenças coronárias, pessoas engessadas, obesas, mulheres em estado avançado de gestação, dentre outras.

De acordo com Sasaki (1995), a acessibilidade vem trazendo qualidade e facilidade de vida as pessoas com algum tipo de deficiência, seja ela permanente ou temporária. Refletindo no ver e ter, descobrir e participar de todos os aspectos das atividades sociais. Essa necessária e fundamental acessibilidade para a melhoria da qualidade de vida aos deficientes é abordada de forma clara no Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146 de 06 de Julho de 2015) que diz:

Artigo 8º - É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Ou seja, percebe-se que é dever de todos e não somente do Estado assegurar os direitos de uma vida digna e feliz aos deficientes, com isso os restaurantes como também fazem parte do ambiente social, devem assegurar e se conscientizar da importância de fornecer acessibilidade aos que têm deficiência, pois os mesmos também são clientes, promovendo assim o bem-estar de todos.

Para isso se faz necessárias pesquisas que visem semear o conhecimento sobre a gestão de estabelecimentos alimentícios e acerca das dimensões da acessibilidade, impactando diretamente na autonomia destas pessoas, sendo, portanto, de suma importância o entendimento desses conceitos além dos investimentos nestes ambientes.

3 | OBJETIVOS

Com os projetos objetivou-se esclarecer aos profissionais de estabelecimentos gastronômicos no entorno da Universidade Federal Rural Pernambuco - UFRPE Campus Recife, melhorias na gestão de negócios e na prestação de serviços ao público de modo a contribuir para a qualidade prestada no atendimento através da diminuição das barreiras no atendimento às pessoas com deficiências (PcD) em relação ao conhecimento dos direitos e das necessidades de acessibilidade destas nos serviços de alimentação, para que haja a minimização ou quebra de obstáculos no atendimento, favorecendo assim universalidade dos serviços.

Como objetivos específicos, contribuir para melhora na gestão organizacional,

dando suporte administrativo aos empreendedores atendidos, desenvolver formulário de diagnóstico organizacional de acordo com a necessidade de treinamento do estabelecimento, aplicar diagnóstico para averiguar a necessidade de treinamento nas organizações, esclarecer sobre as dimensões da acessibilidade e as limitações das PcD, sugerir procedimentos que visem à diminuição de barreiras para as PcD em seus estabelecimentos, buscando a universalização do atendimento, promover conhecimento sobre as leis de acessibilidade existentes e os direitos dos PcD.

4 | METODOLOGIA

Os objetivos foram alcançados através do desenvolvimento de dois projetos de extensão aprovados nos editais Bext 2018 e Bext 2019 da UFRPE, respectivamente: Gestão de Serviços em Micro Empreendimentos do Ramo Alimentício Localizados no Campus Recife da UFRPE-Edital e Desafios da Acessibilidade na Gestão e Serviço em Estabelecimentos de Alimentação Localizados no Entorno da UFRPE - Campus Recife. Sendo uma pesquisa descritiva e aplicada quanto aos fins e a pesquisa de campo como participante quanto aos meios de investigação.

Participando dos projetos quatro estabelecimentos alimentícios, perfazendo um total de 26 participantes, entre gestores e colaboradores. Tanto as palestras como as oficinas foram realizadas no segundo semestre dos anos de 2018 e 2019 nos próprios estabelecimentos, devido à dificuldade de gestores e colaboradores se deslocarem a UFRPE.

Os projetos foram desenvolvidos em três etapas: Na primeira foram realizadas visitas técnicas com entrevistas estruturadas aos estabelecimentos alimentícios no entorno da UFRPE, para verificar o interesse dos proprietários, gestores ou responsáveis em participarem do projeto. Neste momento foi realizada uma pequena entrevista, com o intuito de identificar as principais barreiras ou lacunas na gestão empresarial e na prestação de serviço com qualidade e acessível para as Pessoas com Deficiências (PcD) nestes estabelecimentos. Nessa mesma etapa, foi realizada explanação do tema com a distribuição de folders e a autorização por parte dos proprietários e ou responsáveis por estes estabelecimentos por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), para utilização e divulgação dos dados obtidos, apenas para uso acadêmico.

Na segunda etapa foi aplicada a metodologia “cliente oculto”, que segundo Giansi e Corrêa (1996), visa avaliar a qualidade dos serviços prestados baseado na lista de cinco critérios: a confiabilidade que é a habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente; a responsividade que é a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes; a confiança que é a habilidade de transmitir segurança e credibilidade; a cortesia e a empatia dos funcionários que

é o fornecimento de atenção individualizada aos clientes; a facilidade de contato e comunicação; e a tangibilidade que é a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação. Sendo utilizado para isso uma escala com pontuação de 1 (ponto) para pouco satisfeito a 5 (pontos) para muito satisfeito.

Para esta etapa foram convidados cinco consumidores, sendo três alunos e dois professores, todos da Universidade Federal de Pernambuco-UFRPE, com especificidades voltadas ao projeto: um com surdez bilateral, outro com mobilidade motora reduzida e três especialistas, sendo: um em administração, outro em marketing para as avaliações administrativas, e outro em arquitetura especializada em restaurantes e acessibilidade.

Na terceira etapa, foram avaliados os aspectos relacionados à gestão empresarial e ao serviço prestado, os diagnósticos foram obtidos através das entrevistas e as visitas técnicas, para posteriormente serem desenvolvidas as palestras com oficinas de acordo com as necessidades dos estabelecimentos com o intuito de preencher as lacunas identificadas na prestação do serviço de qualidade e universal a todos os clientes, independente de ter ou não deficiência e ou mobilidade reduzida.

Tendo as ações dos projetos de extensão, palestras e oficinas, contemplando as dimensões da acessibilidade arquitetônica, comunicacional, atitudinal, instrumental, metodológica e a programática de acordo com Sasaki (2009). Seguida de atividades práticas nas oficinas com simulação do atendimento às pessoas com deficiências. Ao final todos os participantes deixaram seus comentários e observações em uma ficha própria.

5 | RESULTADOS

Como resultado, foi observado que os estabelecimentos possuíam perfis gerenciais distintos e ao mesmo tempo voltados para públicos diversos. Dentre os principais gargalos diagnosticados estava a dificuldade no gerenciamento financeiro dos empreendimentos, diante desse entrave, as palestras ocorrem com o intuito de fornecer uma base de conhecimentos sobre gestão financeira da empresa ao gestor e seus colaboradores, aplicável aos estabelecimentos participantes. Outra necessidade diagnosticada foi a necessidade de ampliar o entendimento acerca das questões envolvendo um atendimento de qualidade e acessível.

Tais lacunas sobre a qualidade no serviço prestado ao público, foram identificadas através da metodologia do cliente oculto que proporcionou uma análise mais realista na percepção do comensal. Com base nessa avaliação, foram usados os cinco critérios, tais como: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, garantia

e empatia e a partir desses dados foram identificados os problemas no atendimento dos estabelecimentos analisados.

Com relação às avaliações feitas pelos “clientes ocultos”, os critérios que obtiveram as médias mais negativas foram: a tangibilidade, com os atributos: acessibilidade limpeza, ambiente, imagem, sendo seguido pelo critério garantia, com os atributos: segurança e capacitação. Com a identificação destas lacunas, as mesmas foram incluídas no planejamento das palestras e das oficinas, nas quais essas barreiras foram minimizadas por intermédio dos conhecimentos transmitidos nas palestras e vivenciados através das oficinas.

Foi observado que quando se aborda o conceito acessibilidade para restaurantes, o que vem primeiramente ao pensamento dos gestores é o gasto financeiro diretamente ligado a acessibilidade arquitetônica, porém o estabelecimento pode torna-se inclusivo em outras dimensões, como ao colocar em prática a acessibilidade comunicacional, atitudinal e metodológica, sem pensar apenas nas limitações arquitetônicas.

Através dos relatos do feedback dos colaboradores e gestores, foi observado a existência de inúmeras dificuldades no entendimento acerca das questões que envolvem a acessibilidade na prestação de um serviço de qualidade e inclusivo. Com isso foi passado para os gestores e colaboradores conhecimento dessas dimensões, assim como as leis, decretos, resoluções e normativas vigentes brasileira sobre a acessibilidade para as PcD, possibilitando com isso a quebra de barreiras que estas pessoas enfrentam nestes estabelecimentos gastronômicos.

Após as oficinas, tanto os gestores quanto os colaboradores passaram a ter uma visão mais ampla sobre a gestão empresarial e a prestação do serviço acessível ao comensal com e sem deficiências ou com limitações, provocando assim impacto positivo não só na prestação dos serviços dos estabelecimentos participantes, em especial na dimensão comunicacional e metodológica como, por exemplo, o atendimento aos clientes com deficiência auditiva e ou visual.

Conforme descritos em seus relatos, tanto os gestores como os colaboradores demonstraram a intenção de colocar em prática os conhecimentos trazidos pela extensão, averiguando a existência dos obstáculos enfrentados pelas PcD e aplicando estes no seu cotidiano. O que demonstra a importância em promover ações ativas contribuindo para criação de soluções. Como também levar o lado social, através da conscientização sobre o tema, não só pela necessidade de aplicação desses conhecimentos, mas também por contribuir para uma melhor atuação profissional na gestão de serviços com qualidade e acessível a todos.

6 | CONCLUSÃO

O estudo sobre gestão de negócio e acessibilidade é de suma importância em qualquer estabelecimento que venha a tratar com o público, como também a aplicabilidade das normas e leis acerca dos direitos e deveres referentes às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Além de ampliar o campo de visão social e empresarial, o estabelecimento coloca em prática as dimensões e se tornar acessível, colocando o empreendimento a frente da concorrência que não ofereçam um serviço universal. Sem contar que as PcD representam um número vultoso no Brasil, independente de serem tutelados por familiares, fazendo parte do amplo mercado consumidor. Sendo pontos importantes a serem considerados pela gestão empresarial em qualquer setor comercial, seja ele alimentício ou não.

Com isso, foi possível concluir que a extensão na função de promover conhecimento obteve êxito, o que impacta positivamente no estreitamento das relações entre a Universidade e os diversos segmentos da sociedade, proporcionando benefícios para ambos, uma vez que a sociedade é beneficiada com a disseminação do saber, e a equipe acadêmica participante dos projetos são agentes ativos deste processo de transformação, pondo em prática e consolidando o conhecimento teórico adquirido na academia, sendo assim uma excelente ferramenta de integração e disseminação do saber.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, S. **Cliente, eu não vivo sem você: o que você não pode deixar de saber sobre qualidade em serviços e clientes**. Salvador: Casa da Qualidade, 1995.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição Da República Federativa Do Brasil De 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 31 jul. 2019.

BRASIL. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência** (Estatuto da Pessoa com Deficiência/Lei/L13146) 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015. Acesso em: 23 jul. 2019.

BRASIL. **Turismo acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão**. Volume I. Brasília. Ministério do Turismo, 2009, 48p.

CREA-SC. CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA. (CREA-SC). **Cartilha de acessibilidade**. Disponível em: http://www.crea-sc.org.br/portal/arquivos_SGC/File/cartilha-acessibilidade-final-web.pdf. Acesso em: 25 jul. 2019.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração Estratégica de Serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.

GUIA CHEF. **Acessibilidade em restaurante**. Disponível em: <http://www.guiachef.com.br/acessibilidade-restaurantes/>. Acesso em: 25 jul. 2019.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, p.33 – 63, 1995.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MÜLLER, E. **As patricinhas no mundo do shopping center: um discurso e algumas práticas juvenis bem-comportadas**. Recife: O Autor, 2004.

NERI, L.; GIMENES-MINASSE, M. H. S.G. Acessibilidade em restaurante e similar: reflexões introdutórias. **Anais** do VII seminário de pesquisa em turismo do Mercosul. Semintur. Turismo e Paisagem: Relação Complexa. Universidade De Caxias Do Sul. 2012. Disponível em: http://www.ucs.br/ucs/tpIVSeminTur%20eventos/seminarios_semintur/semin_tur_7/gt14/arquivos/14/07_25_19_Neri_gimenes. Acesso em: 23 jul. 2019.

SÃO PAULO. [Cidade]. **Orientações para garantir a acessibilidade em bares e restaurantes**. Prefeitura de São Paulo. 2017. Disponível em: [http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/cartilha-estaurantes\(1\).pdf](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/cartilha-estaurantes(1).pdf). Acesso em: 25 jul. 2019.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação** (reação), São Paulo, ano XII, p.10-16, 2009.

SEBRAE. Acessibilidade nas empresas de alimentação. Cartilha do SEBRAE, Recife, 2015, p. 45. Acessibiteca. **Decreto Federal** 5296/04 NBR 9050- ABNT. 2013. Disponível em: <http://www.acessibiteca.uff.br/?p=1011>. Acesso em: 25 jul. 2019.

SECRETARIA. **Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência**. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/normas-abnt>. Acesso em: 25 jul. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC). **Acessibilidade - secretaria da tecnologia da informação**. 2017. Disponível em: <http://www.ufc.br/acessibilidade/conceito-de-acessibilidade>. Acesso em: 24 jul. 2019.

VILLAR, M. S.; HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

SOBRE O ORGANIZADOR

Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos - Doutor em Letras, área de concentração Literatura, Teoria e Crítica, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB, 2019). Mestre em Letras, área de concentração Literatura e Cultura, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB, 2015). Especialista em Prática Judicante pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB, 2017), em Ciências da Linguagem com Ênfase no Ensino de Língua Portuguesa pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB, 2016), em Direito Civil-Constitucional pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB, 2016) e em Direitos Humanos pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG, 2015). Aperfeiçoamento no Curso de Preparação à Magistratura pela Escola Superior da Magistratura da Paraíba (ESMAPB, 2016). Licenciado em Letras - Habilitação Português pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB, 2013). Bacharel em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNJPÊ, 2012). Foi Professor Substituto na Universidade Federal da Paraíba, Campus IV – Mamanguape (2016-2017). Atuou no ensino a distância na Universidade Federal da Paraíba (2013-2015), na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2017) e na Universidade Virtual do Estado de São Paulo (2018-2019). Advogado inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional Paraíba (OAB/PB). Desenvolve suas pesquisas acadêmicas nas áreas de Direito (direito canônico, direito constitucional, direito civil, direitos humanos e políticas públicas, direito e cultura), Literatura (religião, cultura, direito e literatura, literatura e direitos humanos, literatura e minorias, meio ambiente, ecocrítica, ecofeminismo, identidade nacional, escritura feminina, leitura feminista, literaturas de língua portuguesa, ensino de literatura), Linguística (gêneros textuais e ensino de língua portuguesa) e Educação (formação de professores). Parecerista *ad hoc* de revistas científicas nas áreas de Direito e Letras. Organizador de obras coletivas pela Atena Editora. Vinculado a grupos de pesquisa devidamente cadastrados no Diretório de Grupos de Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Orcid: orcid.org/0000-0002-5472-8879. E-mail: <awsvasconcelos@gmail.com>.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acessibilidade 24, 112, 119, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 191, 194, 255
Arte 1, 3, 8, 26, 27, 28, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 52, 54, 56, 109, 110, 111, 116, 118, 131, 136, 140, 150, 214, 243, 257, 264
Arte rupestre 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 54, 56
Avaliação 71, 106, 136, 137, 138, 139, 150, 152, 156, 157, 160, 175, 180, 203, 204, 206, 215

C

Cavaleiros 57, 64
Cidade 34, 35, 55, 59, 60, 63, 65, 68, 74, 94, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 113, 140, 147, 183, 185, 248, 263
Ciências 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 99, 101, 103, 111, 119, 120, 140, 159, 160, 171, 172, 197, 209, 217, 218, 230, 233, 236, 245, 252, 261, 264, 265, 267, 269
Ciências humanas 111, 171, 197, 217, 233
Composição 1, 3, 4, 5, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 123, 127
Criminalização 197, 198, 201

D

Deficiências 174, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 184, 194
Diálogo 1, 2, 6, 8, 11, 17, 26, 76, 114, 116, 170, 260
Direitos humanos 99, 112, 197, 200, 201, 202, 204, 208, 209, 212, 260, 263, 264, 269

E

Eficácia 203, 206, 211
Elites 218, 219, 224, 225, 228, 234
Ensino fundamental 71, 74, 75, 82, 94, 112, 121, 124, 125, 134, 151, 238, 243
Escrita 9, 10, 12, 14, 15, 16, 20, 22, 23, 24, 25, 32, 37, 38, 39, 40, 45, 46, 47, 50, 51, 52, 53, 54, 56, 77, 79, 80, 92, 236, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 251

G

Gestão 41, 74, 75, 105, 112, 117, 132, 133, 135, 136, 137, 138, 149, 159, 173, 174, 178, 179, 180, 181, 182, 189, 194, 195, 218, 220, 224, 228, 231, 234

I

Identidade 9, 10, 22, 24, 25, 53, 55, 74, 99, 112, 115, 122, 134, 145, 146, 147, 148, 149, 153, 154, 155, 157, 168, 206, 210, 215, 269
Inserção 67, 95, 97, 124, 140, 141, 142, 159, 167, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 194, 195, 219, 222, 224, 228, 233, 255
Interpretação 9, 10, 11, 12, 13, 15, 20, 22, 24, 25, 31, 38, 39, 42, 52, 53, 64, 68, 73, 93, 103, 147, 164, 207, 213, 215

J

Jesuítas 57, 59, 61, 63, 69, 147, 252

L

Língua inglesa 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Livro didático 73, 99, 121, 125, 126, 130

M

Mulher 137, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 212, 213, 214, 215, 216, 217

N

Narrativa 1, 2, 5, 7, 8, 59, 114, 135, 139, 204, 206, 213, 214, 217

Negro 121, 122, 123, 124, 127, 128, 130, 131

O

Oralidade 8, 9

P

Poder econômico 87, 218, 226

Poesia 1, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 35, 36, 247

Políticas públicas 103, 107, 112, 114, 117, 119, 121, 125, 128, 134, 138, 142, 143, 146, 198, 207, 209, 214, 215, 216, 218, 222, 225, 269

Produção 1, 4, 6, 9, 11, 12, 13, 23, 25, 26, 29, 39, 42, 46, 67, 69, 90, 101, 102, 103, 106, 108, 109, 110, 112, 113, 115, 116, 117, 118, 119, 122, 126, 132, 135, 136, 148, 151, 156, 158, 165, 207, 230, 249, 252, 259, 260, 264, 265, 266

Projeto de extensão 27, 34, 35, 159

R

Representações sociais 159, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171, 172

S

Saúde 80, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 117, 125, 142, 159, 160, 161, 170, 172, 178, 187, 197, 202, 203, 204, 206, 208, 209, 212, 216, 217, 241, 243, 244, 252

Substâncias psicoativas 197, 198, 199, 200, 201, 202

Sujeito 8, 42, 63, 72, 74, 78, 80, 112, 114, 122, 145, 146, 148, 149, 150, 151, 157, 162, 163, 165, 167, 263, 264, 266, 267

T

Tecnologia 1, 24, 43, 63, 83, 89, 95, 96, 120, 173, 183, 245, 252

U

Universidades públicas 132, 138, 139

V

Violência doméstica 203, 204, 205, 206, 207, 208, 210, 211, 212, 213, 214, 216, 217

