

# Pesquisas Interdisciplinares Estimuladas por Problemas Concretos das Ciências Sociais Aplicadas 2

**Elói Martins Senhoras  
(Organizador)**



# Pesquisas Interdisciplinares Estimuladas por Problemas Concretos das Ciências Sociais Aplicadas 2

**Elói Martins Senhoras  
(Organizador)**



**Editora Chefe**

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Assistentes Editoriais**

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

**Bibliotecária**

Janaina Ramos

**Projeto Gráfico e Diagramação**

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

**Imagens da Capa**

Shutterstock

**Edição de Arte**

Luiza Alves Batista

**Revisão**

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. 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.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

**Conselho Editorial**

**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

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. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Instituto Internazionele delle Figlie di Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
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  
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados  
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. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
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

Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina

Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília

Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina

Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra

Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria

Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia

Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco

Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará

Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí

Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas

Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará

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

Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados

Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino

Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora

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. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná

Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Linguística, Letras e Artes**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro  
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará  
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 Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná  
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobbon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí  
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais  
Prof. Me. Alessandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional  
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa  
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia  
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais  
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco  
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar

Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná  
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas  
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília  
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa  
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás  
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia  
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases  
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina  
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás  
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí  
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein  
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora  
Prof. Me. Fabiano Eloy Atílio Batista – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas  
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará  
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo  
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás  
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina  
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro  
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza  
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Me. Javier Antonio Alborno – University of Miami and Miami Dade College  
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará  
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social  
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe  
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay  
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA  
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia  
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis

Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR  
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará  
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ  
Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe  
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná  
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz  
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados  
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas  
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos  
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo  
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior  
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo  
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará  
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa  
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba  
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco  
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão  
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo  
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana  
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo  
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista



Pesquisas interdisciplinares estimuladas por problemas concretos das  
ciências sociais aplicadas

2

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira  
**Bibliotecária:** Janaina Ramos  
**Diagramação:** Maria Alice Pinheiro  
**Correção:** Mariane Aparecida Freitas  
**Edição de Arte:** Luiza Alves Batista  
**Revisão:** Os Autores  
**Organizador:** Elói Martins Senhoras

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

P474 Pesquisas interdisciplinares estimuladas por problemas concretos das ciências sociais aplicadas 2 / Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-814-4

DOI 10.22533/at.ed.144210802

1. Ciências sociais. I. Senhoras, Elói Martins (Organizador). II. Título.

CDD 301

**Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166**

**Atena Editora**

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

contato@atenaeditora.com.br

## DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

## APRESENTAÇÃO

O campo científico dos estudos de Ciências Sociais Aplicadas tem evoluído de modo significativo nos últimos dois séculos em função das transformações estruturais nos contextos, tanto, econômico do sistema capitalista, quanto, político do sistema internacional, os quais repercutiram em crescente complexificação da realidade social, organizacional e familiar.

Diante da crescente fluidez e complexidade da realidade, novas agendas temáticas reflexivas aos avanços empíricos e às transformações humanas emergem, introjetando dinamismo para a valorização dos estudos de Ciências Sociais Aplicadas, com consequente demanda para não apenas explicar os fenômenos, mas também apresentar respostas aos problemas.

Nesta contextualização, o presente livro, “Pesquisas Interdisciplinares Estimuladas por Problemas Concretos das Ciências Sociais Aplicadas 2”, apresenta uma diversidade de leituras que valoriza a abordagem interdisciplinar aplicada à análise da realidade empírica por meio do uso combinado de distintos recortes teóricos e metodológicos.

Estruturado em dezesseis capítulos que mapeiam temáticas que exploram as fronteiras do conhecimento sobre as realidades social e organizacional, esta obra é fruto de um trabalho coletivo constituído pela reflexão de vários pesquisadores oriundos das macrorregiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste, Norte e Nordeste do Brasil.

As análises destes capítulos foram organizadas neste livro tomando como elemento de aglutinação a abordagem interdisciplinar aplicada à análise da realidade dentro de dois grandes eixos investigativos, respectivamente identificados por abordagens empíricas de estudos de caso sobre: a) temas sociais, e, b) temas organizacionais.

Com base nestes eixos temáticos, a presente obra coaduna diferentes prismas do complexo caleidoscópio interdisciplinar das Ciências Sociais Aplicadas, caracterizando-se por um olhar que estimula a pluralidade teórica e metodológica, bem como a prescrição de soluções para os dilemas existentes na realidade de cada estudo de caso.

A construção epistemológica apresentada neste trabalho coletivo busca romper consensos, findando demonstrar a riqueza existente no anarquismo teórico e metodológico do campo das Ciências Sociais Aplicadas em resposta à complexa realidade empírica, razão pela qual convidamos você leitor(a) a nos acompanhar à luz do ecletismo registrado nos estimulantes estudos empíricos deste livro.

Excelente leitura!

Elói Martins Senhoras

## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**

APRENDIZAGEM PARA A TRANSFORMAÇÃO SOCIAL NA ATIVIDADE EXTENSIONISTA DIALÓGICA DE APRENDIZAGEM COM EFETIVIDADE PARA A GESTÃO NO PARADIGMA DA TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

Alessandra Mantovaneli  
David Ranieri Bulgari  
Simone Ferreira de Sousa  
Liliane Cristine Schlemer Alcântara  
Érica Crespi Amêndola

**DOI 10.22533/at.ed.1442108021**

### **CAPÍTULO 2..... 14**

ACERTANDO A TEORIA: SERVIÇO SOCIAL, GÊNERO E A REDE DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

Brenda Fante da Paixão

**DOI 10.22533/at.ed.1442108022**

### **CAPÍTULO 3..... 26**

CONTRIBUIÇÕES DA TERAPIA OCUPACIONAL EM UMA ANÁLISE ERGONÔMICA

Fernanda Garcia de Lima  
Lais de Marins Patata Ferreira  
Larissa Cardoso Almeida

**DOI 10.22533/at.ed.1442108023**

### **CAPÍTULO 4..... 35**

O PAPEL DO FARMACÊUTICO NO TRATAMENTO DA DOENÇA DE PARKINSON

Ester Elaine Gonsalves de Aguiar  
Gustavo Alves Andrade dos Santos

**DOI 10.22533/at.ed.1442108024**

### **CAPÍTULO 5..... 46**

SISTEMA PRISIONAL: UMA LEITURA ANÁLITICA COMPORTAMENTAL

Sandro Paes Sandre  
Andre Vasconcelos da Silva

**DOI 10.22533/at.ed.1442108025**

### **CAPÍTULO 6..... 56**

DESENVOLVIMENTO DO JOGO PEDAGÓGICO SER+: GÊNEROS, SEXUALIDADES E RELAÇÕES ÉTNICO-RACIAIS

Bruno Cruz Candido  
Renata Barbosa Porcellis da Silva  
Mariana Piccoli

**DOI 10.22533/at.ed.1442108026**

<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>66</b>
INFÂNCIA E DISCURSO: ANÁLISE DISCURSIVA DE JORNAIS EM GUARAPUAVA (1930/1940)	
Micheli Rosa	
Claudia Maris Tullio	
<b>DOI 10.22533/at.ed.1442108027</b>	
<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>77</b>
ENTREVISTA CONSTRÓI IMAGEM EMPRESARIAL discursIVA: ESTUDO TEXTUAL NUM EXEMPLAR DA oDEBRECHT INFORMA	
Marta Cardoso de Andrade	
<b>DOI 10.22533/at.ed.1442108028</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>91</b>
O VIÉS SOCIAL NA FORMAÇÃO DO ADMINISTRADOR: CONTRIBUIÇÕES PARA CIDADANIA	
Maria Angelica de Araujo Oliveira	
Paulo de Tarso Oliveira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.1442108029</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>106</b>
O PERFIL EMPREENDEDOR NA INFLUÊNCIA POSITIVA DA BUSCA DE OPORTUNIDADE E INICIATIVA AO EMPREENDEDORISMO	
André Luis da Silva	
Carlos Takashi Konaka	
<b>DOI 10.22533/at.ed.14421080210</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>128</b>
EMPREENDEDORISMO E GESTÃO EM GASTRONOMIA	
Potiguara Spindola Alcantara	
<b>DOI 10.22533/at.ed.14421080211</b>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>141</b>
GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO DE CASO EM UM RESTAURANTE <i>FAST FOOD</i>	
Juliana Damaris Candido de Lima	
Annah Bárbara Pinheiro dos Santos	
Juliana Feres Castelo	
Karla Andréa Dulce Tonini	
Paula Albuquerque Penna Franca	
<b>DOI 10.22533/at.ed.14421080212</b>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>152</b>
FAZENDO POLÍTICA COM O GARFO: POLITIZAÇÃO DO CONSUMO ALIMENTAR EM UM ESPAÇO DE GASTRONOMIA E HOSPEDAGEM NO RIO DE JANEIRO	
Paula Albuquerque Penna Franca	
Juliana Damaris Candido de Lima	
Nicolle de Souza Venturi	

Annah Bárbara Pinheiro dos Santos  
Anna Paola Trindade Rocha Pierucci

**DOI 10.22533/at.ed.14421080213**

**CAPÍTULO 14..... 167**

**DO FORDISMO AO UBERISMO: REFLEXÕES E NOVOS PARADIGMAS PARA A ORGANIZAÇÃO PRODUTIVA E DO TRABALHO NA ERA DA INOVAÇÃO**

Railson Marques Garcez

Leandro José Teixeira Barros

**DOI 10.22533/at.ed.14421080214**

**CAPÍTULO 15..... 182**

**INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA GESTÃO MUNICIPAL POR MEIO DA PLATAFORMA DE ACOMPANHAMENTO DE LICITAÇÕES PÚBLICAS (PALP)**

Victor Gomes Jorge

Renan Antonio da Rocha

José Augusto Lopes Costa

Vinícius Storolli Santos

Caroline Ferreira Gonçalves

Cláudia Souza Passador

**DOI 10.22533/at.ed.14421080215**

**CAPÍTULO 16..... 196**

**O PARQUE TECNOLÓGICO DE MARÍLIA/SP NA INSERÇÃO DA AGENDA GOVERNAMENTAL LOCAL SOB A ÓPTICA DOS MÚLTIPLOS FLUXOS**

Nathália Gonçalves Zaparolli

**DOI 10.22533/at.ed.14421080216**

**SOBRE O ORGANIZADOR..... 209**

**ÍNDICE REMISSIVO..... 210**

## GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO DE CASO EM UM RESTAURANTE *FAST FOOD*

Data de aceite: 04/02/2021

Data de submissão: 08/12/2020

### **Juliana Damaris Candido de Lima**

Universidade Federal do Rio de Janeiro,  
Departamento de Gastronomia  
Rio de Janeiro – RJ  
<http://lattes.cnpq.br/4376782478387743>

### **Annah Bárbara Pinheiro dos Santos**

Universidade Federal do Rio de Janeiro,  
Departamento de Gastronomia  
Rio de Janeiro – RJ  
<http://lattes.cnpq.br/2176722270432218>

### **Juliana Feres Castelo**

Universidade Federal do Rio de Janeiro,  
Departamento de Gastronomia  
Rio de Janeiro – RJ  
<http://lattes.cnpq.br/5876286857991238>

### **Karla Andréa Dulce Tonini**

Universidade Federal do Rio de Janeiro,  
Departamento de Gastronomia  
Rio de Janeiro – RJ  
<http://lattes.cnpq.br/3870545246101231>

### **Paula Albuquerque Penna Franca**

Universidade Federal do Rio de Janeiro,  
Departamento de Nutrição  
Rio de Janeiro – RJ  
<http://lattes.cnpq.br/8455643816370732>

**RESUMO:** A alimentação fora de casa é uma prática de consumidores que não têm como retornar a sua residência para realizar suas

refeições, por diferentes questões. Contudo, uma vez que as refeições passam a ser realizadas na rua, os consumidores tendem a procurar locais que atendam a critérios de qualidade e baixo custo e tendo como limitador em destaque o tempo, para consumo durante o expediente. Neste cenário, o Brasil se coloca como o quarto país maior consumidor de *fast food*, atrás apenas dos EUA, Japão e China. Este trabalho tem como objetivo analisar as operações internas e externas de produção de alimentos na unidade de restaurante *fast food* pesquisada. A fim de atingir este objetivo, foi realizada a pesquisa qualitativa, de caráter descritivo e explicativo através do método da pesquisa de campo, com entrevistas, aplicação de questionários e observação. A partir dos dados coletados elaborou-se os fluxogramas para mapeamento dos procedimentos operacionais permitindo a análise da velocidade na entrega do produto oferecido, a possibilidade de adequar a rapidez de acordo com opções de pratos que possuem, mudanças pontuais e a identificação dos pontos críticos no serviço. Melhorias na execução dos serviços podem ser realizadas em relação às dimensões de tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Dentre as dimensões que são sugeridas, a mais crítica é referente a empatia, relacionada a qualidade percebida nas etapas de contato com o cliente durante a prestação de serviço.

**PALAVRAS - CHAVE:** Empreendedorismo; Gastronomia; Gestão de Processos; Gestão em Serviços.

## PROCESS MANAGEMENT: A CASE STUDY IN A FAST FOOD RESTAURANT

**ABSTRACT:** Eating out is a practice for consumers who have no way to return to their homes to eat, due to different issues. However, once the meals started being accomplished outside, the consumers tended to look for places that meet quality and low-cost criteria, with time limiting for consumption during working hours. In this scenery, Brazil ranks as the fourth largest *fast food* consumer country, behind only the USA, Japan and China. This work aims to analyze the internal and external operations of food production in the researched *fast food* restaurant unit. In order to achieve this objective, a qualitative, descriptive and explanatory research was carried out using the field research method, with interviews, questionnaires and observation. From the data collected, flowcharts were drawn up for mapping operational procedures, allowing the analysis of speed in the delivery of the product offered, the possibility of adapting the speed according to the options of dishes they have, occasional changes and the identification of critical points in the service. Improvements in the execution of services can be made in relation to the dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Among the dimensions that are suggested, the most critical is related to empathy, related to perceived quality in the contact stages with the customer while providing service.

**KEYWORDS:** Entrepreneurship; Gastronomy; Processes management; Service Management.

## 1 | INTRODUÇÃO

O estilo de vida moderno caracterizado pela rapidez e dinamicidade, interfere na busca pela satisfação das necessidades dos clientes ao consumir um produto ou um serviço. A globalização, a industrialização e a urbanização, contribuíram para uma mudança nos hábitos alimentares, por meio da necessidade de uma alimentação cada vez mais rápida e prática (SCHMIDT et al, 2011). Neste contexto, os restaurantes apresentam uma grande importância para suprir esta necessidade do consumo do alimento fora do lar, priorizando o consumo em redes de *fast food*, devido a fatores como gestão do tempo e custo para a realização das principais refeições (LIMA; BORGES, 2020).

Atualmente, a realização de alimentação fora de casa tem sido uma prática de consumidores que não têm como retornar a sua residência para realizar suas refeições, ou que simplesmente não desejam preparar suas refeições (CANDIDO; FREITAS, 2017-b). Nestas condições, as redes de restaurantes *fast food* vêm se expandindo comercialmente e, diante das diversas empresas existentes, estão imersas em um cenário cada vez mais competitivo (FREITAS; CANDIDO DE LIMA, 2020). De acordo com um estudo realizado pela EAE *Business School* (2016), o Brasil é o quarto país que mais consome alimentos, por meio de sistemas de alimentação *fast food*, perdendo apenas para EUA, Japão e China.

Durante o processo de realização dos serviços, os consumidores de restaurantes *fast food* focam pelas suas percepções em relação às instalações físicas, o cardápio, a decoração do ambiente, a confiabilidade, a responsividade, a segurança e a empatia dos colaboradores nos restaurantes *fast food* (DE LIMA, 2020).



O subsistema de produção do restaurante estudado tem como inspiração a base da Administração Científica onde, sendo que todas as etapas de serviço, produção, limpeza e distribuição são calculadas, visando a otimização do serviço (MONTEIRO; 2014). Além disso, os restaurantes *fast food* estão baseados no sistema *franchising* que define a relação de negócios onde se distribui produtos ou serviços produzidos em lugares diferentes seguindo o mesmo modelo de negócio, podendo sofrer algumas adaptações de acordo com a localidade (MARICATO, 2006).

Levando em consideração esses aspectos, os estudos direcionados a gestão de serviços em restaurantes *fast food* vem atraindo pesquisadores interessados em compreender a operacionalização desses serviços. (CANDIDO; FREITAS, 2017-a). Neste contexto, o presente estudo visa analisar as operações internas e externas de produção de alimentos, em uma unidade de restaurante *fast food*, situado na cidade do Rio de Janeiro, assim como, destacar possibilidades de melhorias na qualidade do serviço, por meio da avaliação da qualidade percebida dos serviços, pelos clientes.

## **2 | GESTÃO DE PROCESSOS EM RESTAURANTES FAST FOOD**

Uma gestão, por meio da análise de processos tem como finalidade a garantia da qualidade dos serviços em restaurantes *fast food* (CANDIDO; FREITAS, 2017-a). De acordo com Min e Min (2011), os restaurantes *fast food* entraram com sucesso em mercados externos por adaptarem sua operação de acordo com a realidade do novo mercado, identificando as diferenças culturais na percepção da qualidade do serviço. Segundo Yildiz e Yildiz (2015), o padrão estável na qualidade dos serviços, interfere indiretamente na gestão de processos em restaurantes *fast food*.

Segundo Campos (2004), os processos são definidos como um conjunto de causas que provocam um ou mais efeitos, sendo que o efeito é a maneira pela qual esse bem ou serviço é produzido e as causas são os componentes que contribuem para a identificação desses efeitos. De acordo com Slack et al. (2009), processo é um conjunto de atividades interligadas, que recebe um insumo (entrada) e o transforma, a fim de criar um resultado (saída).

A padronização dos processos produtivos tem como objetivo uniformizar o modo mais eficaz de executar uma tarefa, documentar o procedimento de elaboração de um produto, para que seja seguido por todos os profissionais da produção, descrever cada passo do processo de produção para facilitar a correção dos métodos de fabricação (TUBINO, 2009).

A elaboração de um fluxograma interno permite visualizar a velocidade na entrega do produto oferecido, de acordo com as opções de pratos que possuem, dessa forma, mudanças pontuais ou mínimas nos restaurantes podem ser feitas (DE LIMA et al., 2020). De acordo com Oliveira (1998), os fluxogramas têm como objetivo evidenciar a origem, o

processo e destino da informação escrita ou verbal, sendo utilizado como uma ferramenta de um sistema administrativo.

O mapeamento de fluxo de valor pode ser aplicado em restaurantes *fast food*, visando a melhoria contínua, auxiliando na tomada de decisões sobre o fluxo. Decisões essas que podem ser diretamente relacionadas a reprojeter, replanejar, modificar, moldar ou auxiliar o processo produtivo de tal forma a conseguir melhores resultados (BORGES; ROSSI, 2016).

A coordenação de uma empresa é fundamental para que sejam planejados os objetivos e metas da organização, tendo uma estrutura adequada tanto para a produção quanto para a entrega do serviço prestado. A gestão de processos e serviços possibilita a melhora do desempenho de uma organização prestadora de serviços, pois pode-se identificar a sequência dos processos e compreender todo o esforço neles depositados, então, podemos identificar quais processos agregaram realmente um valor no serviço prestado e quais devem ser retirados do mesmo, sendo um gargalo para o processo completo. (MENDES et al., 2019, p.226)

A gestão de processos está atrelada com o atendimento oferecido ao cliente, no momento da compra em restaurantes *fast food*, pois por meio da percepção do cliente, pode se avaliar toda a operação do serviço produzido, podendo assim, identificar possibilidades de ajustes e melhorias (WIBOWO; TIELUNG; 2016), (SIEW; WAI; HOE, 2016), (KECEK; GURDAL, 2016). Como o consumidor é caracterizado como co-produtor nas atividades de serviços, fazendo com que seja possível identificar os momentos da verdade do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

## 3 | DESENVOLVIMENTO

### 3.1 Percurso Metodológico

Para este estudo, trabalhou-se a perspectiva do problema de pesquisa de forma qualitativa, com a finalidade de contribuir para uma melhor descrição e explicação dos processos estudados. Para isso, foi necessária uma pesquisa bibliográfica, documental, e elaboração de um estudo de caso.

Foi desenvolvida uma pesquisa de campo, com a realização de entrevista através da aplicação de questionário semi-estruturado aplicado ao gerente do estabelecimento estudado.

O roteiro da entrevista, baseou-se em questões relacionadas aos pedidos de compras, fornecedores, armazenamento, cardápio, operação, loja, e algumas possíveis melhorias no processo.

### 3.2 Resultados e Discussões à luz da Gestão de Processos do restaurante fast food estudado

A partir dos dados coletados foram desenvolvidos os fluxogramas externos e internos, conforme abaixo, considerando possíveis soluções e sugestões de melhorias na execução das atividades que envolvem o processo de produção dos alimentos do estabelecimento.



Figura 1: Fluxograma dos Pedidos de Insumos

Fonte: As autoras (2020)

Como a empresa em questão faz parte de uma grande rede de franquias, seus fornecedores são padronizados, o que faz com que o processo seja estendido, tendo obrigatoriamente que passar por uma central de distribuição, o que, embora garanta uma maior padronização e maior controle do fluxo de insumos pedidos, também gera um tempo maior de espera para o recebimento desses, uma vez que é adicionado mais um ponto de desenvolvimento/parada do fluxo.

Após a confirmação desses pedidos, os insumos são encaminhados para a filial que os solicitou, e lá é feita uma nova avaliação desses destes, tanto quanto a forma na qual eles foram transportados (temperatura dos insumos, embalagem em que foram processados, etc) até no estado dos transportes (temperatura do caminhão frigorífico e manutenção do caminhão).

Verificado o estado destes, seguindo sempre os Procedimentos Operacionais Padrão (POP's), os alimentos seguem para uma nova etapa: a de processamento para a venda. Nesse ponto, são feitas as higienizações, os porcionamentos e finalmente a armazenagem destes em seus devidos estoques, como destacados no fluxograma, seco, frio e congelado. Essa fase é de extrema importância na operação, pois é a partir dela que se garantirá a vida útil dos insumos obtidos.

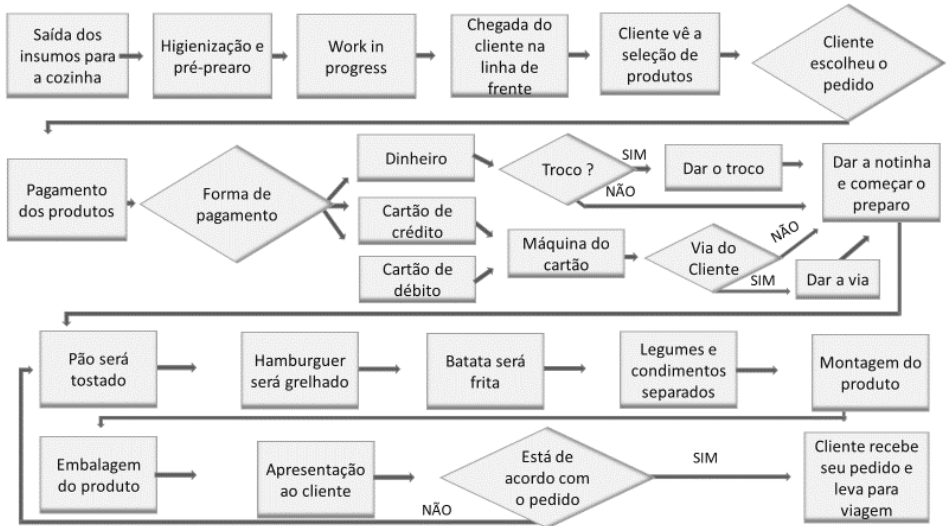


Figura 2: Fluxograma interno

Fonte: As autoras (2020)

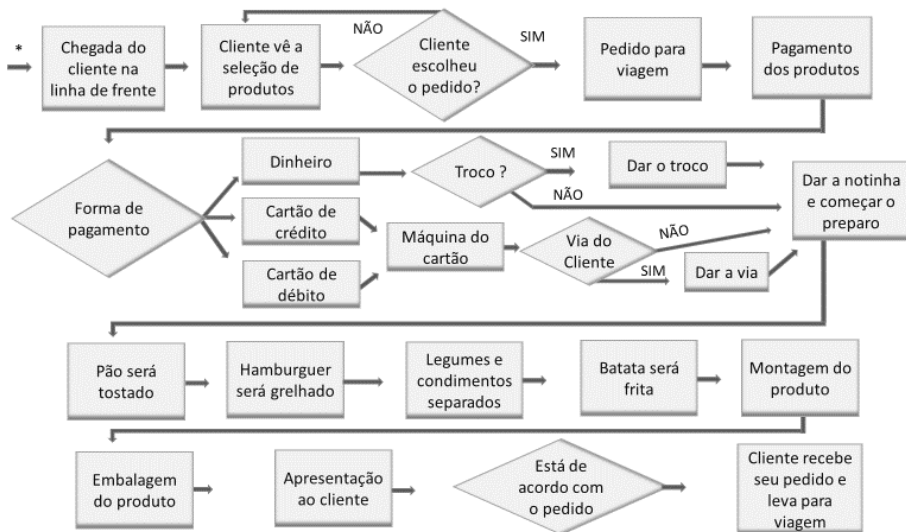


Figura 3: Fluxograma interno pedido para viagem

Fonte: As autoras (2020)

Nos fluxogramas de produção (Figura 2 e 3) detalham o fluxo interno, demonstra como é realizado o processo de entrega dos pratos oferecidos pela rede. Ao começar o expediente os insumos já são processados, sendo produzida a MeP (*mise en place*) de cada estação.

A partir daí, inicia-se o serviço, no qual, após a chegada do cliente é feita a montagem do prato desejado, a de elaboração do produto/promoção (combo de itens do cardápio que são vendidos de forma conjunta com a aplicação de um desconto no preço final).

Como pode-se analisar no fluxograma, a produção da MeP permite que o processo seja muito mais rápido, visto que as etapas já foram previamente iniciadas, o que permite uma otimização do tempo da entrega. De uma maneira específica, na área gastronômica, a MeP é um ótimo exemplo de *work in progress*, (trabalho em progresso), uma vez que ilustra o processo já inicializado e pausado para a sua conclusão posterior.

Dessa forma, a empresa conseguiu alcançar seu principal objetivo, a velocidade na entrega do produto oferecido, para que seu cliente o obtenha de forma rápida, fazendo com que um volume cada vez maior de clientes sejam atendidos.

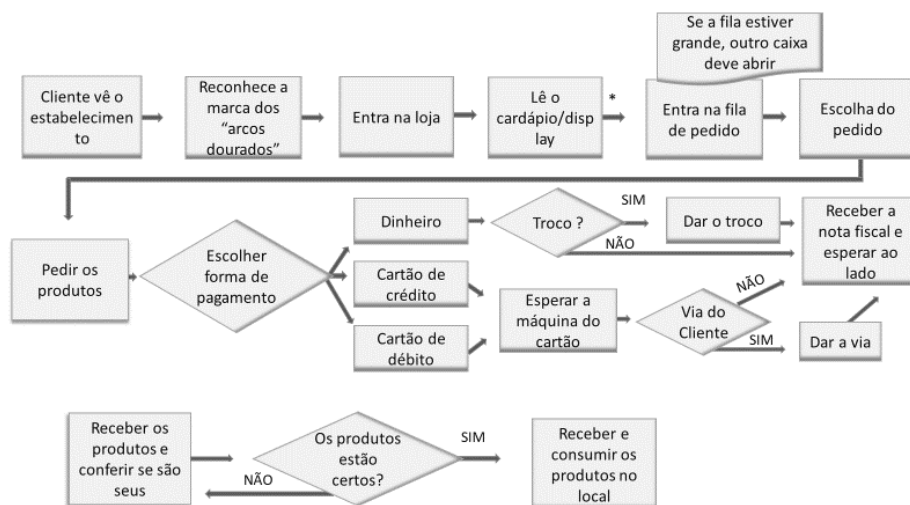


Figura 4: Fluxograma externo - cliente

Fonte: As autoras (2020)

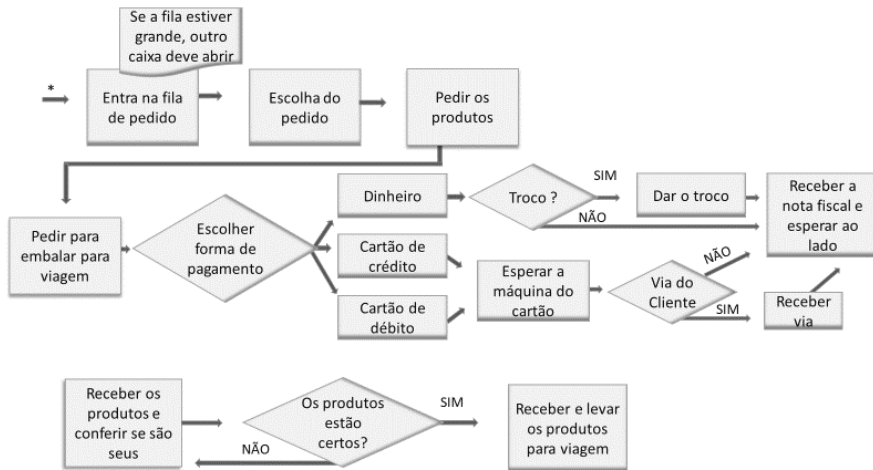


Figura 5: Fluxograma externo - cliente pedido para viagem

Fonte: As autoras (2020)

A análise dos fluxogramas externos (Figura 4 e 5) demonstram o ponto de vista do cliente, e como sua atenção é direcionada para o estabelecimento. Uma vez atraído, o cliente entra o estabelecimento e, executa a escolha da opção, realiza o pedido, dando início a mais um ciclo de serviço. Uma vez que a opção seja o consumo para a viagem, apenas o desenvolvimento final do processo de venda sofre alterações, pois é necessário utilizar uma embalagem extra que permita o cliente levar o produto para consumo posterior a compra e/ou em outro local.

Os restaurantes *fast food* possuem uma rígida padronização do atendimento, bem como de todos os processos externos e internos de operação, caracterizado por perguntas diretas que só obtém “sim” ou “não” como devolutiva, os funcionários interagem o mínimo e a customização do serviço é extremamente baixa a fim de favorecer a otimização do atendimento.

[...] o funcionário mais importante da organização é o caixa, pois caso ele passe os pedidos incorretos para a produção, haverá o descarte do lanche dando prejuízo à empresa e tempo de espera maior para os clientes. (MENDES et al., 2019, p. 226)

Para que as redes *fast food* possam manter sua padronização, tanto de produção quanto de atendimento, todos os funcionários passam por treinamentos extensos para compreender toda cadeia de produção. O planejamento pode ser considerado o processo mais importante para gestão, mas na atuação dos restaurantes é imprescindível que os funcionários, em destaque para os caixas que as ações sejam imaculadas, aproveitando ao máximo o produto e atendendo as expectativas dos clientes para esse tipo de restaurante.

## 4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos fluxogramas apresentados, é possível compreender como são realizados, passo a passo, as ações de produção do estabelecimento estudado. Por se tratar de um nicho que preza pela rapidez na entrega de seu produto, seu processo de produção é basicamente o mesmo para todas as opções de pratos oferecidos, possuindo mudanças pontuais e/ou mínimas em algum dos pratos. Como pode ser verificado nos fluxogramas, a produção da *Mise em Place* tem resultado direto no processo, visto que todas as etapas já foram iniciadas anteriormente, permitindo a otimização no tempo da entrega.

Quanto à qualidade dos serviços, diversos fatores podem ser levados em consideração, dependendo do local, faixa etária e cultura dos pesquisados. Em referência a análise de redes *fast food*, Campos e Nóbrega (2013) aponta que a velocidade de atendimento, o preço de acordo com o produto, o treinamento dos funcionários, a comunicação visual das instalações do estabelecimento e as fotos dos pratos têm de que condizer com o mais próximo possível do real.

Tal como no estudo (CANDIDO; FREITAS, 2017-a), as dimensões dos aspectos tangíveis, a confiabilidade, presteza e a segurança da rede *fast food* são reconhecidos como regulares na rede. O ponto mais crítico referente à avaliação são aquelas de maior contato com o cliente. A necessidade de manter a uniformização dos serviços faz com os clientes avaliem como ponto crítico do serviço, conforme apontado na entrevista, principalmente em relação à empatia e atenção dos funcionários, o que faz o cliente sentir que suas necessidades e desejo não são atendidos pelo restaurante, uma vez que, existe uma “frieza” por meio do atendimento mecanizado feito ao cliente, já que ele é totalmente padronizado.

Almejando o aumento da qualidade percebida nas redes de *fast food*, a melhora no serviço deve se concentrar, principalmente, na dimensão empatia e atendimento. A fim de reformular o atendimento, mantendo a agilidade característica, mas também atendendo aos critérios de hospitalidade para que assim a qualidade percebida pelo cliente se torne satisfatória.

## REFERÊNCIAS

BORGES, F. ROSSI, D.Q. **Aplicação do mapeamento de fluxo de valor em uma linha de produção de sanduíches em um restaurante *fast food***. VI Congresso de Engenharia de Produção, Ponta Grossa: Associação Paranaense de Engenharia de Produção, 2016.

CAMPOS, D. F.; NÓBREGA, K. C. **Dimensões e fatores essenciais do serviço *fast food***. Revista de Economia e Administração, v. 12, n.1, 2013. p 32-55.

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: **Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. 8. Ed. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

CANDIDO; J.D.; FREITAS, A. L. P. **Emprego da escala dineserv na mensuração da qualidade dos serviços em redes de fast food**. In: XX Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais, 2017, São Paulo. Agenda de Transição para a indústria 4.0, 2017-a.

CANDIDO; J.D.; FREITAS, A. L. P. **Mensuração da qualidade de serviços em restaurantes fast food: proposta de integração da análise dos quartis e ciclo de serviços**. In; Simpósio de Engenharia de Produção, 2017-b.

DE LIMA; J.D.C. **Auxílio Multicritério à decisão aplicados a avaliação da qualidade dos serviços em restaurantes fast food**. In: Encontro de Gastronomia Cultura e Memória., 2020-a.

DE LIMA, J.; TONINI, K.; SANTOS, A.; CASTELO, J.; ALVES, I.; FRANCA, P. **Gestão de Processos: um estudo de caso em um restaurante fast food**. In: Anais do Congresso Brasileiro de Inovação e Tecnologia na Gastronomia e Ciências dos Alimentos, 1. Ed. Ceará: Monferrer, 2020-b.

EAE BUSINESS SCHOOL. **Fast food consumption in Spain will rise by 50% over the next five years**. Disponível em: <<http://en.eae.es/news/2016/01/11/fast-food-consumption-in-spain-will-rise-by-50-over-the-next-five-years>>. Acesso em: 10 de novembro de 2019.

FREITAS, A.L.P.; CANDIDO DE LIMA, J.D. **What are the Factors that Most Affect Service Quality in Fast food Restaurants? Proceedings on Engineering Sciences**.v.2. n.2, 2020.

LIMA, B. T. A. N.; BORGES, A. F. **Alimentação Fora do Lar: Fatores que Influenciam Consumidores a Optarem por um Restaurante Fast-Food**. Caderno Profissional de Marketing Unimep (CPMark), v. 8, n. 1, 2020. Disponível em: <https://www.cadernomarketingunimep.com.br/ojs/index.php/cadprofmkt/article/view/115>. Acesso em: 07 dez 2020.

KECEK, G. GURDAL, H. **Determination of preference ranking of fast food companies with Analytic Hierarchy Process: An application in Dumlupinar University**. European Journal of Business and Management.

MARICATO, P. (2006). **Franquias: bares, restaurantes, lanchonetes, fast-foods e similares**. São Paulo: SENAC.

MENDES, Dayse et al. **Uma visão técnica sobre a maior cozinha fast food do mundo: McDonald's**. In: RODRIGUES, Jaqueline Fonseca (ed.). Engenharia de Produção: vetor de transformação do Brasil. Ponta Grossa: Atena Editora, 2019. Cap. 17. p. 222-237

MIN, H; MIN H. **Cross-cultural competitive benchmarking of fast-food restaurant services**. Benchmarking: An International Journal, 20(2): 212-232, 2011.

MONTEIRO, C. A. S. **Fast food: as competências necessárias para o trabalhador da McDonald's**. Revista Elaborar, [S.l.], v. 1, n. 2, p. 24 - 33, mar. 2014.

OLIVEIRA, R.P.D. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1998.



PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A., BERRY, L.L. **SERVQUAL: a multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** Journal of Retailing, vol. 64, nº 1, p.12-40, 1988.

SIEW, L. W. WAI, C. J. HOE, L. W. **An empirical study on the selection of *fast food* restaurant among the undergraduates with AHP Model.** American Journal of Information Science and Computer Engineering, 2 (3): 15-21, 2016

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção.** 3. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

SCHMIDT M.I.; DUNCAN B.B.; SILVA G.A.; MENEZES A.M.; MONTEIRO C.A.; BARRETO S.M., *et al.* **Chronic non-communicable diseases in Brazil: burden and current challenges.**Lancet 2011; 377:1949-61. [ Links ]

TUBINO, Dalvio Ferrari.**Planejamento e controle da produção: teoria e prática.** Atlas, 2009.

WIBOWO, S. W. TIELUNG, M. **Analytical Hierarchy Process (AHP) approach on consumer preference on franchise *fast food* restaurant selection in Manado city.**Jurnal EMBA, 4 (2): 022-028, 2016.

YILDIZ, S. YILDIZ, E. **Service quality evaluation of restaurants using the Ahp and Topsis Method.** Journal of Social and Administrative Sciences, 2 (2): 53-61, 2015.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Administrador 7, 83, 91, 93, 94, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 185

Agenda Governamental 8, 196, 197, 198, 199, 202, 203, 207

Agroecologia 153, 158, 161, 163, 164, 165

Alimentação 96, 130, 140, 141, 142, 150, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 193

Aprendizagem 6, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 18, 48, 49, 53, 54, 57, 58, 61, 65

Autogestão 167, 169, 179, 180

Avaliação 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 20, 30, 34, 38, 79, 103, 104, 109, 137, 138, 139, 143, 145, 149, 150, 187, 202, 209

### C

Capitalismo 15, 18, 96, 98, 167, 169, 172, 173, 174, 175, 177, 178, 179, 180, 181

Cidadania 7, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 101, 102, 103, 104, 105, 183, 188, 189, 209

Ciência 38, 47, 55, 56, 59, 99, 100, 101, 102, 163, 164, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 207, 208

Comportamento 19, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 99, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 120, 121, 122, 155

Consumo 7, 34, 133, 141, 142, 148, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 162, 164, 165, 166, 172, 188

Contrato 9, 173, 183, 184, 185, 186

### D

Design 22, 56, 58, 65

Discurso 7, 57, 66, 67, 68, 71, 72, 73, 76, 77, 78, 79, 80, 87, 89, 90, 158, 159, 162, 163, 165, 167, 174, 175, 178, 180

Doença de Parkinson 35, 36, 38, 44, 45

Doenças Neurodegenerativas 35, 43

### E

Empreendedor 7, 106, 107, 108, 109, 110, 121, 122, 130, 174, 202, 204, 207, 208

Empreendedorismo 7, 106, 107, 109, 110, 120, 121, 128, 130, 141, 173, 175, 179

Empresa 26, 31, 77, 82, 83, 88, 89, 97, 109, 130, 136, 137, 144, 145, 147, 148, 172, 177, 187, 198, 199, 204

## **F**

Farmacêutico 6, 35, 41, 42, 43, 44

Fast food 7, 141, 142, 143, 144, 145, 148, 149, 150, 151

Flexibilização 11, 167, 169, 175, 177, 178

Fordismo 8, 167, 168, 169, 170, 176, 177, 181

## **G**

Gastronomia 7, 128, 129, 130, 131, 133, 140, 141, 150, 152, 164

Gênero 6, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 34, 57, 58, 63, 64, 65, 111, 113, 123, 185, 187

Gestão 6, 7, 8, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 41, 51, 55, 99, 102, 103, 108, 128, 129, 130, 131, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 148, 150, 155, 156, 171, 173, 182, 183, 187, 188, 189, 192, 193, 194, 200, 201, 203, 209

## **H**

Hospedagem 7, 140, 152, 155, 157

Hospitalar 41, 42, 43, 44

## **I**

Imagem 7, 28, 72, 77, 78, 82, 84, 89, 132, 137

Infância 7, 48, 66, 67, 69, 70, 71, 73, 74, 75, 76

Inovação 8, 7, 11, 62, 77, 94, 107, 108, 109, 110, 150, 167, 168, 169, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 180, 182, 192, 193, 195, 197, 198, 199, 200, 201, 204, 205, 206, 207, 208, 209

## **J**

Jogo pedagógico 6, 56, 57

## **L**

Licitações Públicas 8, 182, 183, 189, 191, 193

Linguagem 67, 68, 76

## **M**

Medicamento 39, 40, 41, 42, 43

Mulher 6, 14, 16, 18, 21, 22, 23, 24, 27, 57, 59

## **O**

Oportunidade 7, 18, 56, 106, 108, 109, 110, 113, 120, 121, 127, 136, 206

Organização 8, 4, 5, 8, 10, 12, 17, 21, 42, 53, 70, 71, 74, 82, 84, 87, 89, 98, 100, 108, 109, 129, 130, 137, 144, 148, 150, 154, 156, 158, 159, 165, 167, 170, 177, 180, 185, 187

## **P**

Parque Tecnológico 8, 196, 197, 200, 202, 207

Planejamento 3, 5, 6, 87, 106, 108, 109, 110, 113, 120, 122, 125, 126, 129, 130, 131, 140, 148, 151, 166, 170

Precarização 167, 169, 176, 177, 178, 179, 180

Presídio 51

Processos 7, 6, 52, 57, 69, 100, 108, 109, 131, 133, 141, 143, 144, 145, 148, 150, 154, 168, 170, 172, 174, 175, 191, 198, 199, 202, 204, 208

Produção 2, 16, 24, 26, 27, 53, 57, 58, 61, 73, 78, 79, 80, 82, 84, 98, 102, 130, 131, 133, 140, 141, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 176, 177, 178, 179, 197, 198, 199, 204, 206

## **R**

Relações étnico-raciais 6, 56, 57, 58, 60, 62, 63, 64

Restaurante 7, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 145, 148, 149, 150

## **S**

Serviços 15, 21, 26, 38, 41, 52, 108, 109, 128, 129, 130, 132, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 149, 150, 156, 167, 172, 173, 175, 176, 177, 179, 180, 185, 186, 187, 190, 191, 193, 201, 203, 205

Serviço Social 6, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 25

Sexualidade 19, 25, 58, 63, 65

Sustentabilidade 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 153, 156, 158, 161, 163, 165, 208

## **T**

Tecnologia 56, 59, 87, 128, 129, 139, 140, 150, 158, 163, 173, 182, 191, 194, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 205, 207, 208, 209

Teoria 6, 6, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 24, 46, 47, 48, 55, 67, 68, 73, 81, 84, 89, 98, 100, 108, 110, 113, 117, 119, 120, 151, 165, 173, 180, 181, 185, 191

Terapia Ocupacional 6, 26, 34, 40

Trabalhador 26, 27, 31, 34, 72, 98, 150, 159, 160, 167, 173, 176, 178, 180

Transformação social 6, 1, 3, 4, 5, 8, 9, 70

Transparência 182, 183, 184, 187, 188, 189, 191, 192, 193, 194, 195

Tratamento 6, 22, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 50, 70, 75, 88, 93, 130, 184, 188

## **U**

Uberismo 8, 167, 168, 169, 176, 177, 178, 179, 180

## **V**

Violência 6, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 24, 51

Pesquisas  
Interdisciplinares  
Estimuladas por  
Problemas Concretos  
das Ciências Sociais  
Aplicadas 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

Atena  
Editora

Ano 2021

Pesquisas  
Interdisciplinares  
Estimuladas por  
Problemas Concretos  
das Ciências Sociais  
Aplicadas 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

Atena  
Editora

Ano 2021