

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 Internazionale 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. Adailson 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	<p>Pesquisas interdisciplinares estimuladas por problemas concretos das ciências sociais aplicadas 2 / Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.</p> <p>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</p> <p>1. Ciências sociais. I. Senhoras, Elói Martins (Organizador). II. Título.</p> <p>CDD 301</p>
Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
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 VIOÊNCIA 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

Laís 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

CAPÍTULO 7.....	66
INFÂNCIA E DISCURSO: ANÁLISE DISCURSIVA DE JORNAIS EM GUARAPUAVA (1930/1940)	
Micheli Rosa	
Claudia Maris Tullio	
DOI 10.22533/at.ed.1442108027	
CAPÍTULO 8.....	77
ENTREVISTA CONSTRÓI IMAGEM EMPRESARIAL discursIVA: ESTUDO tEXTUAL NUM EXEMPLAR DA oDEBRECHT INFORMA	
Marta Cardoso de Andrade	
DOI 10.22533/at.ed.1442108028	
CAPÍTULO 9.....	91
O VIÉS SOCIAL NA FORMAÇÃO DO ADMINISTRADOR: CONTRIBUIÇÕES PARA CIDADANIA	
Maria Angelica de Araujo Oliveira	
Paulo de Tarso Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.1442108029	
CAPÍTULO 10.....	106
O PERFIL EMPREENDEDOR NA INFLUÊNCIA POSITIVA DA BUSCA DE OPORTUNIDADE E INICIATIVA AO EMPREENDEDORISMO	
André Luis da Silva	
Carlos Takashi Konaka	
DOI 10.22533/at.ed.14421080210	
CAPÍTULO 11.....	128
EMPREENDEDORISMO E GESTÃO EM GASTRONOMIA	
Potiguara Spíndola Alcantara	
DOI 10.22533/at.ed.14421080211	
CAPÍTULO 12.....	141
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	
DOI 10.22533/at.ed.14421080212	
CAPÍTULO 13.....	152
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

CAPÍTULO 11

EMPREENDEDORISMO E GESTÃO EM GASTRONOMIA

Data de aceite: 04/02/2021

Potiguara Spíndola Alcantara
Senac/SP Penha

RESUMO: O aumento da competitividade no ramo de alimentos e bebidas, aliado ao contínuo avanço da tecnologia e à escassez de pessoal qualificado, exige de proprietários e gestores uma gestão eficiente, que busque a lucratividade e o oferecimento de bons serviços. Neste processo de gestão gastronômica tem um papel importante. Apresenta-se de forma sucinta a metodologia, e os locais que foram estudados e a análise que foi realizada em cada um deles. As fichas técnicas foram instrumentos de grande importância, pois permitem manter a qualidade dos pratos e o controle de insumos e custos. A análise de cardápio, em estreita relação com o público alvo e a proposta do restaurante, mostrou-se um instrumento importante para análise de custo-benefício, fundamental num processo de consultoria e como base de uma boa gestão. Este trabalho pretende contribuir para a abrir perspectivas para a consultoria gastronômica e promover o sucesso dos empreendimentos no ramo de alimentos e bebidas, na medida em que apresenta instrumentos que auxiliam na elaboração de diagnósticos, otimizando tempo e aprofundando a reflexão.

PALAVRAS - CHAVE: gastronomia, negócios, alimentos e bebidas.

ABSTRACT: The increase of competitiveness in the food and beverage sector, aligned with the continuous technology enhancements and the shortage of qualified people, requires from owners and managers efficient management, which addresses profitability and provide good services. In this process the gastronomic consultancy plays an important role. The theme of this dissertation arose from the need of developing standard tools for diagnosis in restaurants consultancy, something that systematically directs the vision for important issues related to the standard of quality in each area. This is a qualitative research work, with characteristics of a case study, whose objective was to create indicators to facilitate the accomplishment of diagnosis, specifically in the area of food services. It focused mainly on the work of waiters and kitchen, as well as in highlighting the important role of the technical sheets and menu engineering techniques for analysis and business management in restaurants. The methodology, and the restaurants where work was developed, as well as the type of analysis performed in each one of them, are summarized. Tables for diagnosis of the work done by waiters and cooks were constructed, which proved to be good evaluation tools in restaurant consultancy and training planning. The technical sheets were very important instruments, as they allowed maintaining the quality of the dishes and the control of materials and costs. The menu analysis, in close relation with the target public and the restaurant aims, proved to be an important tool for cost-benefit analysis, which is fundamental in a consultancy process and as a basis for good management.

This work intends to contribute to open perspectives for the gastronomic consultancy and to promote the success of the enterprises in the food and beverage sector as it presents instruments that help in the elaboration of diagnosis, optimizing time and promoting reflection.

KEYWORDS: gastronomy, business, food and drinks.

INTRODUÇÃO

O aumento da competitividade no ramo de alimentos e bebidas, aliado ao contínuo avanço da tecnologia e à escassez de pessoal qualificado, exige de proprietários e gestores uma gestão eficiente, que busque a lucratividade e o oferecimento de bons serviços. Neste processo, uma boa gestão tem um papel importante para o sucesso do empreendimento. Dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) indicam que boa parte das empresas encerram suas atividades em menos de dois anos de vida (1). As empresas do ramo alimentício são muito importantes para a sociedade, contudo, não existem profissionais qualificados suficientes em termos de gestão gastronômica, bem como é rara a bibliografia neste setor. Mais do que nunca, sente-se a necessidade de estudá-la e melhor entendê-la em seus problemas cotidianos, principalmente no que tange à administração de custos. Estes aspectos abalam a estrutura das empresas e levam muitas à falência. O objetivo deste trabalho é compreender em que consiste uma boa gestão de negócio de alimentos e bebidas e quais fatores contribuem para o desempenho e sobrevivência de uma organização do ramo.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa utilizou como metodologia a revisão bibliográfica abrangendo a leitura, análise e interpretação de livros e periódicos. Todo material recolhido foi submetido a uma triagem, a partir da qual se estabeleceu um planejamento baseado na leitura atenta e sistemática que se fez acompanhada de anotações e fichamentos que, eventualmente serviriam para fundamentação teórica.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Gestão de negócio no ramo de gastronomia não é uma tarefa fácil, existem tantos outros negócios, porque investir no ramo de Alimentos e Bebidas? As razões são diversas, muitas vezes motivadas pelo retorno financeiro ou pelo próprio *glamour* associado a este tipo de empreendimento.

Alguns empreendem para obter satisfação pessoal, como o orgulho de ser proprietário de um estabelecimento. Muitos colocam em seu empreendimento suas próprias experiências, vividas enquanto turistas e clientes, importando para seu empreendimento conceitos não necessariamente aplicáveis à realidade de seu negócio

(2). O empreendedorismo no setor de alimentos e de gastronomia, além de cumprir um importante papel no dia a dia de milhões de pessoas que fazem refeições fora de casa, constitui um importante elemento dos serviços ligados ao turismo. O sucesso nesse tipo de negócio, deve levar em conta uma série de fatores complexos, como o correto dimensionamento das instalações, estabelecimento de menus e pleno conhecimento dos custos implicados em cada operação (3).

O ramo de Alimentos e Bebidas é um misto de indústria, de prestação de serviços e, de certa maneira, uma atividade comercial. Como indústria, caracteriza-a pela transformação de matérias primas em produtos vendidos, exemplo: os pratos que são preparados pelos cozinheiros modificando as propriedades organolépticas dos alimentos nos diversos pontos-de-venda (restaurantes, bares, banquetes). Como prestação de serviços caracteriza-se pela venda de mercadoria sem qualquer tipo de transformação no próprio restaurante, entendendo-se como atividade comercial, por exemplo, a venda de refrigerante e cerveja (2).

A maior parte do material disponível sobre gestão de Alimentos e Bebidas foi desenvolvido voltado para a indústria de alimentos e não para restaurantes. A grande diferença é que os restaurantes trabalham não só com os produtos que estão à venda, mas também com os serviços agregados, isso implica a hospitalidade – que é o ato do bem servir –, trabalho fortemente orientado no contato direto com os clientes, ou seja, para as pessoas. Nesse sentido, trabalhar gestão de negócios em restaurantes implica desenvolver estratégias não apenas pensando nos custos, no lucro e na qualidade dos produtos vendidos, mas também estratégias voltadas para a boa qualidade dos serviços, o que inclui um bom atendimento.

Qualquer que seja o tamanho do estabelecimento, se não houver uma administração correta e um conhecimento das tecnologias, o negócio estará destinado ao insucesso. Uma boa administração e manutenção é uma forma de aumentar a qualidade do serviço e reduzir custos, resultando em economia significativa para o empreendedor (4). Portanto, garantir o máximo de qualidade dos serviços prestados, com tratamento diferenciado ao cliente, em um mercado altamente competitivo como o setor de Alimentos e Bebidas, requer esforço, planejamento e a administração da manutenção de instalações, equipamentos, materiais e peças que compõem a estrutura da empresa.

Um dos principais fatores que contribuem para o desempenho e a sobrevivência de uma organização é a qualidade dos serviços prestados e dos produtos oferecidos aos seus clientes. Existe uma tendência mundial no sentido de atender plenamente e até superar às expectativas dos consumidores e clientes em relação à qualidade (5).

Os profissionais do segmento de serviços de alimentação devem gerenciar a produção ao mesmo tempo em que gerenciam a distribuição e as vendas. Há uma exigência superior em relação ao profissional da área de serviços de alimentação relativamente ao que acontece noutras áreas. De fato, quando se atua em restaurantes, *buffets*, clubes e

outros locais em que os alimentos são servidos diretamente ao cliente, os consumidores reagem imediatamente à qualidade do produto e do serviço e a todos os outros fatores que afetam a sua experiência.

Antigamente gerenciar um empreendimento gastronômico (restaurante, bar, cafeteria, *buffet*, etc) era tarefa mais simples, pois se tratava simplesmente de gerenciar uma caixa de madeira em que diariamente o proprietário colocava o dinheiro recebido dos clientes. O dinheiro das compras saía da mesma caixa. No final do dia, todo o dinheiro era guardado no bolso do proprietário e levado para casa. Com o passar do tempo, a caixa registradora foi instalada. O dinheiro das vendas era registrado e o dinheiro ia para a gaveta. Era acoplada uma fita que registrava os movimentos e que podia ser retirada no final do dia. Eventualmente, o proprietário percebia que precisava de mais dados para ajudar seu negócio. Buscava então os conceitos de contabilidade para registrar os movimentos e preparar um demonstrativo de entradas e saídas podendo apresentar os resultados do negócio (7).

A maior parte das empresas está procurando por uma fórmula do sucesso, ou seja, a fórmula que garanta a solução de todos os problemas. O sucesso, porém, não está em seguir cegamente as modernas técnicas e teorias administrativas, é preciso que haja habilidade para gerenciar o que se conhece muito, o que se conhece pouco e o que é desconhecido. A gestão em gastronomia está relacionada com planejamento e controle das atividades do referido projeto para atingir os seus objetivos. Todo projeto necessita inter-relacionar fatores relativos à qualidade, custo e tempo (8). Com base nisso percebe-se a extrema relevância, na contemporaneidade, da figura do gestor gastronômico.

O trabalho do gestor gastronômico é amplo e complexo, não podendo ser esmiuçado nos limites de um artigo. Por isso, foram feitas algumas escolhas e decidido apresentar a discussão sobre a complexidade do trabalho de um gestor no ramo de alimentos e bebidas.

Elaboração de Cardápio

O cardápio, ou menu, é o instrumento de informação, venda e publicidade de um restaurante. Através do mesmo o cliente escolhe os alimentos e bebidas que serão consumidos.

Ao elaborar o cardápio, se faz necessário um estudo minucioso e uma ampla pesquisa de mercado. É fundamental lembrar que para a elaboração do cardápio há muitos aspectos importantes a considerar, como por exemplo: o perfil dos clientes atuais e potenciais, dia e horário de funcionamento, condições climáticas da região, sistema de atendimento ao cliente, técnicas de produção, processos de estocagem, disponibilidade de produto, volume e quantidade de produtos a serem produzidos, custos dos materiais, apresentação dos pratos, tipos de cortes dos alimentos, hábitos dos clientes e hábitos regionais, entre outros. Mesmo assim, os resultados dependerão da aceitação dos clientes e isso requer paciência e tempo para assimilarem a estrutura do cardápio. A autoanálise

do restaurante deve ser feita tanto no início das operações, como também no decorrer do funcionamento. Deve ser verificado nessa análise se os produtos e serviços, efetivamente apresentam qualidade, se há muito desperdício e o que deve ser feito para evitá-lo, se os preços estão em nível adequado (9).

O cardápio é uma peça importante para o sucesso do restaurante. Basta pensar que todo cliente, ao entrar no restaurante, solicita imediatamente o cardápio. Ele deve transmitir para o cliente o propósito da casa, deve informar se é uma sanduicheria, um *fast-food*, um *self-service*, um restaurante típico, uma cantina italiana, um restaurante clássico, etc. O cardápio é algo difícil de elaborar, e muito donos de restaurantes não se dão conta disso. Planejar um cardápio exige conhecimento gastronômico para expor o que oferecem os pratos, para que o cardápio apresente variedade de formas de cocção e riqueza de combinação entre pratos e guarnições, apresentando uma seleção de pratos com originalidade, além de combinar as entradas com os pratos principais, com as sobremesas e com as bebidas(3).

Um outro aspecto, nem sempre considerado, é que o cardápio reflete a imagem do restaurante; inconscientemente o cliente está avaliando a qualidade do papel, a impressão e as ilustrações ao escolher seu prato. Como essa escolha é feita pela leitura da relação, a redação e a correção gramatical são elementos que devem nortear quem planeja e redige o cardápio.

Quem elabora o cardápio precisa conhecer os tipos de serviços do restaurante, pois há certos pratos que exigem talheres e *mise-en-place* especiais, podendo o restaurante não estar apetrechado para esse serviço ou, ainda, os funcionários não estarem treinados para o serviço. Precisa também conhecer o público que vai atender, observando idade, sexo, ocupação, poder aquisitivo e hábitos. O cardápio precisa ser renovado com frequência e contemplar a sazonalidade de alguns insumos como caça, frutos do mar, frutas e legumes. Essas atualizações devem levar em consideração as preferências da clientela em relação ao que o restaurante oferece e considerar ainda os pratos mais rentáveis, os que devem ser mais trabalhados e os que devem ser retirados do cardápio.

Um ponto muito importante depois da criação do cardápio é o trabalho de marketing contínuo do mesmo. A função do cardápio é ser uma das principais ferramentas de marketing que um restaurante pode ter. O marketing vai influenciar diretamente a capacidade de captação de clientes e a fidelização dos mesmos. O cardápio é um instrumento de venda, todavia deve ser cuidadosamente pensado e elaborado para atingir o segmento de mercado proposto. Por esse motivo, em uma consultoria realizada em restaurante, um dos pontos importantes para análise é, sem dúvida, o cardápio.

Elaboração de Fichas Técnicas

A ficha técnica é um dos mais importantes documentos do restaurante. Registra todo o processo de elaboração dos pratos, bem como das matérias primas utilizadas, suas

quantidades e o valor total de produção. É dividida basicamente em duas partes: uma parte é a gerencial, identifica todos os custos de matéria prima referentes a uma determinada preparação; e a outra parte identifica todas as etapas da produção do prato, além de exibir uma fotografia do prato montado. A ficha técnica tem como função: *i)* registrar as quantidades de matéria-prima utilizadas nas preparações; *ii)* padronizar quantidades de matéria-prima nas preparações; *iii)* padronizar a montagem e apresentação dos pratos; *iv)* identificar os custos da produção; *v)* registrar os processos da produção; *vi)* manter um histórico das preparações do restaurante; *vii)* permitir a comparação das informações de consumo; *viii)* facilitar as projeções de compras e especificações de mercadorias; *ix)* controlar os volumes de matéria-prima requisitados; *x)* comparar as informações de consumo com as informações de vendas(9).

Existem vários modelos de fichas técnicas na gastronomia, das mais simples às mais elaboradas, apresentando diversas informações. É possível elaborar uma ficha com informações básicas que darão um ótimo padrão tanto no sentido administrativo quanto operacional.

A ficha técnica poderá ser elaborada em planilha de dados, como o Excel e, para mantê-la atualizada, duas de suas colunas, a do Custo Unitário e a do Fator de Correção (FC), não deverão ser digitadas diretamente. Essas informações devem vir, automaticamente, de tabelas correlatadas, elaboradas individualmente. Qualquer alteração nessas informações deve ser feita nessa tabela, pois, dessa forma, todas as fichas técnicas são atualizadas automaticamente. São necessários conhecimentos do software para compreender bem esse processamento. A razão deste explica-se pelo fato dos insumos poderem apresentar variações no fator de correção, no índice de cocção e no custo, devido à safra, à qualidade, ao frete, à barganha com fornecedores, etc. Uma vez que a tabela esteja interligada através de suas células correspondentes, as alterações serão realizadas com racionalidade (3).

Apresenta-se em seguida um modelo de ficha técnica com os campos considerados relevantes para a situação em causa (Tabela 1).

FICHA TÉCNICA

PREPARAÇÃO: Polvo Crocante

SETOR: Prato Principal

RENDIMENTO: 1



PRODUTO	UND	QUANT. LIMPA	VALOR BRUTO	FATOR DE CORREÇÃO	QUANT. BRUTA	VALOR TOTAL	% de participação
Mini arroz	kg	0,040	R\$29,00	1	0,040	R\$ 1,16	4%
Azeite	L	0,080	R\$22,00	1	0,080	R\$1,76	6%
Polvo	kg	0,200	R\$69,00	1,16	0,232	R\$13,80	48%
Água de polvo	L	0,155	R\$ 0,00	1	0,155	R\$ 0,00	0%
Cebola	kg	0,010	R\$ 2,00	1,50	0,015	R\$ 0,03	0%
Brócolis	kg	0,050	R\$11,00	2,53	0,127	R\$ 1,39	5%
Camarão	kg	0,060	R\$64,00	2,75	0,165	R\$10,56	37%
Sal	kg	0,003	R\$ 2,00	1	0,003	R\$0,01	0%
Alho	kg	0,010	R\$13,40	1,08	0,108	R\$0,14	0%
MODO DE PREPARO						VLR TOTAL	Total
1. Cozinhe o polvo em água fervente por aproximadamente 30 minutos, corte dois tentáculos, aproximadamente 200 g, e reserve a água do polvo. 2. Numa panela grande, coloque o azeite, a cebola e o alho cortados em achê. Leve ao fogo alto e deixe fritar até a cebola e o alho murcharem (cerca de 3 minutos). 3. Acrescente o mini arroz e o sal e mexa com a colher de pau durante 2 minutos. 4. Junte a água do polvo e deixe cozinhar. 5. Quando a água do arroz reduzir pela metade acrescente os brócolis cortados em brunoise, tampe, baixe o fogo e deixe cozinhar por mais alguns minutos (cerca de 10 minutos de cozimento). Quando estiver finalizando acrescente os camarões. 6. Frite o polvo no azeite e sirva juntamente com o mini arroz e decore o prato com uma fatia de limão.						R\$28,85	100%
						CUSTO DA PREPARAÇÃO + 30 %	
						R\$ 37,51	
						VLR PARA VENDA	
						R\$ 99,00	

Peso Líquido (Quantidade Limpa): Quantidade de produto pronto para ser cozido ou servido. Trata-se de quantidade de produto efetivamente pronto para ser utilizado, isento de perdas do processo de preparação.

Peso Bruto (Quantidade Bruta): É a quantidade de matéria-prima a ser requisitada para compra para o preparo de um prato. Exemplo será necessário de 0,200 kg de polvo para preparação.

Fator de correção: Em alternativa ao rendimento, pode usar-se o fator de correção (como é o caso da ficha apresentada na Tabela 1). Uma grande parte dos insumos utilizados nas preparações dos produtos não estão prontos para o uso e necessitam ser manipulados, o que provoca perdas, as quais precisam ser computadas no cálculo dos custos. É importante, avaliar essas perdas determinando o peso bruto (PB) e o peso líquido (PL) do alimento. Tal como referido acima, compreende-se por peso bruto o peso na forma

em que o insumo é adquirido; e por peso líquido o peso depois de insumo ser limpo e estar pronto para ser utilizado pelo profissional. Com base nestes valores determina-se um fator de correção (FC). Este, como indicado abaixo, é calculado dividindo o peso bruto pelo peso líquido. Se o profissional na cozinha precisa de determinada quantidade de alimento, ele está se referindo a quantidade limpa que irá utilizar na preparação do prato. Logo, é necessário calcular quanto de alimento precisa ser pesado ou medido para que, ao limpá-lo ou deixá-lo pronto para o uso, ele pese o que foi indicado na receita. Este cálculo é feito com base no fator de correção. Este permite ainda obter o peso líquido expectável de determinado produto a partir do seu peso bruto.

Considere-se, por exemplo, a preparação do polvo crocante onde o cozinheiro utiliza 0,127 kg de brócolis e após a limpeza pesou 0,050 kg o fator de correção será 2,54.

Na receita citada indica-se que são necessários 0,060 kg de camarão limpo e que o fator de correção do camarão é 2,75, usando a fórmula anteriormente referida pode calcular-se o peso bruto de camarão necessário – 0,165 kg.

O valor do peso bruto é importante, pois é com base nele que se define a quantidade de insumo que é necessário adquirir e que se calcula o custo do prato. Fundamentar-se nos pesos líquidos da receita para calcular seu custo é deixar de considerar todos os desperdícios envolvidos.

Valor total: É o custo total do item em questão a ser utilizado na preparação. Calcula-se, utilizando o valor unitário e o peso bruto (ou quantidade bruta) que efetivamente será comprado para que seja possível a preparação nas quantidades citadas. Exemplo:

Exemplo: se o valor bruto do arroz é de 0,040 kg e o seu preço por kg for R\$ 29,00 é com base nestes valores que se determina o custo do arroz.

Valor Total da Preparação: É o somatório dos valores dos custos de todos os ingredientes utilizando na preparação.

Percentual de Participação: É o valor percentual do custo de cada matéria-prima utilizada na preparação em relação ao valor total do custo do prato. Utiliza-se para facilitar a análise dos itens que possuem maior influência no valor da preparação. Isso facilitará algumas decisões quando à redução de custo ou mudança de ingredientes. O cálculo é feito considerando o valor total da preparação e o valor total do item da seguinte forma:

$$\text{Percentual de Participação} = (\text{R\$ } 13,80 / \text{R\$ } 28,85) \times 100 = 48\%$$

Exemplo, o percentual de participação do polvo seria dado pelo seguinte cálculo:

Preço de venda: É o valor possível de preço de venda no restaurante, considerando os custos.

2.6. Elaboração de Indicadores no Diagnóstico de Serviços: Garçon e Cozinheiro

O diagnóstico é uma ferramenta importante para o desenvolvimento e crescimento

de um restaurante. Através dele é possível ter um auxílio real na tomada de decisões que possibilitem solucionar problemas, melhorando os resultados e criando condições para o sucesso da empresa. Contudo, os benefícios mais interessantes para o restaurante estão ligados às ações propostas após o diagnóstico, que por sua vez devem estar alinhadas à estratégia.

Cada contato com um cliente num restaurante pode ser considerado como sendo um “momento de verdade”, uma oportunidade de satisfazer ou não o cliente. A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas relativamente ao serviço desejado. O cliente é a figura importante em todo o processo organizacional num restaurante. É fundamental que as decisões do restaurante e as tarefas operacionais levem em consideração as necessidades e expectativas do consumidor e tentem superá-las, para atender ao requisito de satisfazer completamente o cliente. Tendo em conta estes aspetos, foram elaborados no âmbito deste trabalho indicadores de diagnóstico do perfil profissional do serviço de garçom e de cozinheiro.

Esses indicadores foram inspirados nas características dos bens e serviços descritos,(9), que estão associados: a relação com os clientes, perecibilidade, intangibilidade, inseparabilidade, e uniformidade (Tabela 2).

Característica	Serviços	Bens
Relação com os clientes	Geralmente envolvem uma relação continua com os clientes	Geralmente envolvem uma relação impessoal e breve, embora a força e a duração das relações estejam crescendo.
Perecibilidade	Serviços só podem ser usados no momento em que são oferecidos.	Bens podem ser colocados em estoque e usados em momento posterior.
Intangibilidade	O cliente possui apenas lembranças e resultados (como um cabelo bem cortado ou um maior conhecimento).	O cliente possui objetivos que podem ser usados, revendidos ou dados para outros.
Inseparabilidade	Serviços geralmente não podem ser separados de pessoas que os oferece.	O envolvimento do cliente pode ser limitado a comprar o produto final e usá-lo.
Uniformidade	Devido à inseparabilidade e ao alto envolvimento, cada serviço pode ser único, com uma possibilidade de variação da qualidade.	As variações na qualidade e as diferenças em relação a padrões podem ser corrigidas antes que os clientes comprem os produtos.

Tabela 2 - Características dos bens e serviços (9)

É fundamental reconhecer que os serviços não são atividades meramente periféricas, mas sim, partes integrantes da sociedade que representa a força vital de transição da sociedade rumo a uma economia globalizada. Os autores definem serviço como sendo uma atividade, ou uma série de atividades, de natureza intangível, que ocorre entre consumidores e prestadores de serviços. O serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor. (5).

Elaboração de Indicadores de Diagnóstico de Serviços de Atendimento Garçom

A percepção da importância em criar um padrão de diagnóstico do atendimento em restaurante surgiu no processo da prestação de serviço de consultoria. Assim, foi decidido criar instrumentos adequados para a realização do diagnóstico do perfil profissional do serviço de garçom e de cozinheiro.

Ao elaborar um manual de garçom com as principais estratégias para conquistar o cliente, pois o garçom está na linha de frente do empreendimento e a sua imagem é um grande cartão de visita. Quanto mais atraente for o perfil e a prática profissional, maiores as chances de sucesso.

A imagem do profissional, além de revelar preocupação estética e apreço pelo cliente, tende a ser responsável pelas primeiras impressões que se tem de um restaurante ou bar. A apresentação pessoal do garçom tem que ser impecável, pois ele representa a empresa perante a clientela e é com ele que o cliente se relaciona durante todo o tempo em que permanece no restaurante. Higiene, tanto pessoal como no trato com produtos, utensílios e praça de trabalho, simpatia, educação, diplomacia, discrição e poder de comunicação na convivência com clientes e companheiros de trabalho, senso de organização, iniciativa e criatividade no desempenho das atividades do dia-dia são itens relevantes na avaliação de seus serviços.

A maneira como se apresenta tem uma grande relação com seu nível técnico. Um dos pontos fortes do seu trabalho tem que ser o marketing promocional e sua boa imagem no mercado. O garçom, por trabalhar em contato com o público, deve obedecer a certas normas condizentes com a profissão e a atividade que desenvolve.

Perante isso, foi feito um modelo de diagnóstico dos serviços realizados pelo garçom, utilizando-se como estratégia a observação prévia em várias situações. No âmbito deste trabalho essa observação foi feita nos restaurantes. Apresenta-se na Tabela 5 o modelo desenvolvido de diagnóstico do garçom. Relativamente aos indicadores de competências: bom, regular e ruim, considerando-se bom quando o profissional atinge totalmente o critério estabelecido, regular quando atinge parcialmente o critério estabelecido e ruim quando não atinge o critério estabelecido.

Características	Bom	Regular	Ruim
Apresentação e postura profissional.			
Recepção e acompanhamento do cliente até a mesa.			
Apresentação os serviços do restaurante.			
Apresentação do cardápio aberto.			
Registro, com clareza, de todos pedidos.			
Apresentação de opções de pratos.			
Oferta de drinks no lugar da cerveja.			
Sugestão de harmonização do prato com a bebida.			
Oferta e sugestões de sobremesa.			
Oferta de digestivo após a refeição.			
Revisão da mesa, evitando que copos sujos, garrafas vazias, etc., permaneçam na mesa.			
Comunicação com os colegas (da maneira mais discreta possível).			
Zelo pela manutenção dos materiais e equipamentos.			
Atenção constante às possíveis solicitações.			
Pega nos copos sempre pela haste.			
Aplicação das técnicas corretas facilitando o serviço e permitindo maior satisfação.			
Despede-se corretamente dos clientes.			

Tabela 5 - Modelo de Diagnóstico do Garçom

É relevante ressaltar que o diagnóstico acima apresentado deve ser, num primeiro momento, utilizado pelo consultor discretamente, de maneira que o garçom o veja como um cliente. Ou seja, o consultor chega ao restaurante com o objetivo de fazer a avaliação do garçom como se fosse um cliente, de forma que o garçom não perceba que está sendo avaliado. Se a situação de diagnóstico/avaliação não for realizada dessa maneira, a mesma

pode ficar comprometida.

Para a complementação do diagnóstico do serviço, um item importante é a questão do tempo destinado à realização dos serviços oferecidos. Para que esse aspecto fosse contemplado no diagnóstico, foi elaborado o indicador apresentado na Tabela 6 para aplicação em consultoria de restaurante. Sendo bom se o serviço atingiu o tempo estimado. Caso passe 1 a 2 minutos o tempo de serviço foi regular e acima de 3 minutos é considerado ruim.

Serviço	Tempo estimado	Bom	Regular	Ruim	Tempo Min
Couvert:	3 a 5 minutos				
Bebidas:	3 a 5 minutos				
Entrada:	10 a 15 minutos				
Prato principal:	15 a 20 minutos				
Sobremesa:	3 a 5 minutos				-
Encerramento da conta	3 minutos				

Tabela 6 - Modelo de avaliação do restaurante em relação ao tempo nos serviços oferecidos.

CONCLUSÃO

A pesquisa levou a concluir que o aumento da competitividade, aliado ao contínuo e acelerado avanço da tecnologia na contemporaneidade, fazem com que as empresas passem a se preocupar com o frequente aperfeiçoamento de seus funcionários visando o sucesso do empreendimento. Essa situação não é diferente em relação aos restaurantes.

As empresas do ramo alimentício são muito importantes para a sociedade, contudo, hoje em dia não existem profissionais qualificados suficientes em relação a gestão, bem como é rara a bibliografia neste setor. Mais do que nunca, em uma época de transição, ruptura e crise, sente-se a necessidade de estudar estas empresas e melhor entendê-las em seus problemas cotidianos, principalmente no que tange à administração de custos. Finaliza-se, reiterando que uma boa gestão, é aquela que desenvolve não apenas o empreendimento no caso, os restaurantes, mas as pessoas enquanto profissionais. Que as nossas vozes possam se unir a outras vozes e que tragam inspirações para novas pesquisas na área.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha orientadora professora Paulina Mata, da Universidade Nova de Lisboa e ao Co-orientador Professor Paulo Henrique, da Universidade Federal do Ceará, pelo incentivo. Agradeço também à minha Coordenadora de área Mariana Aguiar Lima Vieira, por me incentivar a escrever este artigo.

REFERÊNCIAS

1. SEBRAE, 10 *Anos de Monitoramento da Sobrevivência e Mortalidade de Empresas*. São Paulo: Editora Sebrae, 2008. Disponível em: www.sebrae.com.br, acesso em Janeiro/2020
2. ASSAD, M. B. & YAMASHITA, Ana Paula. *Gestão Financeira para Meios de Hospedagem*. 2. Ed. Editora Atlas . São Paulo, 2005.
3. BRAGA, R. M. M. *Gestão da Gastronomia: Custo, Formação de Preços Gerenciamento e Planejamento de Lucros*. 1. Ed. Editora Senac, São Paulo, 2008.
4. FONSECA, M. T. *Tecnologia gerenciais de Restaurantes*. 1.Ed. Editora Senac, São Paulo 2014
5. LINZMAYER, E. *Guia Básico para Administração da Manutenção Hoteleira*. 5. Ed. Editora Senac, São Paulo, 2010
6. CHESSER, J. W. & CULLEN, N. C. *Gestão em Serviços de Alimentação: Liderança e Desenvolvimento de Recursos Humanos para a Gastronomia*. 5. Ed. Editora Manole, São Paulo, 2016
7. MARCELINA, Concetta. *Gestão de Empreendimento Gastronomico*. , Edição e Produção Virtual Diagrama, São Paulo, 2008.
8. BRUZZI, Demerval G. *Gerencia de Projetos*. 2. Ed. Editora Senac São Paulo, 20
9. Zanella, Luiz Carlos. "Instalação e Administração de Restaurante", São Paulo, Editora Metha, 2007.

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 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Pesquisas Interdisciplinares Estimuladas por Problemas Concretos das Ciências Sociais Aplicadas 2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Atena
Editora

Ano 2021