

O CAMPO TEÓRICO- METODOLÓGICO- EPISTEMOLÓGICO DA EDUCAÇÃO

Atena
Editora
Ano 2021



Américo Junior Nunes da Silva
(Organizador)

**NO FOMENTO DA
QUESTÃO POLÍTICA
DA ATUALIDADE 4**

O CAMPO TEÓRICO- METODOLÓGICO- EPISTEMOLÓGICO DA EDUCAÇÃO

Atena
Editora
Ano 2021



Américo Junior Nunes da Silva
(Organizador)

**NO FOMENTO DA
QUESTÃO POLÍTICA
DA ATUALIDADE 4**

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 Livia 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

O campo teórico-metodológico-epistemológico da educação no fomento da questão política da atualidade 4

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Flávia Roberta Barão
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Américo Junior Nunes da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C198 O campo teórico-metodológico-epistemológico da educação no fomento da questão política da atualidade 4 / Organizador Américo Junior Nunes da Silva. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-931-8

DOI 10.22533/at.ed.318212503

1. Educação. I. Silva, Américo Junior Nunes da (Organizador). II. Título.

CDD 370

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


Ano 2021

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

Temos vivenciado, ao longo dos últimos anos, inúmeros ataques a Educação brasileira; investidas que têm ocasionado retrocessos. O contexto pandêmico alimentou essa crise que já existia, escancarando o quanto a Educação no Brasil acaba sendo uma reprodutora de desigualdades. As interferências externas e investidas do mercado tentam, a todo custo, subordinar a Educação e atividade docente a uma lógica neoliberal de produção (TARDIF; LESSARD, 2005). Nesse sentido, precisamos nos mobilizar e a **indignação e esperança** configuram-se como duas categorias importantes nesse processo.

Diante desse cenário, como dissemos, de muitos retrocessos, negacionismo e investidas neoliberais, não podemos nos furtar do debate político e social, tão importante nesse momento que vivemos destrato a Educação, sucateamento do trabalho docente e exclusão de estudantes, por exemplo. Como nos alertou Freire (2004, p. 28), para além de ensinar com rigorosidade metódica a sua disciplina, “o educador democrático não pode negar-se o dever de, na sua prática docente, reforçar a capacidade crítica do educando, sua curiosidade, sua insubmissão”. Precisamos considerar esses elementos sociais e políticos necessários no movimento de formar cidadãos indignados e esperançosos que desconstruam os discursos fatalistas.

É nessa direção que o volume de “**O Campo Teórico-metodológico-epistemológico da Educação no Fomento da Questão Política da Atualidade**”, como o próprio título sugere, torna-se um espaço oportuno de discussões e do (re)pensar o campo educacional, assim como também da prática, da atuação política e do papel social do docente. Este livro reúne um conjunto de textos de autores de diferentes estados e regiões e que tem na Educação sua temática central, perpassando por questões de gestão escolar, inclusão, democracia, humanização, gênero, tecnologias, sexualidade, ensino e aprendizagem, formação de professores, profissionalismo e profissionalidade, ludicidade, educação para a cidadania, avaliação entre outros. O fazer educacional, que reverbera nas escritas dos capítulos que compõe essa obra, constitui-se enquanto um ato social e político.

Os autores que constroem esse volume são estudantes, professores pesquisadores, especialistas, mestres ou doutores e que, muitos, partindo de sua práxis, buscam novos olhares a problemáticas cotidianas que os mobilizam. Esse movimento de socializar uma pesquisa ou experiência cria um movimento pendular que, pela mobilização dos autores e discussões por eles empreendidas, mobilizam-se também os leitores e os incentivam a reinventarem os seus fazeres pedagógicos e no se reconhecerem enquanto sujeitos políticos. Nessa direção, portanto, desejamos a todos uma produtiva, indignante e esperançosa leitura!

REFERÊNCIAS

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

TARDIF, M.; LESSARD, C. **O trabalho docente: elementos para uma teoria da docência como profissão de interações humanas**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
AVALIAÇÃO EM EDUCAÇÃO: NOTAS SOBRE ESTUDOS BRASILEIROS E PORTUGUESES	
Lidnei Ventura	
Betina da Silva Lopes	
Tânia Regina da Rocha Unglaub	
DOI 10.22533/at.ed.3182125031	
CAPÍTULO 2	12
CONTRIBUIÇÕES DO PROJETO DE VIDA NA ESCOLA PÚBLICA EM TEMPOS DE PANDEMIA	
Nara Fernandes dos Santos	
Janeide Ferreira Lopes	
Wendell Batista dos Santos	
DOI 10.22533/at.ed.3182125032	
CAPÍTULO 3	23
EXPERIENCIA EN LA ENSEÑANZA DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA EN POSGRADO	
José David Alarcón Araneda	
Marco Antonio Orellana Basáes	
DOI 10.22533/at.ed.3182125033	
CAPÍTULO 4	30
O ENSINO COLABORATIVO COMO APOIO À INCLUSÃO	
Jocy Beatriz Moreira Maia	
Marília Carollyne Soares de Amorim	
DOI 10.22533/at.ed.3182125034	
CAPÍTULO 5	37
UM OLHAR PARA O AUTISMO EM DEFESA DA APRENDIZAGEM	
Simone Maia Guerra	
DOI 10.22533/at.ed.3182125035	
CAPÍTULO 6	49
MAPEAMENTO DOS GRUPOS DE PESQUISA LIDERADOS POR SERVIDORES DO IFSC – CAMPUS LAGES	
Magali Inês Pessini	
DOI 10.22533/at.ed.3182125036	
CAPÍTULO 7	53
A SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DOS CURSOS TÉCNICOS INTEGRADOS DO IFAM-CAMPUS PARINTINS	
Kleber de Britto Souza	
Vivian Carolayne Falcão de Almeida	

Gerson Teixeira Cardoso Filho
DOI 10.22533/at.ed.3182125037

CAPÍTULO 8..... 63

AS DIFICULDADES DOS ACADÊMICOS NOS CURSOS DE ENGENHARIA, LICENCIATURA EM QUÍMICA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA DISCIPLINA DE CÁLCULO, NO TURNO NOTURNO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR NA CIDADE DE MANAUS

Jefferson Emilio Maciel da Silva
Roneuane Grazielle da Gama Araújo
DOI 10.22533/at.ed.3182125038

CAPÍTULO 9..... 82

INTERDISCIPLINARIDADE E APRENDIZAGEM BASEADA EM PROBLEMAS (ABP): UMA BREVE REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Daniel Franz Reich Magalhães
DOI 10.22533/at.ed.3182125039

CAPÍTULO 10..... 90

APRENDIZAGEM, UMA “MEDIÇÃO”: CONTRIBUIÇÕES DE VYGOTSKY

Vanessa Steigleder Neubauer
Ieda Márcia Donati Linck
DOI 10.22533/at.ed.31821250310

CAPÍTULO 11..... 99

RELATO DE EXPERIÊNCIA DO PROGRAMA INSTITUCIONAL DE BOLSA DE INICIAÇÃO À DOCÊNCIA (PIBID): UM ESTUDO SOBRE AS DIFERENTES METODOLOGIAS DE ENSINO DA EDUCAÇÃO FÍSICA

Daniele Gonçalves Lisbôa Gross
Iron Martins Lisboa Júnior
Wylker Souza Saraiva
Jackson Carlos da Silva
Getulio Gleicer
Anna Karoline Nogueira de Santana
Flávio Moura de Sousa
Rhuam Pablo Ferreira da Silva
Maise Bruna Morais
DOI 10.22533/at.ed.31821250311

CAPÍTULO 12..... 113

A EDUCAÇÃO INFANTIL (PRÉ-ESCOLA) NA PERSPECTIVA DA BASE NACIONAL COMUM CURRICULAR (BNCC) DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO DE PRESIDENTE KENNEDY-ES

Marciana Duarte de Oliveira
Katia Gonçalves Castor
DOI 10.22533/at.ed.31821250312

CAPÍTULO 13..... 132

RITALINA COMO MEDICALIZAÇÃO (DES)NECESSÁRIA NOS ALUNOS DE 1º AO 5º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL E SUA INCIDÊNCIA NO PROCESSO ENSINO APRENDIZAGEM

Adriana Ferreira Rufino Gonçalves

Iacrisiane Custodio Ferreira

Marta Regina Rossoni

DOI 10.22533/at.ed.31821250313

CAPÍTULO 14..... 137

A PRESENÇA DA INFORMÁTICA NA FORMAÇÃO DE PROFESSORES: UMA ANÁLISE DAS EMENTAS CURRICULARES DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES EM BELÉM/PA

Helen do Socorro Rodrigues Dias

Gustavo Nogueira Dias

Vanessa Mayara Souza Pamplona

Cássio Pinho dos Reis

Wagner Davy Lucas Barreto

Alessandra Epifanio Rodrigues

Jamille Carla Oliveira Araújo

Ana Paula Ignácio Pontes Leal

Rondineli Carneiro Loureiro

Fabricio da Silva Lobato

José Carlos Barros de Souza Júnior

Washington Luiz da Silva Junior

DOI 10.22533/at.ed.31821250314

CAPÍTULO 15..... 146

O ENSINO DA MATEMÁTICA NA PERSPECTIVA DOS CONHECIMENTOS TRADICIONAIS: UMA EXPERIÊNCIA COM FORMAÇÃO CONTINUADA NA COMUNIDADE DE TARACUÁ –SÃO GABRIEL DA CAHOEIRA

Rosilei Cardozo Moreira

Rauciele da Silva Cazuzu

Felipe Arante Matos

DOI 10.22533/at.ed.31821250315

CAPÍTULO 16..... 155

UM OLHAR SOBRE ESPAÇO E MATERIAIS: RELATO DE UMA VIAGEM POR INSTITUIÇÕES DE EDUCAÇÃO DE INFÂNCIA EM MAPUTO

Paula Cristina Pacheco Medeiros

Maria Clara de Faria Guedes Vaz Craveiro

Brigite Carvalho da Silva

Ana Cristina Dias Pinheiro

Ana Isabel Ramos da Cunha

DOI 10.22533/at.ed.31821250316

CAPÍTULO 17..... 171

OS CONTEÚDOS E AS DIMENSÕES DE CONHECIMENTO NA BASE NACIONAL

COMUM CURRICULAR NA ÁREA DA EDUCAÇÃO FÍSICA

Daniele Gonçalves Lisbôa Gross

Maurício Pereira da Silva

Elson Pereira Camargo

Jackson Carlos da Silva

João Bartholomeu Neto

Flávio Moura de Sousa

DOI 10.22533/at.ed.31821250317

CAPÍTULO 18..... 184

O LÚDICO NO ENSINO E APRENDIZAGEM DE ZOOLOGIA DE INVERTEBRADOS

Renan da Silva Martins

DOI 10.22533/at.ed.31821250318

CAPÍTULO 19..... 195

UMA EXPEDIÇÃO VIRTUAL AOS BIOMAS DO RIO GRANDE DO SUL UTILIZANDO UMA *WEBQUEST*

Vanessa Silva de Brito Bandeira

Ticiane da Rosa Osório

Márcio Marques Martins

DOI 10.22533/at.ed.31821250319

CAPÍTULO 20..... 206

O PODER SIMBÓLICO DA AVALIAÇÃO ESCOLAR

Nathália Gatto Justen

DOI 10.22533/at.ed.31821250320

CAPÍTULO 21..... 221

PARADIGMAS NO ENSINO DE CIÊNCIAS E BIOLOGIA

Vanessa Minuzzi Bidinoto

Maria Guiomar Carneiro Tommasiello

DOI 10.22533/at.ed.31821250321

CAPÍTULO 22..... 235

MUNDO MISTÉRIO

Luisa Maria Nunes da Cunha

Karla Rosane do Amaral Demoly

Bruno de Sousa Monteiro

DOI 10.22533/at.ed.31821250322

CAPÍTULO 23..... 247

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE MICROPROPAGACÃO DE MERISTEMAS DE BANANAS (*Musa spp.*) VARIEDADE MAÇÃ

Tomas Cássio de Caires Lima

Matheus Cesar da Silva Pereira

Rodrigo Batista

Cynthia Venâncio Ikefuti

Uderlei Doniseti Silveira Covizzi

DOI 10.22533/at.ed.31821250323

SOBRE O ORGANIZADOR.....	253
ÍNDICE REMISSIVO.....	254

CAPÍTULO 7

A SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DOS CURSOS TÉCNICOS INTEGRADOS DO IFAM-CAMPUS PARINTINS

Data de aceite: 22/03/2021

Kleber de Britto Souza

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, *Campus Parintins*

Vivian Carolayne Falcão de Almeida

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, *Campus Parintins*

Gerson Teixeira Cardoso Filho

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, *Campus Parintins*

RESUMO: O uso de estratégias gerenciais de marketing é mais eficiente para a tomada de decisões, tendo em vista as mudanças constantes das exigências dos usuários do serviço público de ensino. Em busca de ofertar melhores serviços pelos eixo de ensino, pesquisa e extensão no IFAM-*Campus Parintins*, faz-se necessário obter dados com os discentes em relação ao grau de satisfação dos serviços, no intuito de identificar quais aspectos precisam ser corrigidos ou melhorados, em buscar de proporcionar aos discentes uma melhoria contínua nos serviços. A metodologia da pesquisa foi desenvolvida em duas etapas, a primeira de abordagem qualitativa, onde foi adotado a técnica do incidente crítico onde obtemos dados para a formulação do questionário. A segunda etapa foi de aplicação de um questionário fechado para aferir o grau de satisfação dos discentes dos cursos técnicos por

meio da aplicação de um questionário composto de uma ESCALA DE LIKERT de 05 (cinco) pontos e a análise dos dados que feito por meio do Programa SPSS 20. A amostra foi probabilística, estratificada e proporcional, constituída por 141 discentes do segundo e terceiro anos dos cursos técnicos do IFAM *Campus Parintins*. A satisfação dos usuários se apresenta como importante subsídio para aferir a qualidade dos serviços. Dentre os aspectos avaliados com um grau de satisfação “**muito satisfatório**”, apontamos a estrutura predial 93% biblioteca 92.2%, formação dos docentes 89,4% e metodologia dos docentes 90,45%. Já com o grau de satisfação abaixo dos 60%, apontamos as atividades de extensão 59,6%, Distribuição das disciplinas da base comum 51,8%, Direção Geral 49,6% e protocolo 58,1%. A pesquisa tem suas limitações tendo em vista a aplicação aos discentes do integrado no decorrer do exercício de 2018. Sugerimos novos estudos com outros públicos.

PALAVRAS-CHAVE: Incidente crítico; Satisfação do consumidor; Marketing de eventos.

ABSTRACT: The use of managerial marketing strategies is more efficient for decision making, in view of the constant changes in the requirements of users of the public teaching service. In order to offer better services through the teaching, research and extension lines at IFAM-*Campus Parintins*, it is necessary to obtain data from the students regarding the degree of satisfaction of the services, in order to identify which aspects need to be corrected or improved, in seeking to provide students with a continuous improvement in services. The research methodology was

developed in two stages, the first with a qualitative approach, where the critical incident technique was adopted where we obtain data for the formulation of the questionnaire. The second stage was the application of a closed questionnaire to assess the degree of satisfaction of students in technical courses through the application of a questionnaire composed of a LIKERT SCALE of 05 (five) points and the analysis of the data made through the SPSS 20. Program The sample was probabilistic, stratified and proportional, consisting of 141 students from the second and third years of the technical courses at IFAM Campus Parintins. User satisfaction presents itself as an important subsidy to assess the quality of services. Among the aspects evaluated with a degree of satisfaction "very satisfactory", we point out the building structure 93% library 92.2%, teacher training 89.4% and teacher methodology 90.45%. With the degree of satisfaction below 60%, we point out the extension activities 59.6%, Distribution of the common base subjects 51.8%, General Directorate 49.6% and protocol 58.1%. The research has its limitations in view of the application to integrated students during the year of 2018. We suggest new studies with other audiences.

KEYWORDS: Critical incident; Consumer satisfaction; Marketing.

INTRODUÇÃO

O uso de estratégias gerenciais de marketing é mais eficiente para o apoio na tomada de decisões, tendo em vista as mudanças constantes das exigências dos clientes. Prahalad e Ramaswamy (2004) salientam que as empresas necessitam repensar as práticas gerenciais, assim como a socialização de seus gerentes ao novo paradigma da lógica dominante do serviço. Em busca de ofertar melhores serviços pelos eixo de ensino, pesquisa e extensão no IFAM-Campus Parintins, faz se necessário obter dados com os discentes em relação ao grau de satisfação dos serviços recebidos, no intuito de identificar quais aspectos precisam ser corrigidos ou melhorados, e buscar proporcionar aos discentes uma melhoria continua nos serviços.

Elencou-se como objetivo geral: Aferir o grau de satisfação dos discentes nos cursos técnicos integrado em relação aos serviços ofertados pelo IFAM - Campus Parintins. Assim como os objetivos específicos: a) Realizar o Incidente Crítico com os discentes dos cursos técnicos integrado IFAM – Campus Parintins; b) Aferir o grau de satisfação dos discentes dos cursos técnicos integrados do IFAM - Campus Parintins e c) Propor ações gerenciais para a melhoria dos serviços ofertados pelo IFAM-Campus Parintins.

A metodologia da pesquisa foi desenvolvida em duas etapas, a primeira de abordagem qualitativa, onde foi adotado a técnica do incidente crítico onde obtemos dados para a formulação do questionário. A segunda etapa foi de aplicação de um questionário fechado para aferir o grau de satisfação dos discentes dos cursos técnicos por meio da aplicação de um questionário composto de uma ESCALA DE LIKERT de 07 (sete) pontos e a análise dos dados que feito por meio do Programa SPSS 20. A amostra foi probabilística, estratificada e proporcional, constituída por 141 discentes do segundo e terceiro anos dos cursos técnicos.

Justifica-se a escolha do tema, em virtude de proporcionar a melhoria dos serviços, aos usuários dos serviços de educação do Instituto Federal do Amazonas – *Campus Parintins*. O estudo apresenta suas limitações, em virtude da aplicação ter sido realizada somente aos discentes dos cursos integrados. Sugerimos novas pesquisas nas áreas onde o grau de satisfação não tenha sido considerado satisfatório, assim como refazer a aplicação do questionário e comparar os resultados obtidos com os do futuro.

REFERENCIAL TEÓRICO

INCIDENTE CRÍTICO

A técnica do incidente crítico consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos. A técnica, desenvolvida inicialmente na década de 1940 pela Força Aérea dos Estados Unidos, serve também para delinear procedimentos para a coleta de incidentes observados que apresentem significação especial e para o encontro de critérios sistematicamente definidos (FLANAGAN, 1973).

Por incidente, entende-se qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Segundo Flanagan (1973), para ser crítico, um incidente deve ocorrer em uma situação, onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador, e onde suas consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos.

A essência da técnica é que somente tipos simples de julgamento são solicitados do observador, apenas relatórios de observadores qualificados são incluídos, e todas as observações são avaliadas pelo observador em termos de um acordo com a afirmação do propósito da atividade. Naturalmente, segundo Flanagan (1973), a simplicidade de julgamentos é um assunto relativo. “O ponto até o qual uma observação relatada pode ser aceita como fato depende principalmente da objetividade desta observação. Entende-se por objetividade a tendência de um número de observadores independentes a fazer o mesmo relato.” (FLANAGAN, 1973, p. 109).

No entendimento de Hughes (2007), a técnica do incidente crítico consiste em um método de coleta, que descreve ações positivas ou negativas de um serviço e/ou produto específico. Logo, a descrição do processo da técnica do incidente crítico possibilita um método de pesquisa com uma abordagem qualitativa simples e diretriz bem definida para a coleta e análise de dados. Permite também o desenvolvimento de resultados práticos e a concentração em experiências humanas da vida real, além de ser uma técnica flexível para utilização em ciências sociais.

Conforme Moyano (2015), que pesquisou técnicas para identificação das expectativas dos consumidores, pode-se afirmar que a técnica do incidente crítico é bastante relevante para identificar atributos relacionados ao ponto de vista do consumidor. No estudo realizado a figura do consumidor será abordada na figura dos discentes dos cursos integrados do IFAM (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia) – *Campus Parintins*. Para o autor, a técnica não é apropriada para consumidores inexperientes, ou seja, faz-se necessário ser consumidor do serviço ofertado, razão pela qual, nessa pesquisa deverão ser entrevistados apenas discentes dos cursos técnicos integrados do IFAM que já utilizam os serviços ofertados pelo eixos educacionais de ensino, pesquisa e extensão. Sendo assim, o incidente crítico e os questionários foram aplicados aos discentes dos segundos e terceiros anos dos cursos integrados.

O levantamento dos incidentes críticos se dá por meio de relatos das experiências positivas e negativas vivenciadas pelo consumidor, para uma posterior análise de conteúdo. A análise e interpretação dos dados serão analisados, conforme o método de Análise de Conteúdo, de acordo com o método sugerido por Bardin (2004), nesse método de análise, utiliza-se meios sistemáticos para descrever o conteúdo e também gerar os indicadores que possibilitam um aprofundamento nas análises e uma melhor interpretação das interferências e dos pontos para tomada de ações.

Segundo Moyano (2015), a técnica do incidente crítico possui duas fases. A primeira é a geração de incidentes críticos, que pode ser feita mediante a utilização de entrevistas julgadas mais convenientes, tanto de entrevistas individuais ou grupais. Nesse meio de pesquisa, “o entrevistador deve solicitar ao entrevistado que desenvolva de cinco a dez exemplos positivos e de cinco a dez exemplos negativos do serviço ou produto” (MOYANO, 2015, p.57). Os incidentes críticos devem ser muito bem especificados, para uma total descrição em termos de comportamento, relacionado ao produto e/ou serviço, tendo como um exemplo de incidente negativo: “o funcionário não me atendeu assim que eu cheguei”.

A segunda fase é a classificação dos incidentes críticos. Essa fase pode ser desenvolvida por duas pessoas, denominadas de juízes, que têm como prioridade procurar os adjetivos ou verbos em comum. “Após terem sido agrupadas as respostas, procura-se uma frase que as descreva, a qual é chamada de artigo de satisfação” (MOYANO, 2015, p.58). São agrupados os artigos de satisfação comum, que têm como função, unir as dimensões de qualidade do cliente específico, descrevendo sua definição através de uma frase ou apenas uma palavra.

Flanagan (1954) identificou cinco passos envolvidos na técnica:

- 1) Determinar o objetivo geral do estudo (uma descrição do tópico de pesquisa): esta descrição não precisa ser complexa, mas deve ser clara o suficiente para permitir uma posterior análise;
- 2) Planejar e especificar como incidentes factuais, em consonância com o objetivo do estudo, serão coletados;

3) Coleta propriamente dita dos dados: como característica comum, o autor sugere que o incidente tem que ser objetivo, para que possa ser válido. Define objetividade como “a tendência para um número de observadores independentes reportarem o mesmo incidente” (FLANAGAN, 1954, p.327);

4) Analisar os dados: a análise deve ser sumarizada e descrita de maneira eficiente e prática, de modo a agrupar as palavras por sinônimos;

5) Interpretar os dados com base no referencial teórico adotado pela metodologia.

Em resumo, conforme Chell, 1998, a técnica do incidente crítico é um procedimento de entrevistas qualitativas que facilita a investigação de ocorrências significantes (eventos, incidentes, processos, problemas) identificadas pelo respondente na maneira como elas foram conduzidas, e os resultados em termos de efeitos percebidos. O objetivo, portanto, é alcançar o entendimento do incidente pela perspectiva individual, considerando os elementos cognitivos, afetivos e comportamentais.

SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

A Satisfação do Consumidor (SC) foi definida de várias formas. Howard e Sheth (1969) a definem como “o estado cognitivo do comprador de estar sendo atendido adequada ou inadequadamente por um esforço que ele realizou”. Oliver (1981) argumenta que a SC “pode ser mais bem entendida como uma avaliação da surpresa relacionada a uma experiência de compra e/ou consumo de um produto ou serviço”. Poser (2005), define que a satisfação do cliente está relacionada com a individualidade de cada cliente, pois cada um tem seus desejos e necessidades, o autor descreve que a satisfação do cliente é determinante no sucesso da empresa e expõe algumas sugestões: conhecer o cliente, passar a orientá-lo e naturalmente ele se sentirá mais seguro, e planejar o atendimento de forma a torná-lo mais rápido e cada vez mais eficiente.

A satisfação é descrita como um julgamento que o consumidor faz, durante ou após o uso de produto ou serviço, depois ele organiza e então forma reação ou sentimento, que vem com a conclusão da avaliação, de que a alternativa escolhida foi atendida, ou excedida em relação às expectativas, resumindo, o autor diz que a satisfação é estado psicológico como consequência do processo de compra e de consumo. (EVRARD, 1993).

Na visão Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011, p. 66), “A satisfação pode ser definida como uma avaliação atitudinal, que se segue a uma experiência de consumo”. No caso, a avaliação da **SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DOS CURSOS TÉCNICOS INTEGRADOS DO IFAM-CAMPUS PARINTINS** nos permite realizar o levantamento do grau de satisfação dos consumidores (discentes) por meio da aplicação de incidente crítico com os discentes usuários dos serviços utilizados. Estudos sobre satisfação baseiam-se na teoria de que a confirmação de expectativas anteriores a utilização do serviço ou produto, é o principal fator determinante. Isso significa que os consumidores têm certos padrões de serviços em mente

(suas expectativas) antes do consumo, construídos com base em informações do mercado, comentários boca a boca e suas experiências anteriores. (Loverlock, Wirtz & Hemzo, 2011). Para Blackwell, Miniard e Engel (2005) a satisfação é uma avaliação feita pós-consumo e se torna decisiva para manter os clientes. Corroboram com essa conceituação de satisfação Möwen e Minor (2003) quando definem a satisfação do consumidor como uma atitude geral e como um julgamento de avaliação pós-compra resultante de uma compra específica.

Para autores como Blackwell, Miniard e Engel (2005), há outro fator muito importante que determina a satisfação: a comparação das expectativas pré-compra ou consumo com os reais resultados obtidos. Quando as expectativas do usuário forem superiores aos resultados reais obtidos com o produto ou serviço, haverá uma experiência de insatisfação, mesmo com uma performance boa. Nesse aspecto, existem três resultados possíveis: A desconfirmação negativa é quando o serviço é pior que o esperado. A confirmação positiva é quando o serviço é melhor que o esperado. E a confirmação é quando o serviço é exatamente como o esperado.

Atualmente, a satisfação do consumidor é visto como importante avaliação para as empresas já que existem pesquisas que relacionam a satisfação do consumidor com o desempenho geral das mesmas. Assim, a medição da satisfação, usada como mecanismo de verificação do desempenho global da empresa, quer vise lucro ou não, passou a ser essencial dada à competitividade e a maior exigência dos consumidores, acrescentam Marchetti e Prado (2001). Nesse sentido, a satisfação transformou-se em meta organizacional (BATESON, HOFFMAN, 2001), uma vez que clientes satisfeitos são menos propensos a mudar de marca, tendem a promover o boca a boca positivo e a criar um vínculo emocional com a empresa, ou seja, o sucesso empresarial depende diretamente da satisfação dos seus consumidores, argumentam Costa e Ferreira (2009).

METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida em duas etapas, sendo a primeira de abordagem qualitativa, onde foi adotado a técnica do Incidente Crítico onde obtemos dados para a formulação do questionário aplicado aos discentes dos cursos integrados do IFAM-Campus Parintins. A segunda etapa por meio de uma etapa quantitativa através da aplicação um questionário, onde a amostragem foi respondida por 141 discentes, dos segundos e terceiros anos, para aferir o grau de satisfação dos alunos dos cursos técnicos integrados de administração, agropecuária e informática por meio da aplicação de um questionário composto de uma ESCALA DE LIKERT de 07 (sete) pontos e a análise dos dados foi realizada por meio do Programa SPSS 20 da IBM. Atividade foi concluída, conforme o calendário apresentado. Justifica-se a escolha dos discentes dos segundo e terceiro anos, tendo em vista a necessidades de entrevistas usuários que tenha utilizado os serviços ofertados.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A satisfação dos usuários se apresenta como importante subsídio para aferir a qualidade dos serviços. Os resultados obtidos por meio do Programa SPSS 20 – IBM nos permite avaliar os atributos que foram bem avaliados, assim como atributos que obtiveram índices percentuais que precisam ser melhorados. O número de questionários aplicados, totalizaram o total de 141 (cento e quarenta e um).

Os questionários limitaram-se a serem aplicados aos discentes dos cursos técnicos integrados, nos cursos de administração, agropecuária e informática.

As pesquisas de satisfação retratam resultados temporários e que precisam sempre estar em evidência, pois refletem as condições dos serviços que são oferecidos aos usuários, no momento e períodos que os serviços foram utilizados e emitidos a opinião de valor, visto que só pode emitir valor em relação ao serviço utilizado, aquele que utilizou o serviços.

Dentre os aspectos avaliados com um grau de satisfação “**muito satisfatório**”, apontamos a estrutura predial do instituto com 78,7%, em relação aos banheiros e laboratório de ciências. As salas de aula bem avaliados com 82,2%, e à biblioteca 67,3%.

BANHEIROS

	Frequência	Percentual	V. Percentual	Cumulativo (%)
2,00 MUITO INSATISFEITO	2	1,4	1,4	1,4
3,00 POUCO INSATISFEITO	8	5,7	5,7	7,1
4,00 NÃO SEI	20	14,2	14,2	21,3
5,00 POUCO SATISFEITO	37	26,2	26,2	47,5
6,00 MUITO SATISFEITO	44	31,2	31,2	78,7
7,00 TOTALMENTE SATISFEITO	30	21,3	21,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

SALAS_DE_AULA

	Frequência	Percentual	V. Percentual	Cumulativo (%)
1,00 TOTALMENTE INSATISFEITO	1	,7	,7	,7
2,00 MUITO INSATISFEITO	5	3,5	3,5	4,3
3,00 POUCO INSATISFEITO	9	6,4	6,4	10,6
4,00 NÃO SEI	10	7,1	7,1	17,7
5,00 POUCO SATISFEITO	33	23,4	23,4	41,1
6,00 MUITO SATISFEITO	47	33,3	33,3	74,5
7,00 TOTALMENTE SATISFEITO	36	25,5	25,5	100,0
Total	141	100,0	100,0	

BIBLIOTECA

	Frequência	Percentual	V. Percentual	Cumulativo (%)
3,00 POUCO INSATISFEITO	11	7,8	7,8	7,8
4,00 NÃO SEI	35	24,8	24,8	32,6
5,00 POUCO SATISFEITO	36	25,5	25,5	58,2
6,00 MUITO SATISFEITO	48	34,0	34,0	92,2
7,00 TOTALMENTE SATISFEITO	11	7,8	7,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

LABO_CIENCIAS

	Frequência	Percentual	V. Percentual	Cumulativo (%)
1,00 TOTALMENTE INSATISFEITO	1	,7	,7	,7
2,00 MUITO INSATISFEITO	1	,7	,7	1,4
3,00 POUCO INSATISFEITO	6	4,3	4,3	5,7
4,00 NÃO SEI	22	15,6	15,6	21,3
5,00 POUCO SATISFEITO	35	24,8	24,8	46,1
6,00 MUITO SATISFEITO	36	25,5	25,5	71,6
7,00 TOTALMENTE SATISFEITO	40	28,4	28,4	100,0
Total	141	100,0	100,0	

O estudo mostrou uma população satisfeita com parte dos serviços que vêm recebendo. Porém, deve-se ressaltar que parte desses resultados se deve a avaliação de forma relacionada aos Macro Atributos de uma forma geral. Faz se necessário um aprofundamento no estudo para avaliar mais precisamente cada atributo avaliado. Aqui se apresenta as limitações da pesquisa. Da mesma forma, alguns atributos obtiveram avaliações abaixo dos 60% de satisfação. Apontamos dentre eles, as atividades de extensão 59,6%, distribuição das disciplinas da base comum 51,8%, direção geral 49,6% e protocolo 58,1%. A pesquisa tem suas limitações tendo em vista a aplicação aos discentes do integrado. Sugerimos novos estudos a serem desenvolvidos por meio de PCCT ou PIBIC Jr. com outros públicos para realizar uma replicação do estudo e confrontar aos dados coletados aos cursos técnicos integrados, objeto de estudo da realização da pesquisa. Abaixo o demonstrativo das tabelas em relação ao grau de satisfação dos atributos referenciados.

PROTOCOLO

1,00 TOTALMENTE INSATISFEITO	7	5,0	5,0	5,0
2,00 MUITO INSATISFEITO	4	2,8	2,8	7,8
3,00 POUCO INSATISFEITO	12	8,5	8,5	16,3
4,00 NÃO SEI	36	25,5	25,5	41,8
5,00 POUCO SATISFEITO	26	18,4	18,4	60,3
6,00 MUITO SATISFEITO	36	25,5	25,5	85,8
7,00 TOTALMENTE SATSIFEITO	20	14,2	14,2	100,0
Total	141	100,0	100,0	

DIRETOR_GERAL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00 TOTALMENTE INSATISFEITO	14	9,9	9,9	9,9
2,00 MUITO INSATISFEITO	8	5,7	5,7	15,6
3,00 POUCO INSATISFEITO	16	11,3	11,3	27,0
4,00 NÃO SEI	33	23,4	23,4	50,4
5,00 POUCO SATISFEITO	33	23,4	23,4	73,8
6,00 MUITO SATISFEITO	26	18,4	18,4	92,2
7,00 TOTALMENTE SATISFEITO	11	7,8	7,8	100,0
Total	141	100,0	100,0	

CONCLUSÕES

Concluimos que se faz necessário fazer um estudo mais aprofundado nos serviços avaliados, abaixo de 60% que apresentaram grau de satisfação insatisfatório dos questionários aplicados.

A pesquisa apresenta limitações e não permite generalizações do público do IFAM – Campus Parintins, assim como sugerimos estudos com outros públicos internos, como discentes da graduação e subsequente, e da mesma forma com os próprios funcionários do campus.

Aos serviços que obtiveram grau de satisfação superior a 60%, sugerimos, buscar informações mais aprofundadas e buscar a resolutividade dos problemas, com o intuito de buscar a melhoria contínua nos serviços ofertados.

Outra sugestão é buscar a interação com o público que recebe os serviços, e sugerimos a utilização do Modelo DART, o qual segundo Souza e Brambilla o cliente (discente) passa de ser 'isolado e passivo' para ser 'ativo e conectado' com a firma (IFAM Campus Parintins), tendo em vista a possibilidade de avaliar e dar o feedback aos acesso aos serviços ofertados.

REFERÊNCIAS

- BATESON, Jonh. E. G.; HOFFMAN, K. Douglas. *Marketing de serviços*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W.; ENGEL, J. F. *Comportamento do consumidor*. São Paulo: Cengage Learning, 2005.
- CHELL, E. (1998), Critical Incident Technique, in *Qualitative Methods and Analysis in Organizational Research: A Practical Guide*. Gillian Simon & Catherine Cassell, Thousand Oaks, pp. 51-72.
- COSTA, M.; FERREIRA, C. *Pequenas empresas de fast-food: uma análise junto ao cliente sobre a qualidade do atendimento no segmento de alimentação rápida*. Revista da micro e pequena empresa, v.2, 2009.
- EVRARD, Y. *La satisfaction des consommateurs: état des recherches*. Revue Française du Marketing, n. 144-145, p. 53-65, 1993.
- FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. *Arquivo Brasileiro de Psicologia Aplicada*. Rio de Janeiro, 25 (2) :99-141, abr./jun. 1973.
- HOWARD, J.; SHET, J. *A Theory of Buyer Behavior*. New York: Wiley, 1969.
- LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. A. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologias e estratégias**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.
- MARCHETTI, R.; PRADO, P. H. M. *Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor*. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 56 – 67, out./dez. 2001.
- MATIAS, M. *Organização de eventos: procedimentos e técnicas*. 5. ed. Barueri: Manole, 2010.
- MOWEN John C.; MINOR Michael. *Comportamento do Consumidor*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.
- OLIVER, R. L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, v. 17, November, 1980.
- MELLO MOYANO, C. *Medição da Satisfação do Consumidor de Turismo*. Rio Grande do Sul: Novas Edições Acadêmicas, 2015.
- PRAHALAD, C. K.; RAMASWAMY, V. The New Frontier of Experience Innovation. *MIT Sloan Management Review*, 12-18. 2003.
- _____. Co-Creation Experiences: The Next Practice in Value Creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5-14. 2004.
- SOUZA e BRAMBILLA. *Cocriação na perspectiva da lógica dominante do serviço nos segmentos de varejo da Amazônia ao pampa gaúcho / Kleber de Britto Souza, Flávio Régio Brambilla*. – Rio de Janeiro, RJ: ePublicar, 2021.
- POSER, Denise Von. *Marketing de relacionamento: maior lucratividade para empresas vencedoras*. São Paulo: Manole, 2005.

ÍNDICE REMISSIVO

A

ABP 82, 83, 84, 85, 87, 88

Aplicativo 144, 235, 236, 237

Aprendizagem 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 19, 21, 22, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 63, 65, 70, 71, 74, 76, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 102, 106, 113, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 132, 133, 134, 135, 138, 139, 140, 141, 142, 144, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 155, 157, 170, 172, 175, 178, 180, 183, 184, 185, 187, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 204, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 216, 218, 219, 220, 221, 224, 225, 228, 229, 230, 231, 233, 238

Avaliação educacional 1, 2, 4, 10, 210

Avaliação escolar 206, 215, 220

B

Base nacional comum curricular 12, 14, 20, 113, 116, 118, 130, 153, 171, 172, 173, 175, 176, 177, 181, 192

C

Campo de estudos da avaliação 1

Ciências 22, 51, 55, 59, 65, 89, 112, 117, 145, 148, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 192, 193, 194, 195, 204, 217, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 253

Cientometria 49, 50

Conhecimentos tradicionais 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153

Conteúdos 3, 10, 13, 15, 18, 19, 20, 38, 39, 40, 66, 70, 78, 79, 80, 82, 84, 85, 99, 102, 103, 105, 107, 108, 110, 116, 140, 142, 147, 148, 149, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 179, 180, 181, 182, 185, 188, 189, 191, 196, 197, 210, 214, 217, 218, 223, 227, 228, 229, 230, 231

Criacionismo 221, 227, 228, 229, 232

Crianças e adolescentes 134, 210, 235, 236, 239

Cultura *in vitro* 247

Cultura primária 23, 24

Currículo 2, 6, 8, 31, 33, 39, 40, 89, 115, 117, 120, 130, 137, 138, 139, 142, 148, 149, 151, 186, 192, 193, 195, 197, 204, 209, 211, 212, 217, 220, 228, 230, 231

D

Desenvolvimento 2, 5, 6, 9, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 31, 32, 35, 37, 38, 41, 44, 47, 49, 50, 52, 55, 64, 72, 79, 80, 86, 87, 90, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 101, 105, 106, 107, 109, 110, 111, 113, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 139, 142, 147, 153, 154, 155, 157, 159, 160, 170, 172, 175, 179, 186, 187, 190, 191, 193, 195, 199, 202, 203, 217, 218, 227, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 247, 248, 249, 250, 251, 253

Dificuldade de aprendizagem 132, 133, 134, 135

Dificuldade em matemática 63

Dimensões de conhecimento 171, 172, 176, 177, 181

E

Educação 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 55, 56, 64, 65, 68, 80, 81, 83, 85, 86, 88, 89, 90, 91, 92, 95, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 108, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 134, 136, 139, 140, 141, 142, 143, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 163, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 192, 193, 194, 195, 196, 204, 205, 208, 210, 211, 212, 217, 218, 219, 220, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 230, 231, 232, 233, 236, 238, 239, 253

Educação básica 12, 15, 20, 22, 37, 40, 50, 100, 101, 102, 104, 105, 116, 117, 118, 128, 130, 136, 147, 153, 172, 175, 181, 186, 188, 192, 193, 194, 219, 225, 226, 230, 231, 233, 253

Educação de infância 155, 156, 157, 158, 159, 160, 163, 168, 169, 170

Educação física 89, 99, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 108, 110, 111, 112, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183

Educação indígena 146

Educação infantil 37, 42, 47, 97, 98, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 170, 192

Educação matemática 143, 146, 192, 253

Ensino-aprendizagem 63, 74, 83, 87, 91, 93, 96, 97, 102, 140, 141, 144, 151, 180, 193, 194, 207, 212, 228, 230, 231

Ensino colaborativo 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36

Ensino fundamental 13, 42, 74, 88, 99, 100, 103, 105, 106, 107, 108, 110, 112, 115, 116, 117, 132, 133, 134, 140, 153, 175, 182, 186, 188, 189, 192, 194, 196, 197, 198, 219, 223, 229, 233

Escola pública 3, 10, 12, 13, 106

Etnomatemática 146, 147, 151, 152, 153

Explante 247, 250

F

Formação continuada 38, 43, 91, 123, 127, 136, 146, 147, 148, 149, 153, 189, 232

Formação de professores 10, 100, 112, 137, 138, 139, 141, 142, 150, 205, 225, 233, 253

Formação profissional 50, 63, 98, 230

G

Gerações de avaliação 1, 8

Gestão de espaços 155

Grupos de pesquisa 49, 50, 51, 52

I

Incidente crítico 53, 54, 55, 56, 57, 58, 62

Inclusão 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 46, 48, 138, 142, 167, 182, 232, 237

Informática educativa 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144

Interdisciplinaridade 82, 83, 84, 87, 88, 89, 187, 188, 213

Intervenção 7, 18, 46, 91, 92, 95, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 111, 143, 155, 159, 168, 169, 170, 175, 178, 180, 181, 199

L

Lúdico 95, 126, 184, 185, 190, 191, 192, 193, 197, 236, 238

M

Marketing de eventos 53

Mediação 1, 2, 4, 6, 10, 33, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 123, 183

Metodologia 6, 14, 21, 22, 31, 38, 46, 51, 53, 54, 57, 58, 65, 66, 81, 82, 83, 84, 85, 88, 89, 101, 102, 103, 107, 108, 110, 113, 120, 134, 139, 142, 182, 183, 185, 190, 192, 195, 197, 198, 204, 240, 250

Metodología cualitativa 23, 24, 29

P

Pandemia da covid-19 12, 115

PIBID. Metodologias de ensino 99

Plantas 195, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 249, 252

Poder simbólico 206, 207, 208, 214

Práxis 3, 5, 6, 10, 11, 36, 147, 229

Produção científica 49, 50, 51, 231

Projeto de vida 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21

Q

Quebra-cabeça digital 235, 237, 238, 239, 240, 241, 245

R

Recursos pedagógicos 155, 162, 168, 169, 191

Religião 179, 221, 226, 227, 228, 232

Ritalina 132, 133, 134, 135, 136

S

Sala de aula 7, 9, 19, 32, 34, 35, 36, 38, 41, 43, 44, 63, 64, 70, 72, 74, 78, 79, 80, 82, 85, 95, 96, 97, 98, 106, 123, 124, 128, 140, 147, 149, 150, 151, 153, 180, 184, 185, 190, 191, 192, 197, 206, 207, 209, 210, 219, 221, 225, 226, 228, 231, 233

Satisfação do consumidor 53, 57, 58, 62

Significado 74, 90, 91, 95, 97, 124, 126, 150, 199, 209, 211, 217, 223, 231, 238

Sofrimento psíquico 235

Sucesso-fracasso escolar 206, 207

T

TEA 37, 38, 42, 44, 45, 48, 235, 236, 237, 238, 239, 240

Teoria da evolução 221, 227, 228, 230, 231

TIC 195, 196

Transtorno do espectro autista (TEA) 37, 38, 42, 48

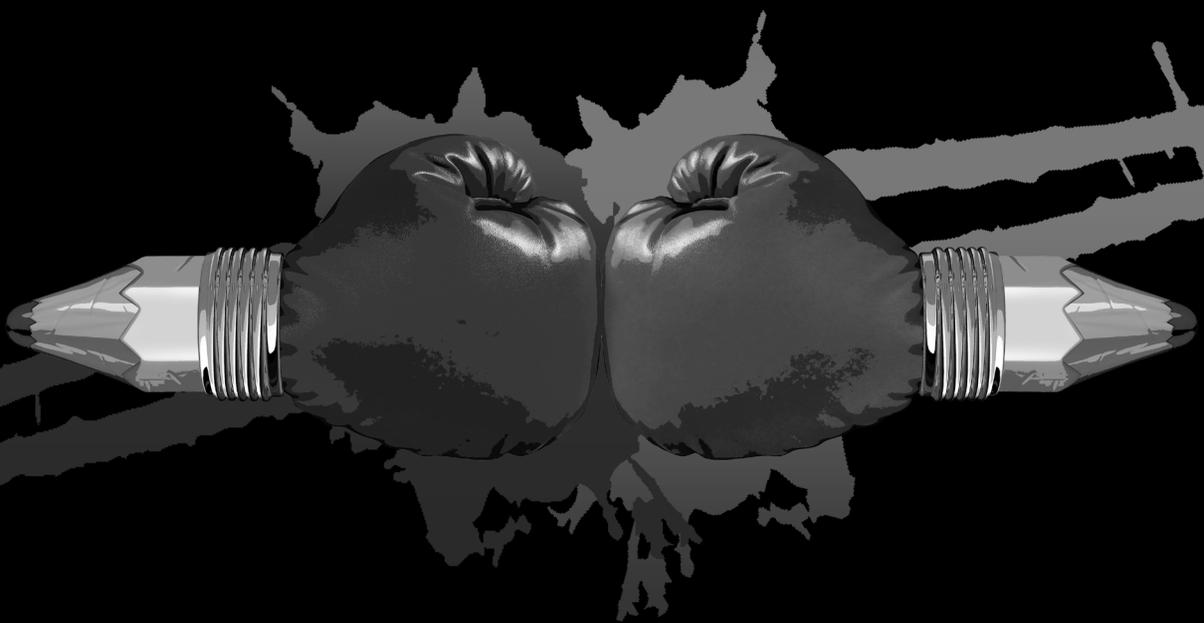
W

Webquest 195, 205

Z

Zoologia de invertebrados 184, 185, 187, 188, 189, 190, 192

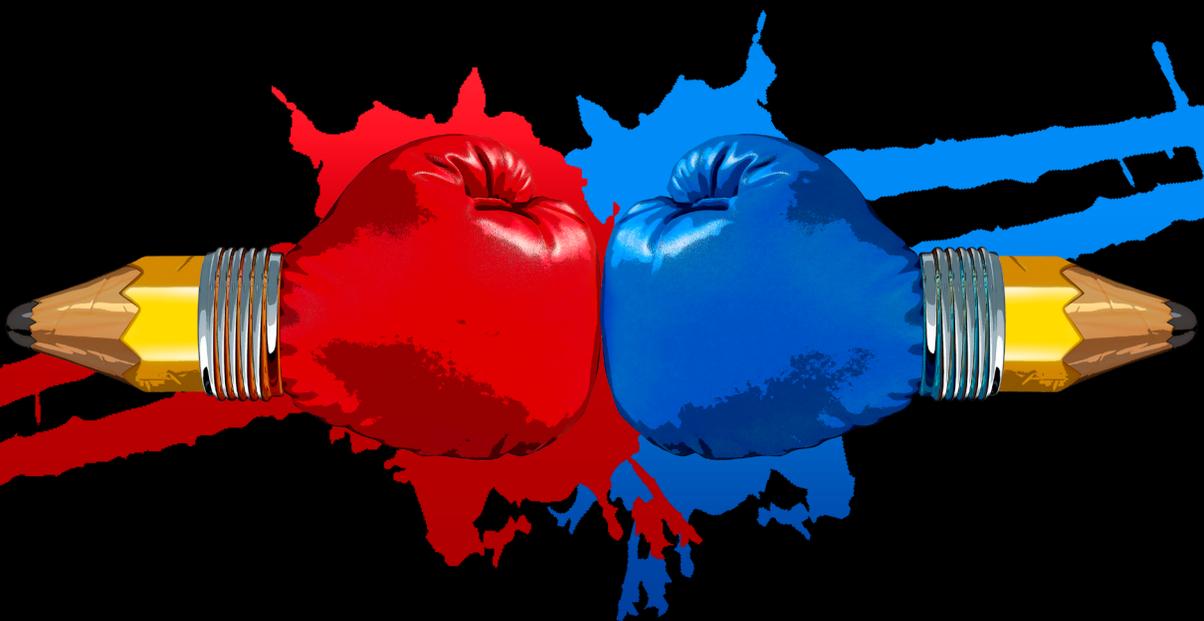
O CAMPO TEÓRICO-METODOLÓGICO- EPISTEMOLÓGICO DA EDUCAÇÃO NO FOMENTO DA QUESTÃO POLÍTICA DA ATUALIDADE 4



- 🌐 www.arenaeditora.com.br
- ✉ contato@arenaeditora.com.br
- 📷 [@arenaeditora](https://www.instagram.com/arenaeditora)
- 📘 www.facebook.com/arenaeditora.com.br

Atena
Editora
Ano 2021

O CAMPO TEÓRICO-METODOLÓGICO- EPISTEMOLÓGICO DA EDUCAÇÃO NO FOMENTO DA QUESTÃO POLÍTICA DA ATUALIDADE 4



- 🌐 www.atenaeditora.com.br
- ✉ contato@atenaeditora.com.br
- 📷 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
- 📘 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

Atena
Editora
Ano 2021