

Da Teoria à Prática em Pesquisas nas Ciências Sociais Aplicadas

2



Luciana Pavowski Franco Silvestre
(Organizadora)

Atena
Editora
Ano 2021

Da Teoria à Prática em Pesquisas nas Ciências Sociais Aplicadas

2



Luciana Pavowski Franco Silvestre
(Organizadora)

Atena
Editora
Ano 2021

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes editoriais

Natalia Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da capa

iStock

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.

Open access publication by Atena Editora



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

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa

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. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
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
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
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
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
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. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
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. Jayme Augusto Peres – Universidade Estadual do Centro-Oeste
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 Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí
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
Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
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 Federal 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 da Fontoura Custódio Monteiro – Universidade do Vale do Sapucaí
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Welma Emidio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Profª Drª Ana Grasielle Dionísio Corrêa – Universidade Presbiteriana Mackenzie
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. Sidney Gonçalves de Lima – Universidade Federal do Piauí
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
Profª Drª Edna Alencar da Silva Rivera – Instituto Federal de São Paulo
Profª Drª Fernanda Tonelli – Instituto Federal de São Paulo,
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 Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Da teoria à prática em pesquisas nas ciências sociais aplicadas 2

Diagramação: Maria Alice Pinheiro
Correção: Flávia Roberta Barão
Indexação: Gabriel Motomu Teshima
Revisão: Os autores
Organizadora: Luciana Pavowski Franco Silvestre

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

T314 Da teoria à prática em pesquisas nas ciências sociais aplicadas 2 / Organizadora Luciana Pavowski Franco Silvestre. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-351-1

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.511213007>

1. Ciências sociais. I. Silvestre, Luciana Pavowski Franco (Organizadora). II. Título.

CDD 301

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

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; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, desta forma não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

APRESENTAÇÃO

A Atena Editora apresenta o e-book “Da Teoria à Prática em Pesquisas nas Ciências Sociais Aplicadas II”. São ao todo 22 pesquisas instigantes, que provocam a leitura diante de temáticas relevantes e extremamente contemporâneas.

As pesquisas apresentadas permitem a aproximação e o reconhecimento de movimentos da sociedade brasileira e global, como os processos migratórios, a pandemia de COVID-19, a sustentabilidade e gestão ambiental, modelos de desenvolvimento econômico, sistemas políticos e impactos nos territórios e desenvolvimento social.

Registra-se que os temas apresentam relação entre si, e apontam para os impactos de processos históricos. O contexto de pandemia do COVID - 19, reconhecida oficialmente pela OMS – Organização Mundial da Saúde desde março de 2020, já contabiliza mais de 4 milhões de pessoas mortas. Além do impacto à vida e à saúde, a pandemia trouxe consequências diretas para as questões econômicas, condições de vida e relações sociais.

As temáticas são apresentadas a partir de eixos centrais como os espaços organizacionais, pesquisas e práticas acadêmicas, relação com as políticas públicas, redes sociais e aspectos territoriais.

O e-book congrega a sistematização de resultados de pesquisas que permitem a relação entre a teoria e a prática em um contexto extremamente dinâmico da vida social, sendo relevante o registro dos impactos imediatos identificados. Espera-se ainda, que estas possam contribuir para a realização de análises sistemáticas de tal realidade, a partir de novos questionamentos e de diferentes perspectivas teóricas.

Boa leitura a todos e a todas.

Luciana Pavowski Franco Silvestre

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

MEG SUSTENTÁVEL - MÉTODOS PARA TORNAR UMA INSTITUIÇÃO SUSTENTÁVEL

Elias Giovanni de Oliveira Brandão

Guilherme Magalhães M. Gomes

Manoel Victor Silva Borges Aguiar

José Roberto Cruz e Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130071>

CAPÍTULO 2..... 17

MUTAÇÕES CONTEMPORÂNEAS NO MUNDO DO TRABALHO E O NOVO ESPÍRITO DO CAPITALISMO : A ANÁLISE DE LUC BOLTANSKI E EVE CHIAPELLO

Cristina Maria Quintão Carneiro

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130072>

CAPÍTULO 3..... 23

REFLEXOS E MEDIDAS DOS PEQUENOS NEGÓCIOS DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19: ESTUDO DE CASO CAPIXABAS BAR E RESTAURANTE

Beatriz Mendes Leal

Brenda Layane Mendes

José Victor Lopes de Abreu

Rayssa da Cunha Moraes

Carmen Luiza Moreira Costa

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130073>

CAPÍTULO 4..... 34

ANÁLISE DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (SGA) NO RAMO DE LATICÍNIOS

Emerson Ordonioda Silva

Simone Macedo Ferreira

Elias Caetano da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130074>

CAPÍTULO 5..... 52

ESTUDO DO PERFIL DE EMPREENDEDORES FILIADOS A ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS NO PARANÁ

Tayso Silva

Izabela Martins Rodrigues

Lincoln Tutida

Cristina Hinterlang e Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130075>

CAPÍTULO 6	59
IMIGRAÇÃO HAITIANA E SENEGALESA: UM ESTUDO DA DIVERSIDADE CULTURAL E A INFLUÊNCIA ORGANIZACIONAL NA AGROINDÚSTRIA DA CIDADE DE XAXIM NO OESTE DE SANTA CATARINA	
Jerri Kallebe da Silva	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130076	
CAPÍTULO 7	79
O FENÔMENO DAS FÁBRICAS RECUPERADAS POR TRABALHADORES: FLASKÔ E ERTS ARGENTINAS EM FOCO	
Cícero Costa Hernandez	
Carlos Raul Etulain	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130077	
CAPÍTULO 8	92
GESTÃO ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS NAS INDÚSTRIAS DA MESORREGIÃO OESTE PARANAENSE	
Dione Olesczuk Soutes	
Iago Rafael Muller	
Matheus Vitor da Silva	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130078	
CAPÍTULO 9	112
FORMAÇÃO TÉCNICA INTEGRADA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL: AS PROPOSTAS DE UM CURSO TÉCNICO NO CONTEXTO DE UM MUNICÍPIO DO INTERIOR DO PARANÁ	
Ednéia Martins Ferreira de Souza	
Maria Izabel Rodrigues Tognato	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.5112130079	
CAPÍTULO 10	122
ANÁLISE DA ADOÇÃO DE PRÁTICAS DE CONTABILIDADE INTERORGANIZACIONAL PELOS OLEIROS DO PARACURI – ICOARACI – PA	
Ana Paula da Costa Ewerton	
Márcia Athayde Moreira	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300710	
CAPÍTULO 11	134
SISTEMATIZAÇÃO DE TÉCNICAS DE ARQUITETURA A PARTIR DE TRABALHOS ACADÊMICOS	
Aline Cardoso Barreto	
Vera Santana Luz	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300711	

CAPÍTULO 12	152
APROXIMAÇÕES SOBRE OS PESQUISADORES QUE DEFENDEM EXPLICITAMENTE A TERCEIRIZAÇÃO DA SAÚDE PÚBLICA E SUAS TRAJETÓRIAS PROFISSIONAIS	
Ibrahim Rogério Jarochinski Marinho Leonardo Carnut	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300712	
CAPÍTULO 13	170
PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE A COVID-19 EM REPOSITÓRIOS BRASILEIROS COMO APOORTE PARA O COMBATE À PANDEMIA	
Sonia Aguiar Cruz-Riascos Paloma Rayana França da Silva	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300713	
CAPÍTULO 14	183
DIREITO À MORADIA: UMA ANÁLISE DO SOB A ÓTICA DO <i>BEM VIVER</i> NO DIREITO URBANÍSTICO EM SALVADOR/RIO DE JANEIRO	
Gilmar Bittencourt Santos Silva Paula Miranda Santos	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300714	
CAPÍTULO 15	200
A DESISTÊNCIA DA CONDUTA INFRACIONAL POR ADOLESCENTES NO DISTRITO FEDERAL	
Andrea Lagares Neiva Liana Fortunato Costa	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300715	
CAPÍTULO 16	214
EXPOSIÇÕES EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS: PRÁTICAS NA REGIÃO NORTE DO BRASIL	
Rubens da Silva Ferreira	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300716	
CAPÍTULO 17	226
A GESTÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA SETORIAL RODOLFO HELINSK	
Maria Jane Chelly de Oliveira Inácio Raimunda Fernanda Santos Marjorye Isidio Oliveira Maribel Silva Monteiro Dias	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300717	

CAPÍTULO 18	241
PERFIL DOS SEGUIDORES DAS REDES SOCIAIS DO 'PROJETO SABERES, SABORES E PRÁTICAS GASTRONÔMICAS DA CULINÁRIA BRASILEIRA': UMA ANÁLISE ANTES E DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	
Pedro Ricardo Viviani da Silva	
Gabrielle Padilha Bochi	
Thaina Schwan Karls	
Camila Pinheiro Coura	
Mara Lima de Cnop	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300718	
CAPÍTULO 19	254
A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DOS MECANISMOS DE PROTEÇÃO INTEGRAL ÀS MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	
Ana Paula Cassimiro	
Jaqueline Figueredo Silva	
Jessica Maria de Souza Felix	
Kauany da Silva Morais	
Thais Lopes Vasconcelos	
Paulla Christianne da Costa Newton	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300719	
CAPÍTULO 20	268
A COMPREENSÃO DE QUESTÃO SOCIAL E O TRABALHO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NA GESTÃO DA SAÚDE EM MOMENTOS DE PANDEMIA – COVID 19	
Cândida Kirst Bergmann	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300720	
CAPÍTULO 21	280
CONTRADIÇÕES DO NEODESENVOLVIMENTISMO BOLIVIANO À LUZ DA TEORIA MARXISTA DA DEPENDÊNCIA	
Guilherme Balduino Gonzaga	
Giuliana da Cunha Faccioli	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300721	
CAPÍTULO 22	301
A (DES) URBANIDADE DO DISTRITO DE MARECHAL BORMANN / CHAPECÓ / SC	
Ana Laura Vianna Villela	
Katiane Laura Balzan	
Gabriela Borges da Silva	
André Luiz Carrilho Nucci	
Dyenifer Taysa Mendes	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.51121300722	
SOBRE A ORGANIZADORA	317
ÍNDICE REMISSIVO	318

A GESTÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA SETORIAL RODOLFO HELINSK

Data de aceite: 21/07/2021

Maria Jane Chelly Oliveira Inácio

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Natal-RN
<http://lattes.cnpq.br/9421830403004259>

Raimunda Fernanda Santos

Universidade Federal do Rio de Janeiro
Rio de Janeiro
<http://lattes.cnpq.br/6543436156553138>

Marjorye Isidio Oliveira

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Natal-RN
<http://lattes.cnpq.br/7735856503208294>

Maribel Silva Monteiro Dias

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Natal-RN
<http://lattes.cnpq.br/9622517355692488>

RESUMO: Estuda aspectos relativos à Gestão de Serviços em Bibliotecas Universitárias. Objetiva avaliar a gestão dos serviços de informação da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, a qual faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Tem como objetivos específicos: identificar missão desta unidade de informação; apresentar os serviços oferecidos pela unidade de informação; elencar sugestões de melhorias a serem implementadas na gestão de serviços nessa ambiência com vistas a satisfazer efetivamente as necessidades informacionais dos usuários.

Utiliza como metodologia pesquisa bibliográfica, documental, exploratória e descritiva realizada mediante um estudo de caso na Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk através da aplicação das seguintes técnicas de coletas de dados: a observação não participante e a aplicação da entrevista com a bibliotecária gestora da unidade de informação. Ressalta que a Biblioteca analisada, assim como as demais unidades do Sistema de Bibliotecas da Instituição, possui a missão de prestar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Menciona que a unidade de informação oferece diversos tipos de serviços, dos quais se destacam: Cadastro, Empréstimo Domiciliar (Regular, Especial e para Fotocópia), Renovação, Quitação, Comutação Bibliográfica, Orientação bibliográfica e Auxílio ao usuário, Levantamento Bibliográfico, Orientação à normalização de documentos, orientação à solicitação do ISBN, orientação à solicitação do ISSN, orientação à solicitação de Direitos Autorais, Catalogação na Fonte e orientação nos Repositórios Digitais. Elenca sugestões de melhorias a serem implementadas na gestão de serviços na Biblioteca Analisada. Conclui refletindo acerca da importância da qualidade dos serviços em Unidades de Informação.

PALAVRAS - CHAVE: Gestão de Serviços de informação. Gestão de Unidades de Informação. Biblioteca Universitária.

THE MANAGEMENT OF INFORMATION SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES: CASE STUDY IN THE RODOLFO HELINSK SECTOR LIBRARY

ABSTRACT: It studies aspects related to the Management of Services in University Libraries. It aims to evaluate the information services management of the Rodolfo Helinsk Sectoral Library, which is part of the Library System of the Federal University of Rio Grande do Norte. Its specific objectives are: to identify the mission of this information unit; present the services offered by the information unit; listing suggestions for improvements to be implemented in the management of services in this environment in order to effectively meet the informational needs of users. It uses as a methodology a bibliographical, documentary, exploratory and descriptive research carried out through a case study at the Rodolfo Helinsk Sectoral Library through the application of the following data collection techniques: the non-participant observation and the application of the interview with the Librarian managing the information unit . It emphasizes that the Library analyzed, as well as the other units of the Library System of the Institution, has the mission of providing informational support to the teaching, research and extension activities of the Federal University of Rio Grande do Norte. It mentions that the information unit offers several types of services, such as: Registration, Home Loan (Regular, Special and for Photocopy), Renewal, Discharge, Bibliographic Switching, Bibliographic Guidance and User Assistance, Bibliographic Survey, Standardization Orientation of documents, ISBN request orientation, ISSN request orientation, orientation to the request of Copyright, Cataloging in Source and orientation in the Digital Repositories. It lists suggestions for improvements to be implemented in service management in the Analyzed Library. Concludes reflecting on the importance of quality of services in Information Units.

KEYWORDS: Management of Information Services. Management of Information Units. University Library.

1 | INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias vêm passando por transformações que objetivam melhorar a prestação dos seus serviços para a comunidade acadêmica que dela usufrui. Conforme explica Lima (2016), essa unidade de informação tem o seu papel fundamentado no apoio ao ensino, pesquisa e extensão, seja ela de caráter privado ou de caráter público. Observa-se, nesse sentido, a importância das unidades de informação dessa natureza avaliarem e melhorarem a qualidade da gestão dos seus serviços, tendo em vista que desenvolvem produtos e serviços de informação objetivando prestar suporte informacional para o desenvolvimento de toda a sociedade.

A Biblioteca Universitária atende a uma comunidade de usuários que integra discentes, docentes e pesquisadores e para isso precisa estar estruturada para atuar como um centro referencial que integra diferentes fontes de informação para fins de contribuir com o desenvolvimento das pesquisas acadêmicas em várias áreas do conhecimento. Nesse entendimento, deve atuar de maneira dinâmica e participativa na gestão das informações e dos registros do conhecimento (LIMA, 2016).

Essas unidades informacionais devem oferecer vários serviços que vão desde

orientações sobre material informacional aos serviços de caráter técnico, e principalmente educacional, desempenhando o seu papel fundamental na instituição em que está inserida.

Nessa perspectiva, o presente artigo objetiva avaliar a gestão dos serviços de informação da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, a qual faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), respondendo à seguinte questão: Que melhorias podem ser implementadas para tornar a gestão dos serviços de informação desta unidade mais efetiva no suprimento das necessidades informacionais dos usuários?

Para tanto, objetiva-se especificamente: identificar a missão desta unidade de informação; apresentar os serviços oferecidos pela unidade de informação; elencar sugestões de melhorias a serem implementadas na gestão de serviços nessa ambiência, com vistas a satisfazer efetivamente as necessidades informacionais dos usuários.

Portanto, acredita-se que a presente pesquisa é relevante para a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, uma vez que apresenta contribuições teóricas bem como proposições de melhorias a serem implementadas em uma Biblioteca Universitária. Nessa perspectiva, é importante ressaltar que tais propostas podem ser aplicadas em Unidades de Informação que possuem missões e realidades semelhantes às da Biblioteca analisada.

Para dar seguimento a essas considerações, a seguir são apresentados aspectos relativos aos Serviços de Informação em Bibliotecas Universitárias.

2 | SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Os serviços prestados pelas unidades de informação devem estar embasados nas necessidades informacionais dos usuários, tendo em vista satisfazê-los plenamente. Como afirma Silva e Rados (2002, p.199) “as bibliotecas devem elaborar produtos e serviços com mais qualidade para poder disponibilizar informações precisas aos seus usuários”. Se conhecermos a comunidade ao qual prestamos serviços, entenderemos como melhorá-los na medida do possível de forma a satisfazer a necessidade dos usuários. Um bom atendimento ou um serviço bem prestado viabiliza a criação de vínculos, bem como a fidelidade dos usuários com a unidade de informação.

É no ‘encontro do serviço’ que os clientes irão formar o conceito sobre a organização e a qualidade de seus serviços, o que só reafirma a importância ímpar da necessidade de prestação e avaliação dos serviços que são prestados em unidades de informação (CARZON, 2005 apud PASSOS, 2013, p.157).

Para garantir a qualidade dos serviços é necessário que os profissionais da informação mantenham-se atualizados com relação às transformações que ocorrem no ambiente ao qual a biblioteca está inserida, pois essas transformações podem interferir diretamente no comportamento do usuário que busca a unidade de informação. O planejamento dos serviços também é fundamental para que eles possam ser realizados e oferecidos com

muita organização, cumprindo os objetivos e metas que foram estabelecidos.

[...] isso sugere uma preocupação constante com o cliente e a perspectiva de direcionar ações para atendê-lo e realizar também diversos estudos sobre o estabelecimento de padrões para planejamento e avaliação de bibliotecas, indicando preocupação com a melhoria da qualidade e produtividade dos serviços e produtos de informação (CARDOSO; MOREIRA; ROSA, 2013, p. 3).

A eficiência dos serviços de informação também está relacionada à criatividade, ao desempenho e às habilidades do bibliotecário que administra a unidade de informação como um gestor. Conforme Cardoso, Moreira e Rosa (2013), somente o bibliotecário pode motivar a equipe a promover a melhoria dos serviços, criando estratégias para a obtenção de um bom desempenho e buscando os recursos necessários para garantir a sua qualidade.

A biblioteca deve estar sempre em busca de melhorias para os seus serviços, seja em atividades rotineiras (como aquisição, catalogação, empréstimo, devolução, entre outros), como também no uso de tecnologias que facilitem a execução dessas atividades. Do mesmo modo, essa unidade de informação deve capacitar os seus funcionários para a prestação dos serviços de informação e utilização dos sistemas que forem necessários para otimizar tais serviços, objetivando garantir satisfação plena dos usuários. O usuário, nesse contexto, se torna um avaliador do serviço pois, a partir do seu grau de satisfação, a unidade estará ciente dos pontos nos quais precisa investir para se promover.

A Biblioteca Universitária serve de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma universidade pública ou privada por meio de seu acervo e dos seus serviços. Nesse entendimento, a mesma possui o caráter educativo e deve contribuir para a geração de conhecimento, através da orientação quanto à utilização correta das ferramentas disponíveis para a recuperação da informação, bem como servir como mediadora e facilitadora do acesso à informação. Sendo assim, a Biblioteca Universitária tem o importante papel de fazer com que a comunidade acadêmica cresça e se desenvolva, contribuindo assim para as melhorias de uma sociedade como um todo.

Com relação à gestão dos serviços, Silva, Schons e Rados (2006, p.1) discutem que “visualizar uma biblioteca universitária como uma organização provedora de serviços, requer a compreensão sobre uma estrutura que abrange: definição de estratégias, valores, marketing, qualidade e gestão da produção”. Em consonância de evidências, Rossi, Costa e Pinto (2014, p.112) abordam em sua pesquisa, que “os serviços de informação são entendidos como toda assistência fornecida aos usuários para suprir suas necessidades [...]”.

Diante disso, vemos a necessidade de se enfatizar o planejamento estratégico dentro da Biblioteca Universitária, criando formas de gestão onde todos os envolvidos com os serviços sejam contemplados. Para tanto, ressaltamos novamente a importância da atuação e capacitação do bibliotecário nesse processo, tendo em vista que “[...] as bibliotecas precisam de pessoas com atitudes, conhecimentos e habilidades necessárias

para tornar a estratégia uma realidade” (AMBONI, 2002, p. 5 apud ROSSI; COSTA; PINTO, 2014, p.112).

Visando dar segmento a essas considerações, a seguir será apresentada a metodologia empreendida para a execução da presente pesquisa.

3 I PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para fins de atingir os seus objetivos, este trabalho se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica, documental, exploratória e descritiva realizada mediante um estudo de caso na Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk onde foi realizada a observação não participante e foi aplicada a entrevista com a Bibliotecária gestora da unidade de informação como técnicas de coletas de dados.

Nesse entendimento, quanto à obtenção de informações, este estudo possui natureza bibliográfica, uma vez que foram pesquisadas e analisadas produções científicas em formato impresso e eletrônico (artigos de periódicos, livros, anais de eventos técnico-científicos, dissertações) acerca da Gestão de Serviços de informação. Marconi e Lakatos (2003, p. 183 apud LIMA, 2016, p.28) “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

No que diz respeito aos seus objetivos, o presente estudo também se caracteriza como uma pesquisa descritiva e exploratória, uma vez que foram explorados aspectos relativos à Gestão de Serviços em Bibliotecas Universitárias. Segundo Severino (2007, p.123) “a pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto”. De outro modo disposto, de acordo com Gil (2008), a pesquisa descritiva objetiva descrever as características de determinado fenômeno ou população, bem como o estabelecimento de relações entre variáveis.

Ademais, nesta pesquisa foram descritas e exploradas as informações coletadas mediante as seguintes técnicas de coletas de dados: observação não participante realizada *in loco* na Biblioteca em questão; aplicação de entrevista com a Bibliotecária gestora da unidade de informação, conforme mencionado anteriormente.

Nessa concepção, foram formuladas previamente 21 perguntas no roteiro de entrevista com o objetivo de compreender a dinâmica da gestão dos serviços de informação da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, a qual faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

A escolha do instrumento de coleta de dados reflete diretamente na precisão dos dados colhidos, o que conseqüentemente reflete na qualidade do estudo desenvolvido. A partir da escolha do questionário foi possível recuperar informações precisas e evitar ambigüidades. Sendo assim, o método de coleta de dados escolhido atesta a qualidade e

precisão dos dados apresentados neste estudo.

Adicionalmente, este estudo se configura como uma pesquisa documental – uma vez que foram explorados documentos normativos do Sistema de Bibliotecas da UFRN (como o Regulamento do Sistema de Bibliotecas da instituição - SISBI), bem como o seu Portal. Tais documentos serviram como base para a análise dos dados obtidos na entrevista, bem como serviram como suporte informacional para a construção e apresentação de melhorias a serem implementadas na Gestão dos Serviços da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, a qual é integrante do Sistema de Bibliotecas da UFRN.

Nesse sentido, este estudo se configura como um estudo de caso cuja pesquisa foi realizada em uma das Bibliotecas Setoriais integrantes do SISBI/UFRN localizada na Escola Agrícola de Jundiaí (BS-EAJ) pertencente à Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Para fins de visualização das unidades que compõem o SISBI/UFRN, a seguir são apresentadas as unidades integrantes desse sistema.



Figura 1: Unidades Integrantes do Sistema de Bibliotecas da UFRN

Fonte: SISBI ([2017]).

Na continuidade, objetivando apresentar os resultados da presente pesquisa, serão elencados aspectos relativos à avaliação da Gestão dos serviços da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk. Na oportunidade, será apresentada a missão dessa unidade de informação, bem como os serviços oferecidos pela mesma. Além disso, serão elencadas

sugestões de melhorias a serem implementadas na gestão de serviços nessa ambiência com vistas a satisfazer efetivamente as necessidades informacionais dos seus usuários.

4 I AVALIAÇÃO DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA SETORIAL RODOLFO HELINSK

A Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk foi construída em 2008, possui área de 300 metros com um acervo de 10.035 (dez mil e trinta e cinco) títulos e 22.644 (vinte e dois mil, seiscentos e quarenta e quatro) exemplares. A unidade de informação possui 15 (quinze) computadores para consulta e pesquisa e funciona plenamente nos três turnos (matutino, vespertino e noturno).

Essa Biblioteca foi inaugurada no dia 30 de abril de 2009 como parte das comemorações do aniversário de 60 anos da Escola Agrícola de Jundiáí (EAJ), pertencente à Universidade Federal do Rio Grande do Norte. A biblioteca faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (SISBI/UFRN) e está inserida dentro da escola Agrícola de Jundiáí, que consiste em uma unidade (também pertencente à UFRN) que tem sua especialidade voltada para as Ciências Agrárias.

A partir da pesquisa realizada nesta unidade de informação foi possível verificar que a mesma possui a mesma missão das demais unidades que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, uma vez que consiste em prestar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição.

Em se tratando do processo administrativo da unidade de informação foi percebido, a partir das informações obtidas, que não há uma divisão de tarefas entre a bibliotecária e os/as bolsistas que auxiliam no funcionamento da biblioteca. Entretanto, há um planejamento realizado anualmente pela unidade de informação e que, após ser desenvolvido, é enviado para fins de avaliação e aprovação pela Direção da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM).

Já citamos como funciona a hierarquia da biblioteca da unidade setorial em relação à Biblioteca Central, que ocorre com uma nítida subordinação à Biblioteca Central Zila Mamede da UFRN (BCZM).

No que concerne aos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, verificou-se que são os mesmos serviços oferecidos pela Unidade Central – os quais estão ligados diretamente à promoção, disseminação, uso das informações e são direcionados exclusivamente à comunidade acadêmica da UFRN.

Nessa perspectiva, a unidade de informação oferece diversos tipos de serviços, dos quais se destacam: Cadastro, Empréstimo Domiciliar (Regular, Especial e para Fotocópia), Renovação, Quitação, Comutação Bibliográfica, Orientação bibliográfica e Auxílio ao usuário, Levantamento Bibliográfico, Orientação à normalização de documentos, orientação à solicitação do ISBN, orientação à solicitação do ISSN, orientação à solicitação de Direitos Autorais, Catalogação na Fonte e orientação nos Repositórios Digitais.

A seguir, são apresentados (de maneira detalhada) os serviços oferecidos pela Biblioteca analisada, cujas informações foram extraídas do Portal do Sistema de Bibliotecas da UFRN¹:

- **Cadastro para utilização dos serviços no SISBI/UFRN:** acontece mediante a subscrição eletrônica do usuário no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), no Menu Discente ou Módulo do Servidor → Biblioteca → Cadastrar para Utilizar os Serviços da Biblioteca, devendo o interessado criar uma senha numérica com no mínimo 6 (seis) e no máximo 8 (oito) dígitos. A partir disso, o usuário já está apto a fazer uso dos serviços informatizados do SISBI no SIGAA e realizar os procedimentos de empréstimo, renovação e devolução. Ao fazer uso dos serviços de empréstimos e renovações na Biblioteca, o usuário deverá apresentar um documento com foto, exceto se for apenas devolução do material.
- **Empréstimo Domiciliar:** serviço destinado, exclusivamente, aos usuários da comunidade universitária e serve de suporte às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administrativas da comunidade universitária. É concedido para as obras integrantes das coleções com status regular (Livro, CD-ROM, DVD entre outros) e poderá ser realizado até 15 minutos antes do horário de encerramento de cada Biblioteca.
- **Empréstimo Especial:** estão contempladas nessa categoria as obras com status regular e especial, não sendo permitido o empréstimo de obras que apresentem características de raridade e preciosidade (status “não circula”), bem como de outras que por suas condições físicas não resistem ao manuseio específico para a fotocópia. As obras com status especial poderão ser emprestadas na sexta-feira ou nos sábados duas horas antes do encerramento do Balcão de Atendimento, devendo ser devolvidas, impreterivelmente, na segunda-feira até às 12h.
- **Empréstimo para Fotocópia:** é facultado, diariamente, apenas para os usuários com vínculo institucional com a UFRN, pelo prazo de até 3 horas, desde que estejam com situação regular nas bibliotecas;
- **Empréstimo entre Bibliotecas:** permite à comunidade acadêmica a solicitação de livros dos acervos circulantes pertencentes às unidades do SISBI que funcionam em outro município e é efetivado por meio do Módulo Biblioteca do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA);
- **Renovação:** permite que as obras retiradas por empréstimo domiciliar sejam renovadas uma única vez, pelo mesmo prazo. Essa renovação pode ser de maneira presencial, até 15 minutos antes do encerramento do horário da BCZM, pela Internet ou pela Biblioteca Mobile, até às 23h59min. do dia estipulado para devolução do material;
- **Devolução:** essa ação poderá ser efetivada pelo próprio usuário ou por tercei-

¹ SISBI. [2017]. Disponível em: <http://www.sisbi.ufrn.br/>. Acesso em: 26 nov. 2017.

ros, até 15 minutos antes do horário de encerramento do expediente da Biblioteca;

- **Cobrança:** os usuários em débito receberão aviso de cobrança, por e-mail, um dia após o vencimento do prazo de devolução do material e, ainda semanalmente, até ser efetivada a devolução;
- **Quitação:** a declaração de quitação é um dos documentos obrigatórios para fins de trancamento de programa, colação de grau e obtenção de diploma de conclusão de curso, sendo concedida somente para o usuário que não possuir empréstimos em aberto em todas as bibliotecas do SISBI/UFRN. Esse documento pode ser retirado através do SIGAA, no menu discente, Aba Biblioteca "Verificar minha Situação / Emitir Documento de Quitação. Após a emissão desse documento, o usuário fica impossibilitado de fazer solicitação de qualquer serviço via SIGAA;
- **Comutação Bibliográfica:** possibilita o fornecimento de cópias de artigos publicados em periódicos técnico-científicos, capítulos de livros, teses, dissertações e anais de congressos existentes em outras bibliotecas de todo o país ou do exterior. O usuário poderá solicitar esse serviço por intermédio da BCZM, através do Programa de Comutação Bibliográfica do IBICT ou pelo Sistema BIREME;
- **Orientação bibliográfica e auxílio ao usuário:** possibilita orientação à comunidade acadêmica quanto ao acesso e uso dos recursos informacionais disponíveis nas unidades, nos formatos impresso e online, bem como no uso dos catálogos.
- **Levantamento bibliográfico:** consiste no arrolamento de fontes de informação nos diversos formatos e suportes, disponíveis no acervo das bibliotecas do SISBI e em bibliotecas nacionais e estrangeiras, tendo por objetivo auxiliar os usuários em suas pesquisas.
- **Orientação às Solicitações de ISBN, ISSN e Direitos Autorais:** o usuário pode procurar a unidade de informação e se informar como proceder na solicitação desses serviços, que são respectivamente oferecidos pela Agência Brasileira do ISBN (*International Standard Book Number*) da Fundação Biblioteca Nacional (FBN); Centro Brasileiro do ISSN (*International Standard Serial Number*) do IBICT e Escritório de Direitos Autorais da Fundação Biblioteca Nacional. Os sites disponibilizam todas as informações e formulários para a solicitação dos serviços, bem como as formas de pagamento, no entanto, a Biblioteca está disponível para fazer a orientação de como proceder nos processos.
- **Catálogo na Fonte:** serviço destinado exclusivamente à comunidade universitária e proporciona o tratamento descritivo e temático da produção técnico-científica e intelectual da UFRN, de acordo com o Código de Catalogação Anglo-americano (AACR2), Classificação Decimal Universal (CDU), Classificação Black e Vocabulários Controlados. A Catalogação das produções acadêmicas

(solicitadas via SIGAA) é realizada pelo Setor de Informação e Referência e as dos livros publicados pela UFRN pelo Setor de Catalogação e Classificação da BCZM. O seu atendimento dar-se-á no prazo mínimo de 48 horas úteis, dependendo da demanda e conforme ordem de chegada das solicitações.

- **Serviço de informação digital e orientação de busca nos Repositórios Digitais:** orientação para a utilização dos seguintes repositórios que objetivam preservar, armazenar e divulgar a produção técnico-científica e intelectual da Universidade: Biblioteca Digital de Monografias da UFRN (BDM), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFRN (BDTD), Portal de Periódicos Eletrônicos da UFRN, Repositório Institucional da UFRN (RI) e Repositório de Informação Acessível da UFRN (RIA).
- **Doação agendada:** a Biblioteca está disponível para o recebimento de doações de material informacional e reconhece a importância desses materiais para o desenvolvimento do seu acervo; assim disponibiliza em seu site, no link Doações Agendadas, o agendamento para a entrega do material informacional doado.
- **Serviço de Alerta de Novas Aquisições:** serviço personalizado que informa e atualiza o usuário da comunidade acadêmica da UFRN (através do e-mail) quando um novo documento de seu interesse fica disponível nas unidades do Sistema de Bibliotecas (SISBI). O usuário recebe através do seu e-mail avisos personalizados, sempre de acordo com a área de interesse ou/e ator previamente cadastrados pelo usuário no SIGAA.
- **Agendamento de Orientação à Normalização:** é realizado exclusivamente por um bibliotecário que direciona o usuário quanto à aplicação das normas técnicas adotadas para a padronização de trabalhos acadêmicos ou obras a serem publicadas pela Editora da UFRN (EDUFRN), sempre em conformidade com as normas brasileiras e internacionais vigentes, regulamentadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e *International Organization for Standardization* (ISO), respectivamente. É agendado via SIGAA, de acordo com a ordem de chegada das solicitações e nos prazos estabelecidos pela Biblioteca.
- **Agendamento de Orientação à Pesquisa:** o usuário agenda horário, de maneira individual ou coletiva, para orientações quanto ao acesso e uso dos recursos informacionais disponíveis para pesquisa. É agendado, via SIGAA, mediante a solicitação de um grupo mínimo de 05 (cinco) pessoas da comunidade universitária, por meio de agendamento prévio de no mínimo 05 (cinco) dias.
- **Agendamento de Treinamento no Portal de Periódicos CAPES:** oferece orientação quanto à utilização das ferramentas e bases de dados disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES. Esse serviço é agendado, via SIGAA, mediante a solicitação de um grupo mínimo de 05 (cinco) pessoas da comunidade universitária, com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência.
- **Agendamento de Visita Programada:** é um serviço oferecido à comunidade,

por meio de uma exposição virtual e/ou presencial, apresentando aos usuários uma visão global da estrutura organizacional da Biblioteca, divulgando seus produtos e serviços de informação. Deve ser agendada, com antecedência mínima de 24 horas, por telefone ou através do SIGAA.

- **Consulta Local:** a unidade de informação destina um exemplar de cada título para a consulta somente dentro da Biblioteca, são os materiais que ficam no status Especial e são identificados com uma tarja amarela na parte superior do dorso.

No que concerne à seleção e aquisição de materiais informacionais, tal atividade é realizada em conjunto com a Biblioteca Central Zila Mamede com base na política de formação e desenvolvimento de coleções do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Este documento se configura como o conjunto de normas que orientam e padronizam as atividades de seleção, aquisição, avaliação, desbaste e descarte dos materiais informacionais que constituem os seus acervos, tendo como objetivos:

- Estabelecer critérios para a seleção e aquisição de material informacional;
- Orientar o processo de seleção qualitativa e quantitativa, considerando as especificidades de cada unidade do SISBI/UFRN;
- Otimizar os procedimentos técnico administrativos relacionadas à formação e desenvolvimento de coleções;
- Oferecer suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade;
- Manter os acervos atualizados;
- Permitir o crescimento racional, equilibrado e contínuo dos acervos;
- Aplicar de forma racional os recursos financeiros;
- Traçar diretrizes para o intercâmbio, avaliação, desbaste e descarte das coleções;
- Manter a qualidade dos produtos e serviços oferecidos nas bibliotecas do SISBI/UFRN².

No que diz respeito às estratégias de promoção e comunicação dos serviços da unidade de informação, a Bibliotecária entrevistada mencionou que a unidade de informação não possui redes sociais para estabelecer a comunicação com os seus usuários. Sendo assim, quando os novos materiais informacionais chegam na unidade, a gestora elabora uma lista e envia para o e-mail do diretor da instituição para que possa ser publicado no site institucional. Além disso, é realizada a impressão desse arquivo e a fixação nas paredes dos setores da escola.

² Informações extraídas da política de formação e desenvolvimento de coleções do SISBI/UFRN. Disponível em: http://www.sisbi.ufrn.br/pagina.php?a=institucional#.We_efWL7blU. Acesso em: 24 out. 2016.

Em relação aos incentivos dos colaboradores para atrair novos usuários para a unidade de informação, a entrevistada ressaltou que elabora algumas estratégias para tal ação, entretanto evidenciou a existência de problemas com a equipe – principalmente no que diz respeito à execução dessa atividade. Ademais, verificou-se a inexistência de realização de estudos de usuários, o que pode comprometer a qualidade dos seus produtos e serviços – embora sejam realizados para educação dos usuários no início de cada semestre letivo explicando como funcionam os serviços que essa unidade de informação oferece à comunidade acadêmica.

4.1 Sugestão de melhorias

Em primeira instância sugerimos a realização de um estudo de usuário, para que a gestora da unidade de informação possa traçar o perfil e as necessidades de informação do seu público alvo. A importância do estudo do usuário não pode ser desconsiderada, pois como enfatiza Choo (2003), esses estudos contribuem significativamente para que possamos entender como as pessoas buscam a informação. E somente depois de entender o público, as estratégias para atrair usuário e a adequação de serviços podem ser efetivamente aplicadas, com a previsão de um retorno.

Este estudo revelou também a necessidade de criação de novos serviços especializados por parte da Gestão da Unidade de Informação analisada, além daqueles serviços já oferecidos pelo SISBI/UFRN. Tais serviços devem ser criados no intuito de prestar suporte informacional especializado e atender efetivamente às necessidades informacionais de usuários específicos – ou seja – discentes, docentes e pesquisadores das Ciências Agrárias (contexto em que a unidade de informação está inserida). Pois como destaca Pintro, Inomata e Rados (2014), atualmente em bibliotecas universitárias tem sido crescente a capacitação de usuários, tendo em vista que eles devem estar habilitados para a busca e seleção da informação, sendo um processo de educação permanente.

Outrossim, observou-se a necessidade de a unidade possuir seu próprio manual de serviços descrevendo as metodologias de execução de cada um deles e os seus respectivos objetivos. A unidade setorial tem o seu contexto diferente da biblioteca central por ser uma Biblioteca especializada em ciências agrárias. Esse manual deve ser desenvolvido para oficializar os procedimentos desenvolvidos especificamente nessa biblioteca, evidenciando as atividades que precisam ser desenvolvidas para prestar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade acadêmica da área de Ciências Agrárias. Em consonância de evidências, verificou-se a necessidade do estabelecimento de uma política de serviços oferecidos pela unidade com vistas a melhorar a qualidade da gestão dos serviços de informação da Biblioteca em questão.

Ademais, observou-se a necessidade de criação de uma página da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk nas redes sociais objetivando criar estratégias de promoção e comunicação dos seus serviços, além de tornar a unidade de informação mais próxima

do seu público alvo - o qual é constituído em sua maior parte por alunos que cursam ensino médio integrado. Tal estratégia tem o intuito de incentivar os usuários a utilizarem os serviços da unidade de informação, o que pode também implicar na atração de novos usuários.

As estratégias de promoção e comunicação de serviços das unidades de informação em mídias sociais se configura como uma das ferramentas do marketing. Para tanto, é enfatizada a importância do Bibliotecário gestor aplicar as estratégias do Marketing nesse cenário:

O bibliotecário brasileiro e em especial o bibliotecário/gerente de biblioteca precisa conhecer melhor as técnicas de marketing para aplicá-las de modo satisfatório. Esta aplicação também implica em mudança e precisa ser planejada. O bom planejamento poderá impedir que aconteçam problemas relativos à falta de reconhecimento da necessidade da aplicação dessas técnicas (AMARAL, 2007, p.315).

Nesse segmento, ainda é pertinente falar sobre o planejamento de marketing. Amaral (2011) explica que a utilização do marketing é vista como uma vantagem para o fornecimento dos produtos e serviços de informação e ainda para a personalização desses serviços, tendo em vista que esse é um fator cada vez mais exigido pelos usuários.

“O planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos” (ALMEIDA, 2000, p.2 apud SPUDEIT; FÜHR, 2011, p.42). Nesse segmento, no âmbito da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk verifica-se a necessidade do estabelecimento de uma autonomia por parte da gestão para que ela não venha a desempenhar serviços e tarefas que sejam totalmente dependentes da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Apesar de aparentemente a administração da unidade atuar através de uma gestão cooperativa, deve-se haver a afirmação da autoridade por parte da gestora dessa unidade de informação para que os seus colaboradores possam cumprir (juntamente com ela) os objetivos organizacionais da unidade.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante os dados mencionados anteriormente foi possível identificar que a unidade de informação, em se tratando de dinamismo e política de incentivo ao usuário, encontra-se estagnada. E o motivo identificado como o propiciador dessa estagnação é o fato de que a Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk é subordinada à Biblioteca Central Zila Mamede e por isso a mesma só pode realizar algumas atividades se a biblioteca central sugerir. De certo modo a subordinação à biblioteca central Zila Mamede tem imperado de tal forma que tem prejudicado o dinamismo dos serviços a serem oferecidos pela unidade de informação analisada.

Para que os serviços de informação apresentem boa qualidade e eficácia é necessário, primeiramente, um bom estudo acerca da comunidade de usuários e do ambiente em que a unidade de informação se encontra. Feito isso, é fundamental um planejamento estratégico que seja participativo e que proponha ações que estejam de acordo com o que os usuários desejam - tendo em vista que eles se constituem como a figura principal dos serviços de informação. Para eles é que os serviços são pensados e são eles que avaliam a qualidade dos serviços.

Por fim, destacamos que mesmo a Biblioteca analisada esteja subordinada a uma Biblioteca Central (fato recorrente em bibliotecas universitárias), ela não precisará deixar de atender às regras do sistema se pensar em estratégias ou uma política própria da unidade, pois embora o sistema seja integrado, cada parte dele tem suas especificidades e isso deve ser levado em conta na gestão de uma unidade informacional. Pensar estrategicamente e criativamente evita que os serviços se tornem engessados e os tornam mais atrativos.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing na Ciência da informação**. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2007.

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 40, n.1, abr. 2011, p. 85-98. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652011000100007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 25 nov. 2017.

CARDOSO, Maria de Lourdes; MOREIRA, Paulo Roberto Borghi. ROSA, Bruno Giordano. Gestão da qualidade em serviços de informação. *In*: Congresso brasileiro de Biblioteconomia, documento e Ciência da informação. 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.n.], 2013. p.1-20.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMA, Tania Maria da Silva. **Serviço de informação e referência**: um estudo de caso dos usuários da BCZM/UFRN. 2016. 49 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos *et al.* Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Inf. Inf.**, Londrina, v.18, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2013. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/10236/pdf_9. Acesso em: 26 nov. 2011.

PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly Oliveira; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Serviço de Referência de Bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.7, n.2, jul/dez 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/119530>. Acesso em: 05 maio 2021.

ROSSI, Tatiana; COSTA, Marília Damiani; PINTO, Adilson Luiz. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em Bibliotecas Universitárias. **Revista ACB**, [S.l.], v. 19, n. 1, p. 111-123, mar. 2014. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/941>. Acesso em: 25 nov. 2017.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Cláudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. A gestão de serviços em Bibliotecas Universitárias: proposta de modelo. **Inf. Inf.**, Londrina, v.11, n.2, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1691>. Acesso em: 19 out. 2017.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n.1, 2002. Disponível em; <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/370/442>. Acesso em: 26 nov. 2017.

SISBI. Estrutura Organizacional. [2017]. Disponível em: http://www.sisbi.ufrn.br/pagina.php?a=est_organizacional#.YJAxDbVKjIV. Acesso em: 03 maio 2021.

SPUDEIT, Daniela F. A. O. ; FÜHR, Fabiane. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-49, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3062>. Acesso em: 19 out. 2017.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Adolescente autor de ato infracional 200, 203, 204, 205
Agroindústria 11, 59, 60, 61, 62, 66, 75, 76
Assistente Social 13, 254, 256, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 278, 279, 317
Associações 10, 52, 53, 54, 57, 157
Auditoria 34, 35, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 100, 157, 165

B

Bem Viver 12, 183, 184, 185, 194, 195, 196, 197, 198
Bibliotecas Públicas 12, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225
Biblioteca Universitária 226, 227, 228, 229
Bolívia 280, 281, 282, 288, 289, 290, 293, 294, 296, 297, 298

C

Capitalismo Dependente 280, 283, 284, 286, 287, 296, 298
Chapecó 13, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 310, 311, 314, 315
Compartilhamento de informações 122, 123, 124, 125, 126, 128, 130
Contabilidade 11, 24, 27, 32, 33, 34, 36, 38, 49, 50, 51, 92, 110, 122, 123, 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 156, 163, 165
Contabilidade Gerencial 122, 163
Contabilidade Interorganizacional 11, 122, 123, 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131, 132, 133
COVID-19 9, 10, 12, 13, 23, 24, 25, 27, 28, 170, 171, 172, 173, 176, 177, 178, 180, 181, 182, 214, 216, 241, 242, 243, 245, 249, 252, 253, 269, 277
Crise Econômica 25, 65, 274
Crítica 17, 18, 19, 20, 21, 119, 136, 139, 140, 142, 154, 158, 159, 166, 191, 199, 213, 272, 273, 276, 278, 293
Culinária Brasileira 13, 241, 242, 245, 247, 248
Cultura 16, 37, 60, 61, 66, 70, 74, 75, 76, 77, 88, 121, 131, 137, 139, 150, 160, 164, 166, 194, 200, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 222, 223, 224, 241, 243, 244, 245, 246, 259
D
Desenvolvimento Social 9, 21, 112, 113, 114, 116, 118, 119, 120, 261
DESENVOLVIMENTO SOCIAL 11, 112

Desistência da conduta infracional 12, 200, 201, 202, 203, 205, 210, 211

Desurbanismo 301, 302, 316

Diáspora 59, 60, 61, 62, 63, 75, 76

Direito 12, 34, 50, 63, 135, 137, 140, 153, 157, 161, 162, 163, 164, 166, 167, 168, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 211, 243, 254, 256, 257, 265, 266, 274, 275, 276

Diversidade cultural 11, 59, 60, 75, 196, 217, 241

E

Ecoeducação 1, 3, 9

Empreendedorismo 32, 52, 57, 58

Energia sustentável 1, 3, 9

ERTS 11, 79

Escola Sustentável 1, 2, 3, 5, 9, 15, 16

Espírito do capitalismo 10, 17, 18, 19, 20, 21, 22

Exposições 12, 147, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225

Extensão 15, 134, 136, 161, 163, 164, 224, 226, 227, 229, 232, 233, 236, 237, 242, 243, 245, 246, 251

Extrativismo 280, 284, 293

F

Fábricas Recuperadas 11, 79, 81, 91

Ferramentas gerenciais 23, 25, 32

Final de graduação 134

Flaskô 11, 79, 80, 81, 82, 84, 87, 88, 89, 90

Forças Políticas 152, 154, 155, 156

Formação técnica integrada 11, 112, 113, 114, 115, 120, 121

Fragilidade socioespacial e ambiental 134, 135, 142, 149, 150

G

Gastronomia 241, 242, 243, 244, 245, 247, 248

Gestão de recursos humanos 12, 92, 95, 100, 226

H

Haitianos 59, 61, 63, 64, 65, 77

I

Informação em saúde 170

Investimento 1, 6, 98, 140, 165, 188, 273, 288, 289, 290, 292

M

Marechal Bormann 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 309, 310, 311, 313, 314, 315

Microempreendedor Individual 23, 24, 25, 27

Mídias Sociais 23, 29, 30, 32, 238, 242

Moradia 183, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 206, 308, 309

O

Oportunidades 52, 53, 54, 55, 56, 57, 110, 120, 124, 135, 149, 159, 191, 200, 223

P

Pandemia 9, 10, 12, 13, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 167, 170, 171, 172, 173, 174, 176, 177, 179, 180, 181, 214, 216, 222, 241, 242, 243, 245, 246, 247, 249, 251, 252, 268, 269, 276, 277

Perfil e expectativas de estudantes 112, 121

Pesquisa interdisciplinar 112, 114

Política Pública 150, 201, 259, 260, 269, 301

Produção científica 12, 118, 170, 182

Q

Questão Social 13, 261, 262, 268, 269, 270, 272, 276, 278, 279

R

Remuneração Estratégica 92, 93, 94, 95, 96, 101, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111

Repositórios 12, 170, 172, 173, 174, 176, 177, 178, 179, 181, 182, 226, 232, 235

Resultado Econômico 34

Ruy Mauro Marini 280, 281, 282, 288, 300

S

Senegaleses 59, 61, 65

Sistema Gestão Ambiental 34, 37

Sistema único de saúde 156

Sustentabilidade 9, 1, 2, 3, 4, 15, 16, 36, 37, 49, 131, 150, 157, 161, 163, 168, 195, 215, 224, 293

T

Técnicas construtivas de urgência 134

Teoria da Dependência 282

Terceirização 12, 84, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 161, 162, 165, 166

Trabalho 10, 13, 2, 15, 17, 20, 21, 22, 23, 25, 30, 32, 34, 35, 38, 44, 45, 46, 47, 48, 55, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 79, 80, 81, 84, 88, 89, 90, 93, 94, 95, 111, 114, 116, 117, 118, 119, 120, 124, 125, 126, 128, 131, 134, 135, 137, 140, 141, 142, 144, 145, 147, 148, 149, 150, 152, 156, 159, 160, 161, 164, 165, 168, 173, 181, 184, 187, 188, 190, 192, 193, 196, 200, 204, 205, 206, 207, 209, 210, 214, 215, 221, 223, 224, 230, 240, 241, 243, 244, 251, 254, 255, 257, 259, 260, 261, 264, 268, 269, 270, 271, 272, 275, 276, 277, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 293, 294, 295, 296

V

Violência doméstica 13, 254, 255, 256, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266

Da Teoria à Prática em Pesquisas nas 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

Da Teoria à Prática em Pesquisas nas Ciências Sociais Aplicadas

2



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


Ano 2021