

MULTI! DEBATES

Revista Multidebates, v.1, n.2
Palmas-TO, novembro de 2017.



**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca da Faculdade ITOP**

R454 Revista Multidebates [recurso eletrônico] / Instituto Tocantinense de Educação Superior e Pesquisa, Editor responsável Kyldes Batista Vicente. V. 1, n. 2 (ago./dez. 2017) – Dados eletrônicos. - Palmas/TO: ITOP, 2017.

233 f., 29 cm

Semestral

ISSN: 2594-4568

Modo de

Acesso: <<https://itop.edu.br/revista>>

Texto em inglês e português.

Descrição baseada em: V. 1, n. 2 (ago./ dez. 2017)

1. Educação. 2. Gestão. 3. Qualidade de vida. 4. Atendimento ao cliente. I. Instituto Tocantinense de Educação Superior e Pesquisa. II. Vicente, Kyldes Batista.

CDD 370

**Bibliotecária: Maria Elza coelho Simões
CRB-2 806/92**

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizada desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.



**Instituto Tocantinense de Educação Superior e Pesquisa Ltda.
Faculdade ITOP**

Diretor Geral

Muniz Araújo Pereira

Diretora Acadêmica

Ana Lúcia Brito dos Santos

Diretora Administrativo-Financeira

Sandra Maria Barbosa da Silva

Diretora de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão

Ana Lúcia Brito dos Santos

Secretária Geral

Lidiane Vieira

Bibliotecária

Maria Elza Coelho Simões

Comissão Editorial Institucional

Prof.^a Ma. Cláudia Nolêto Maciel Luz

Prof.^a Dr.^a Doriane Braga Nunes Bilac

Prof.^a Dr.^a Edilma Fiel Barbosa

Prof. Me. Fabrício Machado

Prof.^a Ma. Gislene Ferreira da Silva Araújo

Prof.^a Ma. Lourdes Lúcia Goi

Prof. Me. Marcos Rafael Monteiro

Prof. Me. Muniz Araújo Pereira

Editora

Prof.^a Dr.^a Kyldes Batista Vicente

Conselho Editorial

Prof. Dr. Acildo Leite da Silva, UFMA, Brasil

Prof.^a Dr.^a Ana Paula Cavalcante dos Santos, ITOP, Brasil

Prof.^a Dr.^a Célia Maria Grandini Albiero, UFT, Brasil

Prof.^a Dr.^a Darlene Teixeira Castro, Unitins, Brasil

Prof. Dr. Fabio D'Abadia de Sousa, UFT, Brasil

Prof. Dr. José Carlos de Melo, UFMA, Brasil

Prof. Dr. José Carlos Miranda, FESAR -- Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida, Brasil

Prof. Dr. José Damião Trindade Rocha, UFT, Brasil

Prof. Dr. José Manoel Miranda de Oliveira, UFT, Brasil

Prof.^a Dr.^a Leila Dias Pereira do Amaral, IFTO, Brasil

Prof.^a Dr.^a Luciana dos Santos Dias de Oliveira, Unitins, Brasil

Prof.^a Dr.^a Michele Ribeiro Ramos, Unitins, Brasil

Prof.^a Dr.^a Regina Clare Monteiro, UNICAMP, Consultora Independente, EUA

Prof. Dr. Ruhena Kelber Abrão Ferreira, UFT, Brasil

Prof. Dr. Thiago Nilton Alves Pereira, UFT, Brasil

Prof.^a Dr.^a Valdirene Cássia da Silva, CEULP/ULBRA, FACTO, Brasil

Prof. Dr. Vitor Hugo Abranche Oliveira, UEG, Brasil

Prof. Dr. Weder Ferreira dos Santos, UFT, Brasil

Assessoria de Línguas Estrangeiras

Cristiane Tavares Jordão de Vasconcelos, Ulbra, Brasil

Valter Domingos Rezende Carvalho, SEMED-TO, Brasil

Vitor Hugo Abranche Oliveira, UEG, Brasil

Leitura de Prova

Kyldes Batista Vicente

Marinalva Rêgo Barros Silva

POLÍTICA EDITORIAL

Conceitos e opiniões contidos nos trabalhos submetidos à Revista são de responsabilidade de seus autores. Artigos, resultantes de pesquisa com seres humanos, devem informar no corpo do trabalho o número do protocolo de aprovação da comissão de ética a qual foi submetido. Os trabalhos aceitos são publicados somente em meio eletrônico.

SEÇÕES DA REVISTA

Artigos de Iniciação Científica: será a seção que conterà trabalhos de alunos da graduação, acompanhado de um professor.

Artigos científicos: destinada a contribuições teóricas de pesquisa.

Resenhas: espaço reservado de três (3) a cinco (5) páginas a apresentação de resenhas de livros ou partes de livros.

Sínteses e Documentos: Os textos direcionados a essa seção não devem ultrapassar três (03) páginas. Serão aceitas sínteses de dissertações, teses e monografias. Poderão ser enviadas sínteses de pesquisas em andamento.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO POR PARES

No sítio, haverá também uma seção dinâmica, que será constantemente atualizada, mas que não fará parte de cada número da revista, apenas do site. Esta seção está reservada aos membros da Comissão Editorial e conterà dicas de leituras, livros, revistas, obras raras, sites, blogs, livrarias e sebos, relatos de eventos pouco conhecidos e divulgados ou eventos relevantes e interessantes. Terá um caráter dinâmico e será constantemente atualizada no site. Cronograma e Normas de Publicação:

A Comissão Editorial elaborará dois cronogramas semestrais para a Revista. A Comissão fará uma chamada, de aproximadamente 30 dias, para que os interessados enviem seus artigos e trabalhos pelo sistema da Revista.

DECLARAÇÃO DE DIREITO AUTORAL

A submissão de originais para este periódico implica na transferência, pelos autores, dos direitos de publicação impressa e digital. Os direitos autorais para os artigos publicados são do autor, com direitos do periódico sobre a primeira publicação. Os autores somente poderão utilizar os mesmos resultados em outras publicações indicando claramente este periódico como o meio da publicação original. Em virtude de sermos um periódico de acesso aberto, permite-se o uso gratuito dos artigos em aplicações educacionais, científicas, não comerciais, desde que citada a fonte.

O artigo científico pode ser:

- Original ou divulgação: apresenta temas ou abordagens originais e podem ser: relatos de caso, comunicação ou notas prévias.
- Revisão ou sobre o estado da arte: os artigos de revisão analisam e discutem trabalhos já publicados, revisões bibliográficas etc.

c) Artigos científicos deverão conter, no mínimo, 15 páginas e no máximo 25 páginas.

d) Resenhas de livros, comunicações de pesquisa, ensaios e outros textos deverão ter, no mínimo, 2 páginas e, no máximo, 5 páginas.

Os textos devem ser digitados com o processador de texto MSWORD FOR WINDOWS e conter a seguinte formatação:

- Fonte da letra Times New Roman;
- Tamanho 12;
- Espaçamento entre linhas 1,5;
- Citações com mais de 3 linhas devem ter recuo de 4 cm da margem esquerda e não devem apresentar recuo na margem direita e nem aspas e devem ter um espaçamento duplo, do corpo do texto. A fonte da citação deve ser menor que o corpo do texto (tamanho 10) e o espaçamento entre as linhas deve ser simples;
- Citações com até 3 linhas podem aparecer no corpo do texto e devem apresentar aspas;
- Palavras estrangeiras escritas em itálico;
- Os títulos devem ser apresentados em negrito;

•Título e subtítulo devem figurar na página de abertura, no alto, escritos na língua do texto e em inglês. O título deve ser centralizado, em letras maiúsculas e em negrito.

•Nome completo do(s) autor (es) na forma direta, acompanhados de um breve currículo que o(s) qualifique na área do artigo.

•O currículo: nome da instituição de origem, informação sobre a atual situação acadêmica do autor (se é graduando ou graduado), incluindo endereço (e-mail) para contato, deve aparecer em nota de rodapé.

•Resumo na língua do texto: O resumo deve apresentar de forma concisa, os objetivos, a metodologia e os resultados alcançados, não ultrapassando 100 palavras. Não deve conter citações.

•Resumo na língua inglesa (abstract): obrigatório em todos os textos (caso a língua em que o texto for escrito, seja o inglês, o resumo principal deve ser escrito na língua do texto e o resumo secundário, em português). OBS.: se um trabalho for escrito em outra língua, que não o inglês nem o português, deverá apresentar resumo e palavras-chave em três línguas: a língua do texto, o português e o inglês.

•Palavras-chave na língua do texto: elemento obrigatório deve figurar abaixo do resumo, antecedidas da expressão: Palavras-chave.

•Palavras-chave na língua inglesa: elemento obrigatório deve figurar abaixo do resumo em inglês, antecedidas da expressão: Keywords.

•Introdução: Na introdução deve-se expor a finalidade e os objetivos do trabalho de modo que o leitor tenha uma visão geral do tema abordado.

•Desenvolvimento: parte principal e mais extensa do trabalho deve apresentar a fundamentação teórica, a metodologia, os resultados e a discussão. Divide-se em seções e subseções conforme a NBR 6024, 2003. Os títulos de cada seção devem ser apresentados em negrito.

•Conclusões: as conclusões devem responder às questões da pesquisa, correspondentes aos

objetivos e hipóteses; devem ser breves podendo apresentar recomendações e sugestões para trabalhos futuros; para artigos de revisão deve-se excluir material, método e resultados.

•Notas explicativas: a numeração das notas é feita em algarismos arábicos, sobrescritos no fim da palavra ou expressão dentro do texto, em ordem sequencial, devendo ser única e consecutiva para cada artigo. Não se inicia a numeração em cada página. As notas explicativas, restritas ao mínimo, deverão ser apresentadas no rodapé, com fonte 9.

•Referências: Elemento obrigatório constitui uma lista ordenada dos documentos efetivamente citados no texto. (NBR 6023, 2000);

•Glossário: elemento opcional elaborado em ordem alfabética;

•Apêndices: Elemento opcional. "Texto ou documento elaborado pelo autor a fim de complementar o texto principal". (NBR14724, 2002, p.2);

•As ilustrações (quadros, figuras, fotos etc.) deverão ser enviadas em arquivos separados, claramente identificadas (ex: Figura 1, Figura 2 etc.), indicando o texto e o local (espaço) onde devem ser inseridas. Sua identificação aparece na parte inferior, precedida da palavra designativa, seguida de seu número de ordem de ocorrência do texto, em algarismos arábicos, do respectivo título, a ilustração deve figurar o mais próximo possível do texto a que se refere. Conforme o IBGE (1993) as tabelas devem ter um número em algarismo arábico, sequencial, inscritos na parte superior da tabela, a esquerda da página, precedida da palavra Tabela. Exemplo: Tabela 5 ou Tabela 3.5. A fonte deve ser colocada imediatamente em baixo da tabela para indicar a autoridade dos dados e/ou informações da tabela, precedida da palavra Fonte.

•Indicativo de seção: O Indicativo Numérico da seção precede o título [da seção] alinhado à esquerda. "Não se utilizam ponto, hífen, travessão ou qualquer outro sinal após o indicativo da seção ou de seu título". (NBR 6024, 2003, p.2). Os títulos e subtítulos de cada seção devem estar sem adentramento e numerados em número arábico – apenas a primeira letra do subtítulo deve ser maiúscula.

•Fonte: Conforme a NBR 14724, 2002, deve-se usar a fonte 12 para o texto e para as referências. Para as citações longas, notas de rodapé, paginação, legendas das ilustrações e tabelas usar tamanho menor.

•As referências bibliográficas, digitadas em ordem alfabética no final do texto, devem seguir a NBR6023.

A submissão de originais para este periódico implica na transferência, pelos autores, dos direitos de publicação impressa e digital. Os direitos autorais para os artigos publicados são do autor, com direitos do periódico sobre a primeira publicação. Os autores somente poderão utilizar os mesmos resultados em outras publicações indicando claramente este periódico como o meio da publicação original. Em virtude de sermos um periódico de acesso aberto, permite-se o uso gratuito dos artigos em aplicações educacionais, científicas, não comerciais, desde que citada a fonte.

Todos os artigos desta publicação são de inteira responsabilidade de seus respectivos autores, não cabendo qualquer responsabilidade legal sobre o seu conteúdo à Revista Multidebates ou à Faculdade ITOP. Os artigos podem ser reproduzidos total ou parcialmente, desde que a fonte seja devidamente citada e seu uso seja para fins acadêmicos.

Informações complementares:

Periodicidade: Semestral

Sistema de Submissão: fluxo contínuo

Sistema de Publicação: ahead of print

Contato

Faculdade ITOP

ACSU SE 40, Conj.02, Lote 16, AV. NS 02 -

77021-634 - Palmas-TO - Fone: (63) 3214-7345

Email: rev.multidebates@faculdadeitop.edu.br

SUMÁRIO

GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE: ESTUDO DE CASO NO SETOR DE PESSOAL DE EMPRESA PRIVADA DE SANEAMENTO BÁSICO.....	8-25
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS GARIS DE PALMAS – TO.....	26-43
LOGÍSTICA NO TRANSPORTE FERROVIÁRIO.....	44-55
QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE – NA GERÊNCIA DE PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO NO MUNICÍPIO DE PALMAS.....	56-70
POBREZA E DESIGUALDADE SOCIAL: UMA REVISÃO INTEGRATIVA NO PERÍODO DE 2015 E 2016.....	71-78
A VOZ DO IDOSO EM MIRACEMA DO TOCANTINS.....	79-89
PRÁTICAS RESTAURATIVAS NA JUSTIÇA CRIMINAL.....	90-102
AUDIÊNCIA DE CUSTÓDIA.....	103-112
AS ESTRATÉGIAS DE ENSINAGEM EM TEMPO DE MODERNIDADE LÍQUIDA: CONCEPÇÕES E VIVÊNCIAS NO ENSINO SUPERIOR.....	113-125
RELAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA E A INTERVENÇÃO DO PSICOPEDAGOGO NA PREVENÇÃO DO FRACASSO ESCOLAR	126-139
O FRACASSO ESCOLAR: ABORDAGENS REFLEXIVAS E O OLHAR DOS PAIS DIANTE O INSUCESSO ESCOLAR DE SEUS FILHOS	140-148
O PAPEL DO GESTOR E OS IMPACTOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL PARA A QUALIDADE DE VIDA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES.....	149-156
CAMINHOS PARA VENCER O DESAFIO DA EVASÃO ESCOLAR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO ENSINO SUPERIOR.....	157-172
SISTEMA DE AVALIAÇÃO, MONITORAMENTO E VALORIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DO TOCANTINS (SALTO): ANÁLISE DOS DESCRITOS DA PROVA DE LÍNGUA PORTUGUESA DO 5º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL	173-186
AVALIAÇÃO DA DIFICULDADE DE APREDIZAGEM DA LEITURA E DA ESCRITA NAS SÉRIES INICIAIS DO 1º AO 2º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL: UM ESTUDO EM PALMAS-TO.....	187-193
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM UMA EMPRESA DO RAMO DE PERFUMARIA E COSMÉTICOS EM PALMAS – TO	194-218
GESTÃO DE CONFLITOS ORGANIZACIONAL.....	219-225
COMPREENSÃO DO LIVRO A IDEIA DE CULTURA.....	226-232