

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

USER SATISFACTION SURVEY AT A UNIVERSITY FOOD SERVICE

Marcella Emerick Bacelar Proença¹

Discente do Instituto de Alimentação e Nutrição, Centro Multidisciplinar UFRJ Macaé,
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Macaé, Rio de Janeiro, Brasil.

<https://orcid.org/0009-0005-3384-2460>

marcella.bacelar2@gmail.com

Carla Adriano Martins²

Docente do Programa de Alimentação Coletiva, Instituto de Alimentação e Nutrição, Centro
Multidisciplinar UFRJ Macaé, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Macaé, Rio de
Janeiro, Brasil.

<https://orcid.org/0000-0002-6902-0232>

carlaadrianomartins@gmail.com

Prof. Dra. Mônica de Souza Lima Sant'Anna³

Docente do Programa de Alimentação Coletiva, Instituto de Alimentação e Nutrição, Centro
Multidisciplinar UFRJ Macaé, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Macaé, Rio de
Janeiro, Brasil.

<https://orcid.org/0000-0002-9462-0213>

monicaslsantana@gmail.com

¹ Conceitualização, coleta de dados, análise dos dados e redação do artigo original.

² Conceitualização, metodologia, revisão e edição do artigo original;

³ Conceitualização, metodologia, análise dos dados, revisão e edição do artigo original

Recebido: 09/04/2026. Parecer: 18/05/2026. Corrigido: 20/05/2026. Aprovado: 09/06/2026.

Publicado: 15/06/2026



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

RESUMO

Os Restaurantes Universitários são essenciais para o fornecimento de refeições saudáveis e acessíveis, auxiliando na permanência estudantil e promovendo a Segurança Alimentar e Nutricional. Este trabalho teve como objetivo verificar a satisfação e opinião dos estudantes com as refeições ofertadas. Trata-se de um estudo transversal que avaliou a satisfação dos comensais por meio de questionário digital, utilizando a escala Likert de 5 pontos. Para respostas

discursivas foi feita análise de conteúdo temática. A pesquisa de satisfação recebeu 261 respostas, onde 56,7% relataram insatisfação com qualidade e sabor, e 46% com variedade. Em contraste, houve elevada satisfação com o preço das refeições (83,1%) e opções de pagamento (94,6%). A análise de conteúdo revelou cinco problemas prioritários nas refeições ofertadas nesse RU, sendo eles: preparo e sabor inadequados; quantidade excessiva de comida, gerando desperdício; problemas de higiene; cardápio repetitivo;

e temperatura inadequada. A elevada insatisfação com a qualidade, sabor e variedade das refeições evidencia a necessidade de melhorias no planejamento e preparo do cardápio ofertado. Em contrapartida, a alta satisfação com o preço e as formas de pagamento reforça o papel do RU no apoio à permanência estudantil no ambiente universitário. Assim, é fundamental aprimorar o planejamento e preparo das refeições para aumentar a adesão e a satisfação dos usuários.

Palavras-chave: Aceitação. Alimentação Coletiva. Segurança Alimentar.

ABSTRACT

University dining halls are essential for providing healthy and affordable meals, helping to retain students and promoting food and nutritional security. The objective of this study was to assess student satisfaction and opinions regarding the meals offered. This is a cross-sectional study that assessed diners' satisfaction using a digital questionnaire based on a 5-point Likert scale. Thematic content analysis was performed on open-ended responses. The satisfaction survey received 261 responses, with 56.7% reporting dissatisfaction with quality and taste, and 46% with variety. In contrast, there was high satisfaction with meal prices (83.1%) and payment options (94.6%). Content analysis revealed five priority issues regarding the meals offered at this cafeteria, namely: inadequate preparation and taste; excessive food quantities, leading to waste; hygiene issues; repetitive menu; and improper temperature. The high level of dissatisfaction with the quality, taste, and variety of meals highlights the need for improvements in the planning and preparation of the menu offered. In contrast, high satisfaction with price and payment methods reinforces the role of the cafeteria in supporting student retention in the university environment. Thus, it is essential to improve meal planning and preparation to increase user participation and satisfaction.

Keywords: Acceptance. Food Service. Food Security.

1 INTRODUÇÃO

A alimentação é essencial para todos os seres humanos, sendo fundamental para a promoção e manutenção da saúde dos indivíduos. Contudo, ela não se limita apenas ao seu papel fisiológico de fornecer nutrientes ao corpo para a garantia da sobrevivência do indivíduo, ela também carrega consigo aspectos culturais, sociais, religiosos e emocionais. Deste modo, os hábitos alimentares das pessoas vão estar intimamente vinculados a esses fatores condicionantes (Zancul, 2017).

Garantir o acesso a uma alimentação adequada e saudável de forma contínua e regular, é um direito humano. De acordo com o Guia Alimentar para a População Brasileira (Brasil, 2014) uma alimentação adequada e saudável deve atender às necessidades biológicas e sociais dos cidadãos, respeitando escolhas alimentares especiais, cultura alimentar, características de gênero, raça e etnia. Essa alimentação deve ser física e financeiramente acessível, apresentar harmonia entre qualidade e quantidade, sendo variada, equilibrada, moderada e prazerosa, além de ser embasada em sistemas alimentares com práticas socioambientais sustentáveis.

O ingresso na faculdade representa um período de mudanças significativas

para os estudantes, marcando o começo de uma nova fase em suas vidas. Muitos alunos estão entrando na vida adulta, o que implica assumir novas responsabilidades, incluindo a preparação de suas próprias refeições (Bastos *et al.*, 2015; Hafiz *et al.*, 2023). Diante das dificuldades na construção de práticas alimentares adequadas e saudáveis, a presença dos Restaurantes Universitários (RU) nas instituições de ensino superior torna-se essencial para o fornecimento de refeições saudáveis e nutricionalmente equilibradas aos alunos. Por essas refeições serem ofertadas a um preço acessível, o RU pode auxiliar na redução da evasão dos discentes dos cursos, contribuindo para a sua permanência na faculdade (De Souza *et al.*, 2020). Sendo assim, os RUs auxiliam na promoção da Segurança Alimentar e Nutricional dos estudantes, atuando de modo a possibilitar aos alunos um acesso regular e permanente a uma alimentação de qualidade e em quantidades suficientes (Brasil, 2006). A satisfação resulta da opinião do consumidor sobre o prazer decorrente da experiência com um produto ou serviço, ou com suas características, refletindo o nível de contentamento gerado por essa vivência (Araújo *et al.*, 2019). Esse sentimento é subjetivo e pode variar de pessoa para pessoa, servindo também como uma medida de comparação entre as expectativas e a opinião formada sobre a experiência real. A garantia da satisfação

dos clientes é fundamental para a obtenção de sucesso no ramo comercial. Quando um produto ou serviço proporciona uma boa satisfação ao consumidor, isso pode gerar um sentimento de apreço, contribuindo para a construção de um relacionamento de fidelidade com o produto ou serviço (Feil *et al.*, 2015). Ao promover experiências positivas, os clientes podem desenvolver o desejo de consumir novamente os produtos ou serviços.

É imprescindível, portanto, que as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) realizem análises regulares de satisfação dos seus comensais, a fim de obter uma visão mais clara e atualizada sobre a opinião dos clientes acerca do que está sendo apresentado a eles. Mediante ao retorno das experiências com os produtos ou serviços oferecidos, é possível implementar medidas para fornecer a adequação desses itens, a fim de conquistar a confiança dos consumidores (Araújo *et al.*, 2019). Deste modo, é essencial a implementação de pesquisas de satisfação de forma periódica, pois elas podem contribuir para uma construção mais fidedigna da aceitação do público com as refeições servidas e o serviço prestado, possibilitando a implementação de medidas de melhoria contínua no planejamento e produção das refeições e promovendo a criação de um ambiente comprometido com a satisfação dos

clientes (Viana; Chaves; Lima, 2015). Este estudo, portanto, teve por objetivo verificar a satisfação e a opinião dos estudantes com as refeições ofertadas pelo Restaurante Universitário.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de estudo transversal realizado na cidade universitária em Macaé-RJ no local de distribuição e consumo das quentinhas do serviço de alimentação e nutrição responsável pelo fornecimento de refeições para os discentes do Centro Multidisciplinar UFRJ Macaé. A UAN que fornece as refeições aos estudantes é gerenciada por uma empresa terceirizada. As refeições são preparadas em uma cozinha central, porcionadas em quentinhas e transportadas até o Polo Universitário (PU), funcionando de segunda a sexta-feira durante os períodos de almoço e jantar, onde são distribuídas ao longo do dia em média 650 quentinhas, sendo 500 a média do almoço e 150 a média do jantar.

A pesquisa de satisfação foi realizada por meio de questionário digital, adaptado do instrumento validado por Moreira Junior et al. (2015) em contexto similar de restaurante universitário, elaborado no aplicativo Google *Forms* e disponibilizado via redes sociais, e-mail e pôsteres com QR Code afixados no polo universitário, no período de novembro de 2024 a agosto de 2025.

O questionário aplicado foi dividido em duas partes: a primeira coletou informações do perfil do aluno e a segunda coletou dados sobre o nível de satisfação sobre 12 aspectos relacionados ao fornecimento das refeições, onde os estudantes avaliaram a sua satisfação, utilizando a escala Likert de 5 pontos (muito insatisfeito, insatisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito). Além disso, ao final do formulário foi adicionado um espaço para críticas, elogios e sugestões.

A amostra foi calculada por meio do *software* Epiinfo versão 7.2 onde considerou-se para o cálculo a média das refeições servidas (600), uma frequência esperada de 50%, uma vez que não existe pesquisa de satisfação anterior e um grau de confiança de 95%. Após a realização dos cálculos, a amostra encontrada foi de 234 indivíduos. Os dados foram digitados e analisados por meio de estatística descritiva e frequências utilizando-se programa Excel.

Para análise das respostas à questão discursiva do formulário, foi empregada a técnica de análise de conteúdo temática, conforme proposta por Bardin (2011), com suporte de ferramenta de inteligência artificial generativa (Claude, versão 3.5 Sonnet, Anthropic). As 143 respostas discursivas foram compiladas em arquivo de texto e submetidas à ferramenta de IA por meio de prompt estruturado, com as seguintes instruções:

(1) identificar os principais temas recorrentes nas respostas; (2) classificar os comentários em categorias temáticas (ex.: qualidade da comida, variedade do cardápio, atendimento, higiene, temperatura, preço); (3) identificar padrões, problemas críticos e pontos fortes do serviço; (4) destacar sugestões de melhoria mencionadas pelos usuários; (5) apresentar a frequência estimada dos temas mencionados; e (6) selecionar trechos representativos das falas para exemplificar cada categoria. A IA foi utilizada como ferramenta auxiliar de organização e categorização inicial do *corpus* textual, não substituindo o julgamento analítico dos pesquisadores.

Após essa etapa, a categorização gerada pela IA foi submetida à revisão pelos pesquisadores, que avaliaram a pertinência, a coerência temática e a representatividade de cada categoria em relação ao arquivo original. Divergências foram discutidas e resolvidas por

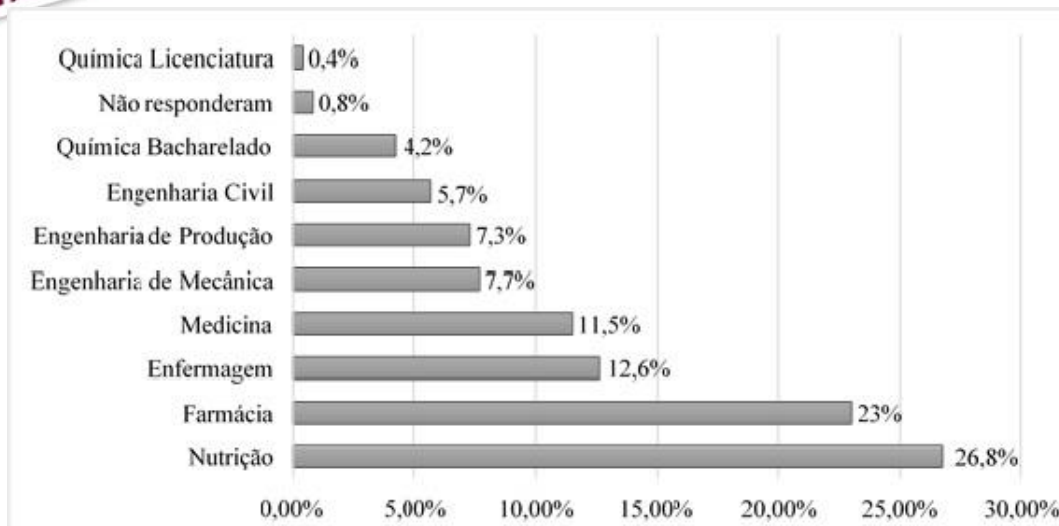
consenso. Após a validação das categorias, foi realizada a quantificação manual da frequência de menções em cada tema, permitindo identificar os principais pontos de satisfação e insatisfação dos usuários do serviço. Esse estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Multidisciplinar UFRJ Macaé (nº CAAE 83313024.7.0000.5699).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa de satisfação obteve uma amostra final de 261 comensais, superando o mínimo calculado de 234 indivíduos.

A análise do perfil dos participantes revelou uma média de idade de $22,43 \pm 5,07$ anos, com predomínio do gênero feminino (72,4%, $n = 189$) e de estudantes solteiros (94,6%, $n = 247$). Os cursos mais representados foram Nutrição (26,8%) e Farmácia (23%), conforme Figura 1.

Figura 1 - Distribuição dos discentes participantes por cursos.

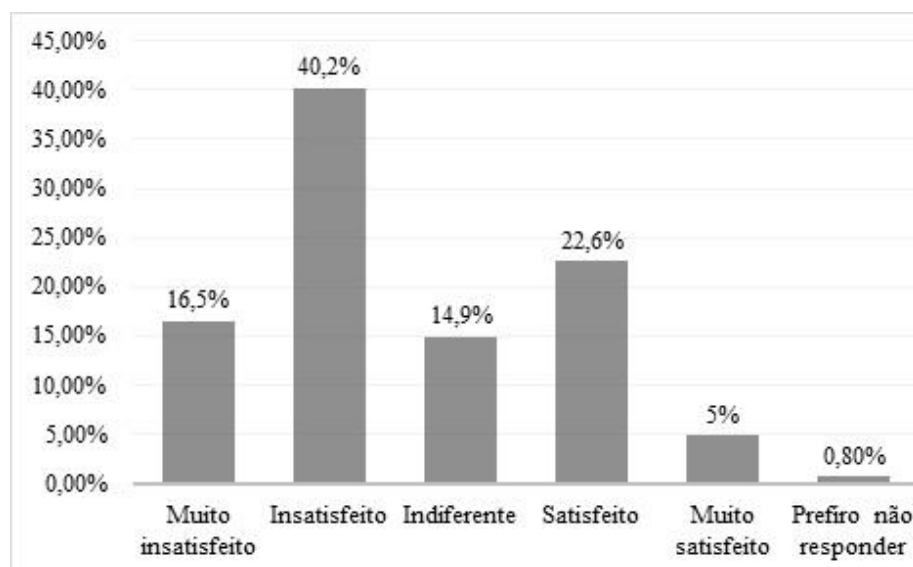


Fonte: Elaboração própria, 2025

A maioria dos participantes era não vegetariana (93,5%) e realizava apenas o almoço no RU (57,1%). Quanto à frequência de uso, 34,5% frequentavam o restaurante diariamente e 31,8% de 3 a 4 vezes por semana.

Em relação à satisfação com a qualidade das preparações (Figura 2), observou-se predomínio de insatisfação: 40,2% dos estudantes declararam-se insatisfeitos e 16,5% muito insatisfeitos, totalizando mais de 56% de avaliações negativas.

Figura 2 - Satisfação dos comensais quanto à qualidade das preparações



Fonte: Elaboração própria, 2025

No que se refere à variedade do cardápio (Figura 3), 46% dos participantes

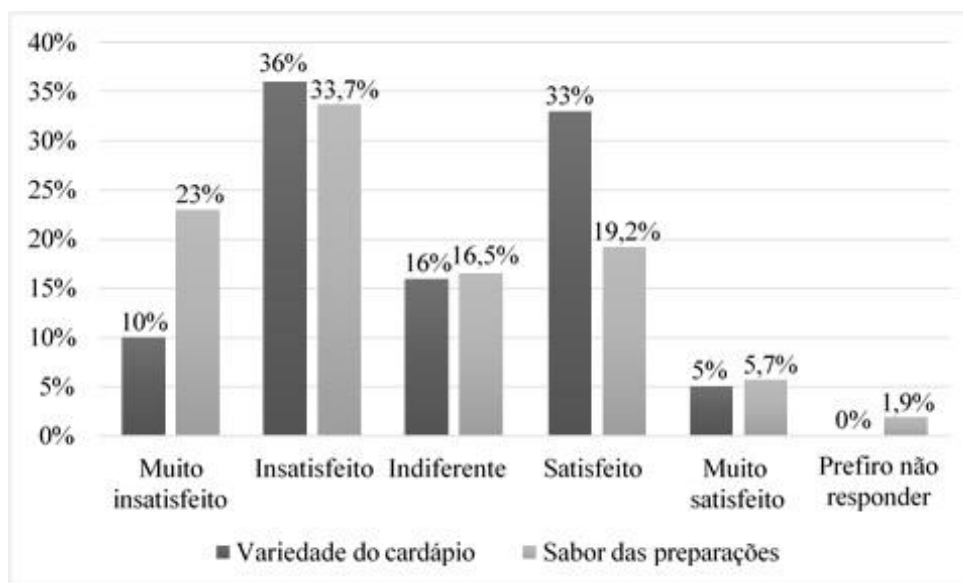
apresentaram insatisfação, enquanto quanto ao sabor das preparações, mais da

metade dos comensais (56,7%) relatou insatisfação, com predomínio das respostas "insatisfeito" (33,7%) e "muito insatisfeito" (23%).

Esses resultados demonstram índices de insatisfação superiores aos observados por Araújo *et al.* (2019), que ao analisarem a satisfação em um restaurante

universitário da UFVJM encontraram insatisfação de aproximadamente 25% para o sabor e 35% para a variedade das preparações, aspectos que na pesquisa daqueles autores apresentaram maior percentual de respostas "satisfeito" (43% e 39%, respectivamente).

Figura 3 - Satisfação dos comensais quanto à variedade do cardápio e sabor das preparações.



Fonte: Elaboração própria, 2025

A análise de conteúdo, realizada com base em 143 respostas discursivas, reforça os elevados índices de insatisfação identificados quantitativamente. Foram identificados cinco problemas críticos prioritários: (1) qualidade do sabor e preparo inadequado, mencionados em aproximadamente 65% das respostas, com relatos de alimentos mal cozidos, insípidos ou com sabor desagradável, além do uso

excessivo de temperos industrializados; (2) quantidade excessiva de alimento nas quentinhas gerando desperdício, citado em aproximadamente 40% dos relatos; (3) problemas graves de higiene com presença de corpos estranhos, como larvas, vidro, cabelo e pedras, reportados em aproximadamente 15% das respostas; (4) falta de variedade e cardápio repetitivo, mencionado em aproximadamente 35%

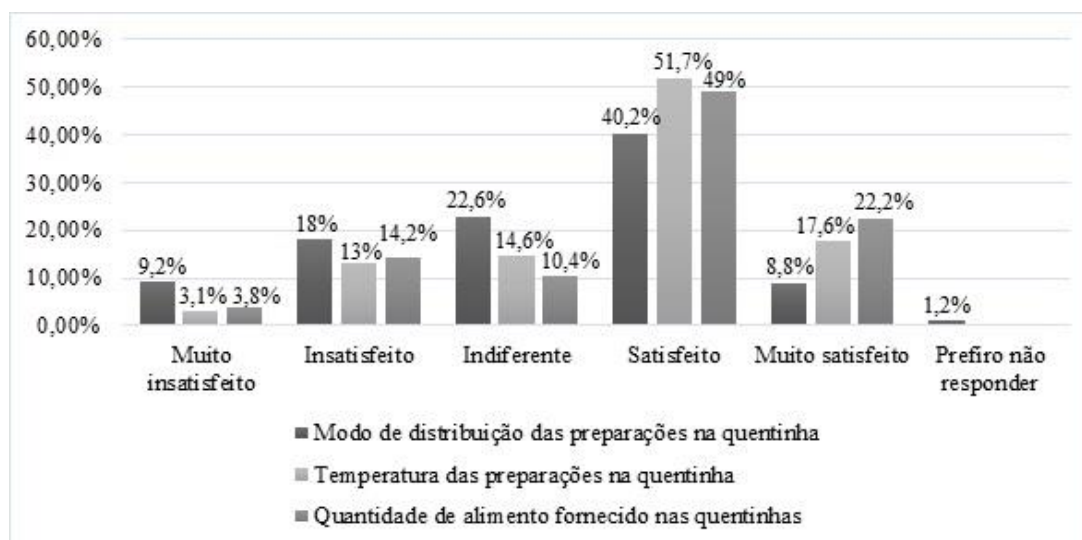
dos casos; e (5) temperatura inadequada dos alimentos fora dos horários de pico, apontada em 18% das respostas. A elevada satisfação com a temperatura (69,3%) contrastou com os 18% de relatos discursivos sobre inadequação térmica fora dos horários de pico, inconsistência explicada pelo modelo de distribuição por quentinhas provenientes de cozinha central externa, mais suscetíveis a variações de temperatura durante o transporte e a espera pela distribuição (Rocha et al., 2019).

As características sensoriais dos alimentos são o principal fator relacionado às escolhas alimentares (Pinke, Simone e Pinto-e-Silva, 2020), tornando essenciais as escolhas assertivas do nutricionista para favorecer a adesão à alimentação

oferecida, em conformidade com a Resolução CFN nº 600/2018 (CFN, 2018). Os relatos de problemas de higiene evidenciam a necessidade de revisão das BPF e POPs da unidade, uma vez que seu não cumprimento pode resultar na contaminação dos alimentos (Blaiotta e Akil, 2025), reforçando a importância de programas contínuos de capacitação de manipuladores (De Souza et al., 2020) e comprometendo a adesão ao RU e a promoção da Segurança Alimentar e Nutricional (Buzinaro e Gasparotto, 2019).

Quanto aos aspectos relacionados às quentinhas, observou-se elevada satisfação com o modo de distribuição das preparações (aproximadamente 49%), a temperatura (69,3%) e a quantidade de alimento fornecido (71,2%).

Figura 4 - Satisfação dos comensais quanto ao modo de distribuição das preparações, temperatura das preparações e quantidade de alimento fornecido nas quentinhas.



Fonte: Elaboração própria, 2025

Resultados semelhantes foram encontrados por Vieira *et al.* (2022) e por Araújo *et al.* (2019), que também observaram satisfação positiva com temperatura, apresentação e quantidade das preparações em UANs de outras regiões do país. No entanto, a análise de conteúdo revelou aspectos que merecem atenção: 40% das respostas relataram quantidade excessiva de alimentos nas quentinhas, ocasionando elevado desperdício, situação agravada pela impossibilidade de escolha dos itens que compõem a refeição. Ademais, 18% das respostas apontaram falhas na manutenção da temperatura ao longo de todo o período de funcionamento do RU, especialmente fora dos horários de maior fluxo. A manutenção adequada da temperatura é fundamental para reduzir riscos de contaminação e garantir a qualidade dos alimentos ofertados (Rocha *et al.*, 2019), sendo também apontada como fator de rejeição alimentar por parte dos consumidores (Fonseca *et al.*, 2021). Vale destacar que o modelo de distribuição por quentinhas provenientes de uma cozinha central externa ao polo universitário limita o acompanhamento das etapas de produção e restringe a autonomia dos estudantes na escolha dos alimentos, podendo favorecer a rejeição das preparações e o desperdício.

No que diz respeito aos aspectos de funcionamento da UAN, foram

encontrados elevados índices de satisfação com o preço das refeições (83,1%), as opções de pagamento (94,6%), a apresentação pessoal dos funcionários (66,4%) e a disponibilidade de mesas e cadeiras (63,25%). A alta aprovação quanto ao preço indica que o RU está operando como um serviço acessível, cumprindo seu papel de apoio à permanência estudantil, resultado compatível com os achados de Barreto, Saraiva e Lima (2018), que também evidenciaram alta satisfação com a apresentação da equipe (97%) em uma UAN industrial.

O presente estudo apresenta algumas limitações a serem consideradas na interpretação dos resultados. A coleta por meio de questionário digital autoaplicável pode ter introduzido viés de seleção, uma vez que estudantes com maior acesso à internet ou mais motivados tendem a participar de pesquisas voluntárias. O delineamento transversal impossibilita o estabelecimento de relações causais e a avaliação de mudanças ao longo do tempo. O predomínio de participantes do gênero feminino e dos cursos de Nutrição e Farmácia pode limitar a representatividade dos resultados para o conjunto total dos discentes. Por fim, o modelo de distribuição por quentinhas representa uma particularidade do serviço avaliado, o que restringe a comparabilidade com estudos

realizados em RUs que operam no sistema *self-service*.

4 CONCLUSÃO

O estudo revela que, embora o restaurante universitário garanta o acesso financeiro, a insatisfação com a qualidade, o sabor e a variedade, somada a falhas graves de higiene, compromete o Direito Humano à Alimentação Adequada (DHAA). Para reverter esse quadro é imprescindível implementar melhorias nos processos de produção das refeições, focando em padrões saudáveis e seguros. Tais ajustes são fundamentais para alinhar o serviço às expectativas dos estudantes, elevando os níveis de satisfação e fortalecendo a adesão à alimentação ofertada no ambiente acadêmico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, R. S.; NEUMANN, D.; NEVES, K. R.; SOARES, H. C. S. Satisfação dos clientes do restaurante universitário do campus JK da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri–UFVJM-MG. **Brazilian Journal of Development, Curitiba**, v. 5, n. 12, p. 29971-29989, 2019. Disponível em:

<https://doi.org/10.34117/bjdv5n12-134>

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, B.; SARAIVA, R. B.; LIMA, A. P. O. M. Satisfação da clientela de um serviço de alimentação institucional do Eusébio-CE: uma análise de produtos e serviços. **Revista Intertox de Toxicologia, Risco Ambiental e Sociedade**, v. 11, n. 1, 2018. Disponível em:

<https://doi.org/10.22280/revintervol11ed1.309>

BASTOS, S.; GRAÇA, P.; SANTOS, C. T.; FERREIRA, J. C. **Linhas de orientação para a oferta alimentar em residências universitárias**. Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2015.

BLAIOTTA, A. C. F. B.; AKIL, E. Avaliação da conformidade às boas práticas de fabricação em serviços de alimentação no Brasil: uma revisão de literatura. **Nutrição Brasil**, v. 24, n. 3, p. 1610–1634, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.62827/nb.v24i3.3073>

BRASIL. Lei nº 11.346, de 15 de setembro de 2006. Cria o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN com vistas em assegurar o direito humano à alimentação adequada e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 set. 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia alimentar para a população brasileira**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

BUZINARO, D. V. C.; GASPAROTTO, A. M. S. Como a implementação das Boas Práticas de Fabricação (BPF) auxiliam a competitividade e a qualidade em uma indústria. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 16, n. 2, p. 371–382, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.31510/infra.v16i2.662>

CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS (Brasil). **Resolução CFN nº 600, de 25 de fevereiro de 2018**: dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições. Brasília: CFN, 2018.

DE SOUZA, A. P. et al. Influência da capacitação de manipuladores de alimentos na qualidade microbiológica de produtos fracionados em um hipermercado de Ribeirão Preto/SP. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 6, n. 10, p. 78757–78770, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n10-345>

FEIL, C. C. et al. Pesquisa de satisfação dos comensais de uma unidade de alimentação e nutrição. **Revista Uningá**, v. 43, p.32-35, 2015.

FONSECA, J. F. A. et al. Análise comparativa da satisfação com o cardápio e da aceitabilidade de preparações vegetarianas em um restaurante universitário. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 12, p. e44101220109, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i12.20109>

HAFIZ, A. A.; GALLAGHER, A. M.; DEVINE, L.; HILL, A. J. University student practices and perceptions on eating behaviors whilst living away from home. **International Journal of Education Research**, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2022.102133>

MOREIRA JUNIOR, F. J. et al. Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da Universidade Federal de Santa Maria: uma análise descritiva. **Sociais e Humanas**, Santa Maria, v. 28, n. 02, p. 83-108, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2317175814891>

PINKE, J. B.; SIMONI, N. K.; PINTO-E-SILVA, M. E. M. Influência dos aspectos sensoriais na escolha dos alimentos. **Segurança Alimentar e Nutricional**, Campinas, SP, v. 27, p. e020021, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20396/san.v27i0.8657218>

ROCHA, L. A. et al. Análise do controle de temperatura dos alimentos servidos em Unidade de Alimentação e Nutrição universitária na cidade de Picos-PI, Brasil. **Research, Society and Development**, v. 8, n. 2, p. e882563, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i2.563>

VIANA, A. C. C.; CHAVES, L. N. F.; LIMA, A. P. O. M. Qualidade em serviço de alimentação hospitalar em Fortaleza, Ceará: análise de satisfação. **Nutrivisa-Revista de Nutrição e Vigilância em**

Saúde, Fortaleza, v. 2, n. 1, p. 28–32, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.59171/nutrivisa-2015v2e9091>

VIEIRA, F. S. T. et al. Avaliação do resto da ingestão na unidade de alimentação e nutrição de um restaurante comunitário. **Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento**, v. 11, n. 3, p. e50611326777, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i3.26777>

ZANCUL, M. S. Educação alimentar na escola: para além da abordagem biológica. **Temas em Educação e Saúde**, Araraquara, v. 13, n. 1, p. 14–23, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.26673/rtes.v13.n1.jan-jun2017.2.9490>