

Repad

Revista Estudos e
Pesquisas em Administração

Vol. 9, N. 2, Maio-Agosto/2025



UFMT

Foco e Escopo

A Revista Estudos e Pesquisas em Administração (**Repad**), publicada quadrimestralmente, é uma iniciativa do Curso de Administração da Universidade Federal de Rondonópolis (antiga UFMT Campus Rondonópolis), e tem a finalidade de publicar e divulgar ensaios teóricos e pesquisas teórico-empíricas já finalizados, de modo a disseminar o conhecimento científico entre acadêmicos e profissionais da área de administração e afins.

Editores

Prof. Dr. André Luís Janzkovski Cardoso

Apoio

[processo de seleção]

Editora de Sessão

Profa. Dra. Márcia Juliana d'Angelo

Conselho Editorial

Prof. Dr. André Luís Janzkovski Cardoso, Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil (Presidente)
 Profa. Dra. Marcia Juliana d'Angelo, Fucape Business School, Vitória, Espírito Santo, Brasil
 Profa. Dra. Marinês Taffarel, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Irati, Paraná, Brasil
 Prof. Dr. Orlando Ramos Nascimento Jr., Universidade Estadual de Alagoas, Arapiraca, Alagoas, Brasil
 Prof. Dr. Rony Ahlfeldt, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Brasília, Distrito Federal, Brasil
 Profa. Dra. Suzimeri Vilas Boas Pescador, Faculdade Sul Brasil, Toledo, Paraná, Brasil
 Prof. Dr. Heitor Lopes Ferreira, Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Diogo Barbosa Leite, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Primavera do Leste, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Dr. Edir Vilmar Henig, Universidade Estadual de Roraima, Boa Vista, Roraima, Brasil

Editor de Texto

Prof. Dr. André Luís Janzkovski Cardoso

Editores de Layout

Luis Andrés Castilho Bracho

Editora de Idioma

Profa. Dra. Ana Paola de Souza Lima

Design Gráfico

Luis Andrés Castilho Bracho

Correspondências

Av. dos Estudantes, 5005, Rondonópolis – MT,
 CEP 78735-901
 Telefone: (66) 3410-4070
 Site: <http://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/repad>
 E-mail: repadufmt@gmail.com

Avaliadores da Revista

Profa. Dra. Marcia Juliana d'Angelo, Fucape Business School, Vitória, Espírito Santo, Brasil
 Profa. Dra. Marinês Taffarel, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Irati, Paraná, Brasil
 Prof. Dr. Orlando Ramos Nascimento Jr., Universidade Estadual de Alagoas, Arapiraca, Alagoas, Brasil
 Prof. Dr. Rony Ahlfeldt, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Brasília-Distrito Federal, Brasil
 Profa. Dra. Suzimeri Vilas Boas Pescador, Faculdade Sul Brasil, Toledo, Paraná, Brasil
 Prof. Dr. Heitor Lopes Ferreira, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Diogo Barbosa Leite, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Primavera do Leste, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Dr. Edir Vilmar Henig, Universidade Estadual de Roraima, Boa Vista, Roraima, Brasil
 Profa. Dra. Maria Salette Waltrick, Universidade federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Ma. Milady da Silva Oliveira, Prefeitura de Nova Mutum, Nova Mutum, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Ma. Valéria Sun Hwa Mazucato, Faculdades Anhanguera, Campo Grande, Mato Grosso do Sul, Brasil
 Profa. Ma. Ivania Freire da Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Ma. Roseli Aparecida dos Reis, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Me. Rodrigo Milano de Lucena, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Dra. Fernanda Pereira Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Dr. Paulo Henrique Martins Desidério, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Dr. Maurício Alves Rodrigues Pugas, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Ma. Neide Santos da Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil

Pareceristas da Edição

Cleiva Schaurich Mativi - Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Diogo Barbosa Leite - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Primavera do Leste, Mato Grosso, Brasil
 Danieli Artuzi Pes Backes - Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, Mato Grosso, Brasil
 Marcia Juliana d'Angelo - Fucape Business School, Vitória, Espírito Santo, Brasil
 Maurício Alves Rodrigues Pugas - Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Mylena Neres Nunes - Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Neide Santos da Silva - Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Rosana Sifuentes Machado - Faculdade de Tecnologia SENAI, Cuiabá, Mato Grosso, Brasil
 Thiago Fernandes - Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil

REPAD, v. 9, n. 2, 2025 – Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Universidade Federal de Rondonópolis, 2025
 Quadrimestral (Maio-Agosto) - ISSN 2594-7559
 1. Administração - Periódicos. ed.
 DOI: <https://doi.org/10.30781/repad.v9i220784>

Caros Leitores (as),

Esta é a edição do 9º ano e 2ª publicação contendo 5 artigos resultantes de pesquisas dos mais variados temas, e mais uma vez, com pesquisadores de diversas cidades do país, como Jaboticabal, SP, Varginha, MG, Rio de Janeiro, RJ, Cuiabá, MT, Cáceres, MT, e Belo Horizonte, MG.

No primeiro artigo, denominado “RESULTADOS E TENDÊNCIAS NA PESQUISA CIENTÍFICA SOBRE AS INICIATIVAS AMBIENTAIS, SOCIAIS E GOVERNANÇA NO AGRONEGÓCIO BRASILEIRO”, de autoria de Isabella Pires da Silva e David Ferreira Lopes Santos, o objetivo foi identificar os resultados e tendências na pesquisa científica sobre as iniciativas ambientais, sociais e de governança no agronegócio brasileiro no período de 1986 a 2024. A pesquisa combinou uma análise bibliométrica com revisão sistemática da literatura, em que se alcançaram 140 artigos científicos. Os resultados demonstram crescimento das pesquisas científicas sobre a temática do estudo com uma elevada amplitude de pesquisadores e instituições no Brasil. As iniciativas ambientais são as mais recorrentes nos estudos atuais e os desafios futuros voltam-se para o desenvolvimento de novos sistemas de produção, maiores níveis de comunicação, regulação e maior equilíbrio entre as iniciativas de ESG e a dimensão econômica.

No segundo artigo intitulado “ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS: ANÁLISE NO PERÍODO 2019 A 2023”, de autoria de João França da Costa, Meire Ellen Alves Pereira Batista e Vinicius Souza Moreira, os autores analisaram a evolução da assistência estudantil no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (Cefet-MG), no período de 2019 a 2023, especificamente, descrevendo os programas oferecidos pela instituição, identificando a relação entre o orçamento disponibilizado pelo Governo Federal por meio do PNAES e as despesas do Programa na instituição. Os principais resultados encontrados mostraram que as despesas com a assistência estudantil (bolsas e restaurantes escolares) têm crescido progressivamente, enquanto o valor alocado pelo Governo Federal para a Instituição, no que concerne ao orçamento do PNAES, permaneceu constante entre os anos de 2019 a 2023.

No terceiro artigo intitulado “A SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES DA CIDADE DE MACAÉ EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DA UBER”, de Hugo Escobar Santos e Renata Céli Moreira da Silva Paula, os autores utilizaram de entrevistas em profundidade guiadas por um roteiro semiestruturado com consumidores residentes na cidade de Macaé, que utilizam o serviço da empresa Uber e que mostrou a percepção de que os consumidores entrevistados estão satisfeitos, porém há espaço para melhorias no serviço.

Já no quarto artigo com o título “OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES/MT: PROPOSIÇÃO DE MELHORIA DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS”, de Edson Rodrigues de Aro e Robson Máximo da Costa, os autores investigaram como determinantes organizacionais afetam o tempo médio de resposta (TMR) da Ouvidoria da Prefeitura de Cáceres/MT e propuseram intervenções para reduzi-lo, pontuando proposições para mitigar o impacto destes fatores para eventualmente reduzir o respectivo TMR.

Finalmente, o quinto artigo com o título “PARA ALÉM DO INTERACIONISMO SIMBÓLICO: UM DEBATE INTRODUTÓRIO A RESPEITO DO INTERACIONISMO CRÍTICO NO CAMPO DA GESTÃO”, de Bruno Medeiros Ássimos e Marcelo de Rezende Pinto, os autores apresentaram e analisaram o interacionismo crítico no campo da administração, mapeando suas interseções paradigmáticas, fundamentos ontológicos e epistemológicos, e suas recomendações metodológicas, de modo a identificar contribuições e lacunas para futuras pesquisas em administração pública e de empresas. O texto aponta que o interacionismo crítico se apresenta como uma lente teórica e reflexiva que permite observar complexidades multifacetadas da natureza humana a nível individual, organizacional, cultural e social, oferecendo estratégias de pesquisa que operam a nível restrito, ao mesmo tempo em que inicia estratégias socioestruturais.

Esperamos que gostem da leitura.
Dr. André Luís Jankovski Cardoso
Editor-Chefe

Sumário

RESULTADOS E TENDÊNCIAS NA PESQUISA CIENTÍFICA SOBRE AS INICIATIVAS AMBIENTAIS, SOCIAIS E GOVERNANÇA NO AGRONEGÓCIO BRASILEIRO

Isabella Pires da Silva, David Ferreira Lopes Santos

7

ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NO CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS: ANÁLISE NO PERÍODO 2019 A 2023

João França da Costa, Meire Ellen Alves Pereira Batista, Vinicius Souza Moreira

27

A SATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES DA CIDADE DE MACAÉ EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DA UBER

Hugo Escobar Santos, Renata Céli Moreira da Silva Paula

46

OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES/MT: PROPOSIÇÃO DE MELHORIA DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Edson Rodrigues de Aro, Robson Máximo da Costa

66

PARA ALÉM DO INTERACIONISMO SIMBÓLICO: UM DEBATE INTRODUTÓRIO A RESPEITO DO INTERACIONISMO CRÍTICO NO CAMPO DA GESTÃO

Bruno Medeiros Ássimos, Marcelo de Rezende Pinto

83

Editorial

Dear readers,

This is the 9th year edition and the 2nd publication, containing five articles resulting from research on a wide variety of topics, once again featuring researchers from different cities across the country, such as Jaboticabal, SP, Varginha, MG, Rio de Janeiro, RJ, Cuiabá, MT, Cáceres, MT, and Belo Horizonte, MG.

The first article, entitled *“RESULTS AND TRENDS IN SCIENTIFIC RESEARCH ON ENVIRONMENTAL, SOCIAL, AND GOVERNANCE INITIATIVES IN THE BRAZILIAN AGRIBUSINESS”*, authored by Isabella Pires da Silva and David Ferreira Lopes Santos, aimed to identify the results and trends in scientific research on environmental, social, and governance initiatives in Brazilian agribusiness between 1986 and 2024. The study combined a bibliometric analysis with a systematic literature review, encompassing 140 scientific articles. The results demonstrate growth in scientific research on the subject, with a wide range of researchers and institutions in Brazil. Environmental initiatives are the most recurrent in current studies, and future challenges focus on the development of new production systems, higher levels of communication, regulation, and greater balance between ESG initiatives and the economic dimension.

The second article, entitled *“STUDENT ASSISTANCE AT THE FEDERAL CENTER FOR TECHNOLOGICAL EDUCATION OF MINAS GERAIS: ANALYSIS FROM 2019 TO 2023”*, authored by João França da Costa, Meire Ellen Alves Pereira Batista, and Vinicius Souza Moreira, analyzed the evolution of student assistance at the Federal Center for Technological Education of Minas Gerais (Cefet-MG) between 2019 and 2023. Specifically, they described the programs offered by the institution, identifying the relationship between the budget provided by the Federal Government through PNAES and the institution’s program expenses. The main findings showed that expenses with student assistance (scholarships and school restaurants) have progressively increased, while the amount allocated by the Federal Government to the institution, regarding the PNAES budget, remained constant between 2019 and 2023.

The third article, entitled *“CONSUMER SATISFACTION IN THE CITY OF MACAÉ REGARDING UBER SERVICE”*, by Hugo Escobar Santos and Renata Céli Moreira da Silva Paula, used in-depth interviews guided by a semi-structured script with consumers residing in Macaé who use Uber’s services. The study revealed that consumers interviewed are satisfied, though there is room for improvement in the service.

The fourth article, entitled *“OMBUDSMAN OF THE MUNICIPALITY OF CÁCERES/MT: PROPOSAL TO IMPROVE THE AVERAGE RESPONSE TIME TO RECEIVED COMPLAINTS”*, by Edson Rodrigues de Aro and Robson Máximo da Costa, investigated how organizational determinants affect the average response time (ART) of the Ombudsman’s Office of Cáceres/MT and proposed interventions to reduce it, outlining propositions to mitigate the impact of these factors and eventually reduce the ART.

Finally, the fifth article, entitled *“BEYOND SYMBOLIC INTERACTIONISM: AN INTRODUCTORY DEBATE ON CRITICAL INTERACTIONISM IN THE FIELD OF MANAGEMENT”*, authored by Bruno Medeiros Ássimos and Marcelo de Rezende Pinto, presented and analyzed critical interactionism in the field of administration, mapping its paradigmatic intersections, ontological and epistemological foundations, and methodological recommendations, in order to identify contributions and gaps for future research in public and business administration. The text points out that critical interactionism emerges as a theoretical and reflective lens that allows observation of the multifaceted complexities of human nature at the individual, organizational, cultural, and social levels, offering research strategies that operate at a restricted level while simultaneously initiating socio-structural strategies.

We hope you enjoy the reading.
Dr. André Luís Janzkovski Cardoso
Editor-in-Chief

RESULTS AND TRENDS IN SCIENTIFIC RESEARCH ON ENVIRONMENTAL, SOCIAL, AND GOVERNANCE INITIATIVES IN BRAZILIAN AGRIBUSINESS

Isabella Pires da Silva, David Ferreira Lopes Santos

7

STUDENT ASSISTANCE AT THE FEDERAL TECHNOLOGICAL EDUCATION CENTER OF MINAS GERAIS: ANALYSIS FROM 2019 TO 2023

João França da Costa, Meire Ellen Alves Pereira Batista, Vinicius Souza Moreira

27

CUSTOMER SATISFACTION IN MACAÉ REGARDING UBER SERVICE

Hugo Escobar Santos, Renata Céli Moreira da Silva Paula

46

OMBUDSMAN OF THE MUNICIPAL CITY HALL OF CACERES/MT: PROPOSAL FOR IMPROVING THE AVERAGE RESPONSE TIME TO RECEIVED COMMENTS

Edson Rodrigues de Aro, Robson Máximo da Costa

66

BEYOND SYMBOLIC INTERACTIONISM: AN INTRODUCTORY DEBATE ON CRITICAL INTERACTIONISM IN THE FIELD OF MANAGEMENT

Bruno Medeiros Ássimos, Marcelo de Rezende Pinto

83