

Repad

Revista Estudos e
Pesquisas em Administração

Vol. 6, N. 1, Janeiro-Abril/2022



UFMT

Foco e Escopo

A Revista Estudos e Pesquisas em Administração (**Repad**), publicada quadrimestralmente, é uma iniciativa do Curso de Administração da UFMT, Câmpus 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
Prof. Me. Rodrigo Milano de Lucena

Apoio

[processo de seleção]

Editora de Sessão

Profª. Dra. Márcia Juliana d'Angelo

Conselho Editorial

Prof. Dr. André Luís Janzkovski Cardoso, Universidade Federal de Mato Grosso, 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 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

Editor de Texto

Prof. Me. Rodrigo Milano de Lucena

Editores de Layout

Milton de Paulo Arostegui Nunes - Secretaria de Comunicação e Múltiplos UFMT
Luis Andrés Castilho Bracho

Editora de Idioma

Profª. Dra. Ana Paola de Souza Lima

Design Gráfico

Gerência de Web e Marketing - Secretaria de Comunicação e Múltiplos UFMT
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 Salete 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

André Luis Janzkovski Cardoso – Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil.
André Roesse - Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Diogo Barbosa Leite - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Primavera do Leste, Mato Grosso, Brasil
Fabiano Greter Moreira - Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Nova Andradina, Mato Grosso do Sul, Brasil
Gabriel Gualhanone Nemirovsky – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Nova Andradina, Mato Grosso do Sul, Brasil
Heitor Lopes Ferreira - Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Idineia Bressan - Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, Mato Grosso, Brasil
Ivana Aparecida Ferrer Silva - Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, Mato Grosso, Brasil
Luís Otávio Bau Macedo - Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Marcia Juliana d'Angelo - Fucape Business School, Vitória, Espírito Santo, Brasil
Maria Salete Waltrick - Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Maurício Alves Rodrigues Pugas - Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Mirelly Xavier Rodrigues da Costa - Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Nathália Prochnow Nagai - Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Ney Iared – Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Orlando Ramos Nascimento Jr. - Universidade Estadual de Alagoas, Arapiraca, Alagoas, Brasil
Paulo Henrique Martins Desidério - Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Rodrigo Milano de Lucena – Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Rosana Sifuentes Machado - Faculdade de Tecnologia SENAI, Cuiabá, Mato Grosso, Brasil
Ruben Francisco Orellana Aizprua - Universidade Federal de Rondonópolis, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Simone Cristina Ramos - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil.

REPAD, v. 6, n. 1, 2022 – Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
Universidade Federal de Rondonópolis, 2022
Quadrimestral (Janeiro-Abril) - ISSN 2594-7559
1. Administração - Periódicos. ed.
DOI: <https://doi.org/10.30781/repad.v6i.113763>

Caros Leitores (as),

Esta é a primeira edição da Repad em 2022 e temos o prazer de apresentar a vocês pesquisas dos mais variados temas, e mais uma vez, com estudos e pesquisadores de diversas áreas do país, como Niterói (RJ), Florianópolis (SC) e Pau dos Ferros (RN). Essa é a primeira edição em que eu, professor Rodrigo Milano de Lucena, assumo como editor-chefe da revista. O professor André Luís Janzkovski Cardoso permanecerá na Revista como Presidente do Conselho Editorial. Espero que meu trabalho mantenha a qualidade das edições anteriores.

No primeiro artigo, denominado “DESEMPENHO ORGANIZACIONAL E FERRAMENTAS DE GESTÃO: Uma análise das publicações e agenda de pesquisa”, os pesquisadores Claudemir José de Souza, Odair de Proença e Thiago Soares objetivaram compreender as conexões entre os autores e as teorias que pesquisaram a avaliação de desempenho organizacional e as ferramentas de gestão, por meio do método bibliométrico e da Análise Fatorial Exploratória identificando a conexão entre os estudos relacionados ao tema da pesquisa agrupados em 3 fatores: no fator 1, os estudos trabalharam no desenvolvimento de algumas ferramentas econômicas simples para analisar os recursos de uma empresa e seu gerenciamento ao longo do tempo e a relação existente entre estes recursos e a lucratividade; no fator 2, os estudos abordaram a gestão estratégica de recursos humanos e como ela influencia na performance empresarial, já no fator 3 os autores abordaram a nova gestão pública e a natureza da motivação dos serviços públicos e seus efeitos no comportamento dos funcionários públicos. Para evidenciar a proximidade dos artigos de cada fator, foi utilizado o Escalonamento Multidimensional-MDS. Assim, este artigo contribui para aprofundar o conhecimento sobre o tema a avaliação de desempenho organizacional e as ferramentas de gestão e para orientar pesquisas futuras nesta temática. No segundo artigo intitulado “SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ACERCA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UM PET SHOP NA CIDADE DE PAU DOS FERROS/RN” de autoria de Silmara Bruna de Oliveira, Mariana Ferreira Pessoa, Mayara Muniz de Oliveira, Laécio da Cunha de Oliveira, o objetivo foi avaliar o nível de satisfação dos clientes acerca da qualidade dos serviços prestados por um Pet Shop na cidade de Pau dos Ferros/RN, por meio da aplicação da ferramenta SERVQUAL. A pesquisa caracteriza-se, quanto a sua finalidade, como descritiva, com abordagem quantitativa. O universo desta pesquisa foram os clientes que utilizam os serviços da organização com regularidade, totalizando uma amostra de 86 pessoas. A partir dos resultados constatou-se que algumas dimensões de qualidade ficaram abaixo da expectativa do cliente, sendo a: tangibilidade; presteza e confiabilidade. Estes dados servem de direcionamento para possíveis mudanças dentro da organização, com as informações obtidas, o gestor poderá intervir realizando melhorias para obter resultados positivos para a organização. De maneira geral, ao comparar a expectativa com a satisfação dos consumidores, percebeu-se que a maioria apresentou resultados negativos. Portanto, é importante que a gestão busque melhores resultados, para que as dimensões obtenham saldo positivo no longo prazo. No terceiro artigo intitulado “A CONTRIBUIÇÃO DE HEGEL E MARX PARA A CONSTRUÇÃO DA TEORIA DO ESTRANHAMENTO EM LUKÁCS” com a autoria de Petrus Alves Freitas, o texto passa pelas concepções de Hegel e Marx, sustentando que o tratamento dado por Lukács acerca do estranhamento corresponde a uma nova e pertinente interpretação deste tema. A interpretação de György Lukács sobre a teoria social de Marx configura-se uma das mais importantes da história do marxismo, sobretudo o do século XX. Destacam-se entre as problemáticas tratadas pelo filósofo húngaro, suas reflexões acerca do estranhamento [*Entfremdung*], presentes no último capítulo do segundo volume de *Para uma Ontologia do Ser Social*. Nesta obra, Lukács demonstra que o estranhamento é um fenômeno histórico-social, em que produz a deformação da personalidade dos sujeitos. Sob a influência e, ao mesmo tempo, se opondo a Hegel, Lukács cinde em sua análise do trabalho o processo de objetivação [*Vergegenständlichung*], referindo-se ao momento objetivo; do momento da alienação [*Entäusserung*], referindo-se ao momento subjetivo.

Esperamos que gostem da leitura.
Me. Rodrigo Milano de Lucena
Editor-Chefe

Sumário

DESEMPENHO ORGANIZACIONAL E FERRAMENTAS DE GESTÃO: Uma análise das publicações e agenda de pesquisa

7

Claudemir José de Souza, Odair de Proença, Thiago Soares

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ACERCA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UM PET SHOP NA CIDADE DE PAU DOS FERROS/RN

32

Silmara Bruna de Oliveira, Mariana Ferreira Pessoa, Mayara Muniz de Oliveira, Laecio da Cunha Oliveira

A CONTRIBUIÇÃO DE HEGEL E MARX PARA A CONSTRUÇÃO DA TEORIA DO ESTRANHAMENTO EM LUKÁCS

51

Petrus Alves Freitas

Editorial

Dear readers,

This is the first edition of Repad in 2022 and we are pleased to present to you research on the most varied topics, and once again, with studies and researchers from different areas of the country, such as Niterói (RJ), Florianópolis (SC) and Pau dos Ferros (RN). This is the first issue in which I, Professor Rodrigo Milano de Lucena, assume the role of editor-in-chief of the magazine. Professor André Luís Janzkovski Cardoso will remain at the Journal as President of the Editorial Board. I hope my work maintains the quality of previous editions.

In the first paper entitled “ORGANIZATIONAL PERFORMANCE AND MANAGEMENT TOOLS: AN ANALYSIS OF PUBLICATIONS AND RESEARCH AGENDA”, the researchers Claudemir José de Souza, Odair de Proença and Thiago Soares aimed to understand the connections between the authors and the theories that researched the evaluation of organizational performance and management tools, through the bibliometric method and Exploratory Factor Analysis, identifying the connection between studies related to the research topic grouped into 3 factors: in factor 1, the studies worked on the development of some simple economic tools to analyze a company's resources and their management over time and the relationship between these resources and profitability; in factor 2, the studies addressed the strategic management of human resources and how it influences business performance, while in factor 3, the authors addressed the new public management and the nature of the motivation of public services and its effects on the behavior of public servants. To evidence the proximity of the articles of each factor, the Multidimensional Scaling-MDS was used. Thus, this article contributes to deepening knowledge on the topic of organizational performance assessment and management tools and to guide future research on this topic. In the second article entitled "Customer satisfaction about the quality of services provided by a Pet Shop in the city of Pau dos Ferros/RN" by Silmara Bruna de Oliveira, Mariana Ferreira Pessoa, Mayara Muniz de Oliveira, Laecio da Cunha de Oliveira, the objective was to assess the level of customer satisfaction regarding the quality of services provided by a Pet Shop in the city of Pau dos Ferros/RN, through the application of the SERVQUAL tool. The research is characterized, in terms of its purpose, as descriptive, with a quantitative approach. The universe of this research was customers who use the organization's services regularly, totaling a sample of 86 people. Based on the results, it was found that some quality dimensions were below the customer's expectations, namely: tangibility; promptness and reliability. These data serve as a guide for possible changes within the organization, with the information obtained, the manager can intervene making improvements to obtain positive results for the organization. In general, when comparing expectations with consumer satisfaction, it was noticed that the majority presented negative results. Therefore, it is important that management seeks better results, so that the dimensions obtain a positive balance in the long term. In the third article entitled “THE CONTRIBUTION OF HEGEL AND MARX TO THE CONSTRUCTION OF THE THEORY OF STRANGEMENT IN LUKÁCS” with the authorship of Petrus Alves Freitas, the text goes through the conceptions of Hegel and Marx, sustaining that the treatment given by Lukács about the estrangement corresponds to a new and pertinent interpretation of this theme. György Lukács' interpretation of Marx's social theory is one of the most important in the history of Marxism, especially that of the 20th century. Among the issues addressed by the Hungarian philosopher, his reflections on estrangement [Entfremdung], present in the last chapter of the second volume of Towards an Ontology of Social Being, stand out. In this work, Lukács demonstrates that estrangement is a historical-social phenomenon, in which it produces the deformation of the subject's personality. Under the influence and, at the same time, opposing Hegel, Lukács splits in his analysis of the work the process of objectification [Vergegenständlichung], referring to the objective moment; of the moment of alienation [Entäusserung], referring to the subjective moment.

We hope you enjoy the reading.
Me. Rodrigo Milano de Lucena
Editor-in-chief

Contend

ORGANIZATIONAL PERFORMANCE AND MANAGEMENT TOOLS: An analysis of publications and research agenda

7

Claudemir José de Souza, Odair de Proença, Thiago Soares

CUSTOMER SATISFACTION ABOUT THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY A PET SHOP IN OF PAU DOS FERROS/RN CITY

32

Silmara Bruna de Oliveira, Mariana Ferreira Pessoa, Mayara Muniz de Oliveira, Laecio da Cunha

THE CONTRIBUTION OF HEGEL AND MARX TO THE CONSTRUCTION OF THE THEORY OF STRANGEMENT IN LUKÁCS

51

Petrus Alves Freitas
