

navus

ISSN 2237-4558 Revista de Gestão e Tecnologia



Navus, Florianópolis - SC, v. 9, n. 3, jul./set. 2019



N316 NAVUS – Revista de Gestão e Tecnologia / Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. – Florianópolis: Senac/SC, 2011- .

Semestral: 2011-2014. Trimestral 2015-.
Publicada: Senac Santa Catarina.
Textos em português, inglês e espanhol.
Sistema requerido: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
ISSN 2237-4550 (eletrônico)

1. Administração de Empresas. 2. Tecnologia. 3. Administração Pública. 4. Ciências Contábeis. 5. Turismo I. Título. II. Senac

CDD 658

CDU 658



Os originais publicados na Navus - Revista de Gestão e Tecnologia estão disponibilizados de acordo com a Licença Creative Commons Atribuição-Use não-comercial-Vedada a criação de obras derivadas 3.0 Brasil. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/br/>

Presidente Conselho Senac/SC
Bruno Breithaupt
Diretor Regional Senac/SC
Rudney Raulino
Diretor da Diretoria de Educação
Profissional
Ivan Luiz Ecco
Coordenador Setor de Criação e
Disseminação do Conhecimento
Jorge Moisés Kroll do Prado

Editores Científicos
Nadi Helena Presser
Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil
Eli Lopes da Silva
Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil
Editor Gerente
Jorge Moisés Kroll do Prado
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil

Corpo Editorial Científico
Adriana Cláudia Turmina
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil
Alvaro Guillermo Rojas Lezana
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
Carla Cristina Dutra Búrgio
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
Célia Regina Simonetti Barbalho
Universidade Federal do Amazonas, AM/Brasil
Eduardo Diniz
Fundação Getúlio Vargas, SP/Brasil
Elias Sanz Casado
Universidade Carlos III, Espanha
Gloria Ponjuan
Universidade de La Habana, Cuba
Ivo Antoniazzi
Teachers College, Columbia University, EUA
Jorge Carneiro
Pontifícia Universidade Católica, RJ/Brasil
Klaus North
Darmstadt, Alemanha
Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares
Universidade de Brasília, DF/Brasil
Lucila Maria de Souza Campos
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
Marc Knoppe
THI Ingolstadt, Alemanha
Nelsio Rodrigues Abreu
Universidade Federal da Paraíba, PB/Brasil
Paulo da Cruz Freire dos Santos
Universidade Federal de Alagoas, AL/Brasil
Roberto Antonio Martins
Universidade Federal de São Carlos, SP/Brasil
Sérgio Murilo Petri
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
Ursula Blattmann
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Avaliadores que emitiram pareceres
no trimestre
Adriana Cláudia Turmina
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil
Alexandre Mendes da Silva
Universidade de São Paulo, SP/Brasil
Amanda Luiza Soares Silva
Universidade Federal de Sergipe, SE/Brasil
Andréia Maria Kremer
Universidade Federal da Grande Dourados, MS/Brasil
Bianca Aparecida Grubert Gonçalves de
Araújo
Universidade Regional de Blumenau, SC/Brasil
Carlos André Corrêa de Mattos
Universidade Federal do Pará, PA/Brasil
Cassiane Chais
Universidade de Caxias do Sul, RS/Brasil
Devanildo Braz da Silva
*Faculdade de Tecnologia SENAI de Campo
Grande, MS/Brasil*
Diego Lemos Ferreira
Faculdade Área 1 SENAI CIMATEC, BA/Brasil
Eduardo Oliveira Teles
*Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia da Bahia, BA/Brasil*
Elaine Cristina Ferreira Dias
Fundação Oswaldo Cruz, RJ/Brasil
Eliane Bianchi
Faculdade Campo Limpo Paulista, SP/Brasil
Fernanda dos Santos Koehler
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
Flávio Bortolozzi
Centro Universitário de Maringá, PR/Brasil
Gerisval Alves Pessoa
Faculdade Pitágoras, MA/Brasil
Iara Carnevale de Almeida
Centro Universitário de Maringá, PR/Brasil
Ilka Maria Soares Campos
Universidade Federal da Paraíba, PB/Brasil
Ítalo de Paula Casemiro
Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ/Brasil
Jacqueline Keller
Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil
Jéssica Mariella Bauer
Universidade do Vale do Rio dos Sinos, RS/Brasil
Leticia Sandrin
Faculdade Senac Chapecó, SC/Brasil
Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares
Universidade de Brasília, DF/Brasil
Luciano Magalhães Ferreira
Universidade Federal Rural de Pernambuco, PE/Brasil
Maicon da Silva
Universidade de Santa Cruz do Sul, RS/Brasil
Marcelo Henrique de Araújo
Universidade de São Paulo, SP/Brasil
Marcio Nakayama Miura
Universidade Estadual do Oeste do Paraná, PR/Brasil
Marcus Brauer
Universidade do Estado do Rio de Janeiro, RJ/Brasil
Marília Köenig

*Federação do Comércio de Bens, Serviços e
Turismo, SC/Brasil*
Marta Inês Caldart de Mello
*Universidade Federal de Santa Catarina,
SC/Brasil*
Martin Petroll
*Universidade Federal de Santa Catarina,
SC/Brasil*
Nerio Amboni
*Universidade do Estado de Santa Catarina,
SC/Brasil*
Pedro Vieira Souza Santos
*Universidade Federal do Vale do São Francisco,
PE/Brasil*
Rafael Bianchini Glavam
*Universidade Federal de Santa Catarina,
SC/Brasil*
Rafaela Escobar Burger
*Universidade Federal de Santa Catarina,
SC/Brasil*
Raul Beal Partyka
Universidade do Vale do Itajaí, SC/Brasil
Renner Coelho Messias Alves
*Universidade Federal do Estado do Rio de
Janeiro, RJ/Brasil*
Rômulo Maziero
*Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Espírito Santo, ES/Brasil*
Sergio Murilo Petri
*Universidade Federal de Santa Catarina,
SC/Brasil*
Victor Sordi
*Universidade Federal do Mato Grosso do Sul,
MS/Brasil*
Wellington Lima Amorim
Universidade Federal do Maranhão, MA/Brasil
Zefanias Jone Magodo
*Instituto Superior Politécnico de Manica,
Vanduzi/Moçambique*

Bibliotecário
Marcelo Votto Texeira
*Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial,
SC/Brasil*
Revisores de Idiomas
Português: Regina Gravina
Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil
Inglês: Leonida Campestrini Kretzer
Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil
Revisores de Normalização
ABNT - Eli Lopes da Silva
Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil
APA - Jorge Moisés Kroll do Prado
*Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial,
SC/Brasil*
Capa
Marcelo Bertoluci
*Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial,
SC/Brasil*
Diagramação
Eli Lopes da Silva
Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil
Jorge Moisés Kroll do Prado
*Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial,
SC/Brasil*

SUMÁRIO

EDITORIAL

Fluxo contínuo e publicação contínua: desafios da editoração científica on-line <i>Continuous flow and continuous publication: the challenges of on-line scientific publishing</i> Eli Lopes da Silva; Nadi Helena Presser	05
--	----

ARTIGOS

Indicadores de gestão do ensino técnico federal e sua correlação com eficiência acadêmica: uma análise da relação entre o desempenho discente e os investimentos ocorridos com a política pública de expansão dos institutos federais da região Nordeste entre 2012 e 2016 <i>Management indicators of a federal technical education and its correlation with academic efficiency: an analysis of the relationship between disciplinary performance and investments occurred with the public policy of expansion of the federal institutes of the Northeast region between 2012 and 2016</i> Marília Cristyne Souto Galvão Barros Matsumoto; Sheila Andréa Silva de Albuquerque; Luciana Peixoto Santa Rita; Ibsen Mateus Bittencourt Santana Pinto.....	07
Gestão do conhecimento no terceiro setor: um diagnóstico de três organizações da sociedade civil <i>Knowledge management in the third sector: a diagnosis of three civil society organizations</i> Gabriel Marmentini; Denilson Sell.....	20
O uso do WhatsApp como ferramenta mercadológica no segmento de supermercados <i>The use of WhatsApp as a marketing tool in the supermarket segment</i> Rafaella Dutra Goulart; Geraldo Antônio Silva Borba; Edson Arlindo Silva; Rejane Alexandrina Domingues Pereira do Prado.....	41
A introdução de tecnologias a favor da eficiência em operações logísticas: um estudo de caso no setor de serviços <i>Introduction of technologies in favor of efficiency in logistics: a case study in the service sector</i> Pedro Vieira Souza Santos.....	55
Business Process Management e Information technology infrastructure library no processo de gerenciamento de liberação de versão <i>Business Process Management and information technology infrastructure library in the version release management process</i> Dacyr Dante de Oliveira Gatto; Edquel Bueno Prado Farias; Renato José Sassi.....	69
Características essenciais do microempreendedor individual de Boa Vista - RR <i>Essential characteristics of the individual micro entrepreneur of Boa Vista - RR</i> Eduardo Codevilla Soares; Daniel Alves da Rocha Araújo; Victor Emanuel de Jesus Belém; Wellerson Costa Pinho.....	85
Diagnóstico de práticas de gestão do conhecimento na estruturação de processos organizacionais em instituição privada de ensino superior a distância <i>Diagnosis of knowledge management practices in the structuring of organizational processes in a private institution of higher education in distance-learning modality</i> Arthur Gualberto Bacelar da Cruz Urpia; Juliana de Cássia Bento; Flávio Bortolozzi; Ely Mitie Massuda.....	98
Organizational learning in public organizations: an integrative review <i>Aprendizagem organizacional em organizações públicas: uma revisão integrativa</i> Denise Cuffa; Andrea Valéria Steil.....	112
Sistema de informações municipais como apoio à tomada de decisões dos cidadãos <i>Municipal information systems as support for citizens decision-making</i> Cláudio Luiz Chiusoli; Denis Alcides Rezende.....	124
Efeito da competitividade e da governança corporativa no nível de intangibilidade das companhias familiares <i>Effect of competitiveness and corporate governance on the intangibility of family companies</i> Antonio Rodrigues Albuquerque Filho.....	143
Política de inserção de servidores com deficiência na universidade: o olhar dos gestores <i>Insertion policy for servers with disabilities in the university: the managers point of view</i> Evelise Santos Sousa; Carla Cristina Dutra Búrgio.....	156
A incidência dos mecanismos isomórficos nos processos de autoavaliação institucional <i>The incidence of isomorphic mechanisms in the processes of institutional self-evaluation</i> Juliano Reginaldo Corrêa da Silva; Clarissa Carneiro Mussi; Jacir Leonir Casagrande; Maurício Andrade de Lima.....	173