

# navus

ISSN 2237-4558 Revista de Gestão e Tecnologia



Navus, Florianópolis - SC, v. 9, n. 4, out./dez. 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-Uso 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 Búrigo

*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*

Adriana Ventola Marra

*Universidade Federal de Viçosa, MG/Brasil*

Amanda Luiza Soares Silva

*Universidade Federal de Sergipe, SE/Brasil*

Anderson Diego Farias da Silva

*Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil*

Andresa Darosci Silva Ribeiro

*Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil*

Cássio Frederico Moreira Druziani

*Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil*

Cristiane Krüger

*Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil*

David Ferreira Lopes Santos

*Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, SP/Brasil*

Diogo Barbosa Leite

*Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, MT/Brasil*

Edquel Bueno Prado Farias

*Universidade Anhembi Morumbi, SP/Brasil*

Eduardo Roque Mangini

*Instituto Federal de São Paulo, SP/Brasil*

Eric de Paula Ferreira

*Universidade FUMEC, MG/Brasil*

Fábio Luís Falchi de Magalhães

*Universidade Federal de São Paulo, SP/Brasil*

Fernando Ressetti Pinheiro Marques Viana

*Faculdade de Tecnologia de Curitiba, PR/Brasil*

Gabriela Almeida Marcon Nora

*Universidade do Vale do Itajaí, SC/Brasil*

Helio Ferenhof

*Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil*

Iara Carnevale de Almeida

*Centro de Ensino Superior de Maringá, PR/Brasil*

Eric de Paula Ferreira

*Universidade FUMEC, MG/Brasil*

Ilka Maria Soares Campos

*Universidade Federal da Paraíba, PB/Brasil*

Jacqueline Keller

*Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil*

João Eduardo Ribeiro

*Universidade Federal de Minas Gerais, MG/Brasil*

Leonardo Betemps Kontz

*Instituto Federal Sul-Rio-Grandense, RS/Brasil*

Lucas dos Santos Costa

*Universidade de São Paulo, SP/Brasil*

Luis Carlos Alves da Silva

*Universidade de Santa Cruz do Sul, RS/Brasil*

Maicon da Silva

*Universidade de Santa Cruz do Sul, RS/Brasil*

Marília Köenig

*Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, SC/Brasil*

Maricel Torres

*Faculdade Senac Palhoça, SC/Brasil*

Marta Inês Caldart de Mello

*Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil*

Martin Petroll

*Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil*

Mauro Margalho Coutinho

*Universidade da Amazônia, AM/Brasil*

Ítalo Casemiro

*Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, RJ/Brasil*

Priscila Machado Borges Sena

*Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil*

Rafael Rudolfo Kreutz

*Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, RS/Brasil*

Rafaela Lunardi Comarella

*Instituto Federal de Santa Catarina, SC/Brasil*

Renata Pizoni

*Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil*

Roger da Silva Wegner

*Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil*

Rômulo Maziero

*Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, ES/Brasil*

Ronalty Oliveira Rocha

*Centro Universitário Maurício de Nassau, SE/Brasil*

Sergio Murilo Petri

*Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil*

Samuel Martim Conto

*Universidade do Vale do Taquari, RS/Brasil*

Valquiria Melo Souza Correia

*Universidade Federal Rural do Semi-Árido, CE/Brasil*

**Bibliotecário**

Marcelo Cavaglieri

*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**

**SEÇÃO EDITORIAL**

**Frameworks da qualidade da informação**

*Information quality frameworks*

Eli Lopes da Silva; Nadi Helena Presser .....06

**SEÇÃO ARTIGOS**

**Um estudo sobre governança de tecnologia da informação no campus de Frederico Westphalen-RS da Universidade Federal de Santa Maria**

*Information technology governance: a study at Universidade Federal de Santa Maria – Frederico Westphalen-RS campus*

Simone Aparecida Cerattii; Cristiano Bertolini; Sidnei Renato Silveira.....10

**Gestão estratégica da qualidade aplicada à redução de devoluções**

*Strategic quality management applied to reducing returns*

Pedro Vieira Souza Santos; Eduína Carla da Silva.....30

**Potencial econômico da geração de energia elétrica por sistema fotovoltaico na universidade pública**

*Economic potential of the generation of electrical energy by photovoltaic system in the public university*

Arthur Garcia Silveira; David Ferreira Lopes Santos; Stela Basso Montoro.....49

**Modelo de avaliação de risco em campanhas Kickstarter utilizando machine learning**

*Risk assessment model in Kickstarter campaigns using machine learning*

Gustavo Peixinho Cardoso; Bruno Guimarães Sininbardi; Murilo Silva Sobral; Edson Melo de Souza.....66

**Gestão do escopo para o projeto “Biblioteca de reuso de requisitos de software para diferentes domínios”**

*Scope management for the project “Library of reuse of software requirements for different domains”*

Mariana Abreu Gualhano; Simone Vasconcelos Silva; Aline Pires V. de Vasconcelos.....80

**Inovação aberta: estratégia propulsora de valor em empresas de base tecnológica**

*Open Innovation: propelling strategy for value in technology based companies*

Renata de Souza França; Fábio Correa; Eric de Paula Ferreira; Fabrício Zaviani.....94

**Lojas on-line de materiais esportivos: fatores influentes na decisão de compra**

*Online sports supplies store: factors that influence purchasing decisions*

Gustavo Fraile Sordi; Eduardo Luis Casarotto; Victor Fraile Sordi.....111

**Indicadores de desempenho para fretes rodoviários: estudo de caso aplicado à empresa do segmento de confecções**

*Performance indicators for road freight: a case study applied to a company of the garment industry*

Leticia Sandrin; Moacir Francisco Deimling.....125

**Análise das inter-relações das patentes das universidades sob a perspectiva de mercado**

*Analysis of inter-relationships of university patents under the market perspective*

Antônio Martins Oliveira Junior; Jair Jefferson Maia de Almeida.....139

**A imagem feminina na publicidade de imóvel de luxo: um estudo relacionado ao posicionamento da marca**

*The female image on luxury property advertising: a study related to brand positioning*

Melina Abu Marrul; Antonio Rodrigues Albuquerque Filho; Maria Maciléya Azevedo Freire; Douglas Heimbecker.....161

**Compartilhamento do conhecimento: um estudo de caso no Instituto Federal de Santa Catarina**

*Knowledge sharing: case study of the Instituto Federal de Santa Catarina*

Lenir Terezinha Zanuzzo; Jaqueline Besen; Fabiana Besen Santos; Clarissa Carneiro Mussi; Maurício Andrade de Lima.....177

**Satisfação e fidelização de clientes do setor bancário brasileiro**

*Satisfaction and customer loyalty in the Brazilian banking sector*

Daniel Barbosa Cabral; Nancy Maria Correa Torres.....195

**Coworkings são para todos? Uma análise de preços dos ambientes de trabalho compartilhados em Recife – PE (Brasil)**

*Co-working spaces for all? An analysis of prices of shared work environments in Recife – PE (Brazil)*

Jadson Freire Silva; Marco Aurélio Benevides de Pinho; Brigitte Renata Bezerra de Oliveira.....206

**Gestão de carreiras criativas pela identidade: Caetano Veloso, imagem e tecnologia**

*Creative career management through identity: Caetano Veloso, image and technology*

Roberto Guanabara Calasans; Eduardo Paes Barreto Davel.....228

**O capital nostálgico em webseries: o caso Stranger Things**

*The nostalgic capital in webseries: the case Stranger Things*

Caroline Von Mühlen; Mauricio Barth; Gustavo Roese Sanfelice.....245

**O processo de compras e o desafio da etapa do planejamento: o caso da Universidade Federal Rural de Pernambuco**

*The purchases process and challenge in the planning stage: the case of the Universidade Federal Rural de Pernambuco*

Aldo Rios Soares; Jorge da Silva Correia-Neto; Emanuela Sousa Ribeiro; Luciano Magalhães Ferreira .....264