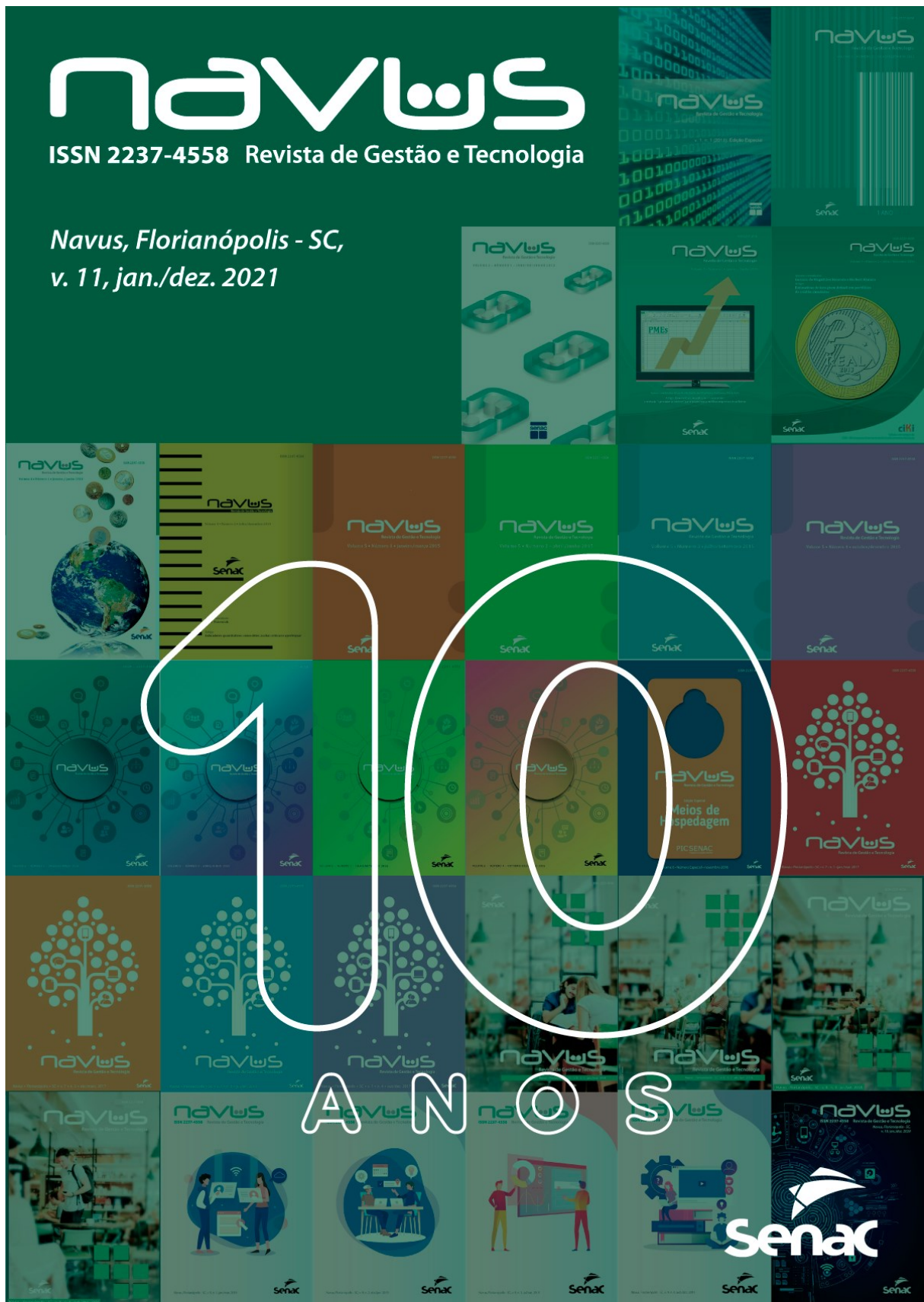


navus

ISSN 2237-4558 Revista de Gestão e Tecnologia

Navus, Florianópolis - SC,
v. 11, jan./dez. 2021



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

Semestral: 2011-2014. Trimestral: 2015-2019. Publicação contínua: 2020-
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

Diretora da Diretoria de Educação Profissional

Ana Elisa Cassal

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

Andréia Maria Kremer

Universidade Federal da Grande Dourados, MS/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 ano de 2020

Abraham Benzaquen Sicsú

Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil

Adelson Pereira do Nascimento

Instituto Federal do Espírito Santos, ES/Brasil

Adonai José Lacruz

Instituto Federal do Espírito Santos, ES/Brasil

Adriana Cláudia Turmina

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil

Adriana Ventola Marra

Universidade Federal de Viçosa, MG/Brasil

Alcides Barrichello

Universidade Presbiteriana Mackenzie, SP/Brasil

Alexandre Cappelozza

Universidade Presbiteriana Mackenzie, SP/Brasil

Alexandre Mendes da Silva

Universidade de São Paulo, SP/Brasil

Allison Manoel de Sousa

Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Amelia Silveira

Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Ana Carla Fernandes Gasques

Universidade de São Paulo, SP/Brasil

Ana Lucia Fernandes da Silva

Universidade Federal do Amazonas, AM/Brasil

Anderson Betti Frare

Universidade Federal do Rio Grande, RS/Brasil

Anderson Diego Farias da Silva

Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil

Anderson Ricardo Yanzer Cabral

Universidade Luterana do Brasil - RS/Brasil

André Felipe de Albuquerque Fell

Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil

André Gustavo Carvalho Machado

Universidade Federal da Paraíba, PB/Brasil

Andréia Maria Kremer

Universidade Federal da Grande Dourados, MS/Brasil

Andresa Darosci Silva

Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil

Antonio Carlos Bonfato

Centro Universitário Senac, SP/Brasil

Antonio João de Oliveira Vianna Junior

Universidade Federal Fluminense, RJ/Brasil

Antonio Rodrigues Albuquerque Filho

Universidade Federal do Ceará, CE/Brasil

Arthur Frederico Lerner

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS/Brasil

Arthur Gualberto Bacelar da Cruz Uripa

Centro de Ensino Superior de Maringá, PR/Brasil

Barla Testoni Pioli

Universidade do Estado de Santa Catarina, SC/Brasil

Bianca Aparecida Grubert Gonçalves de Araújo

Universidade Regional de Blumenau, SC/Brasil

César Augustus Winck

Universidade Alto Vale do Rio do Peixe, SC/Brasil

Cassiane Chais

Universidade de Caxias do Sul, RS/Brasil

Cinara Gambirage

Universidade Alto Vale do Rio do Peixe, SC/Brasil

Citania Aparecida Pilatti Bortoluzzi

Senac Xanxerê, SC/Brasil

Cláudia Aparecida Avelar Ferreira

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, MG/Brasil

Claudio Sonaglio Albano

Universidade Federal do Pampa, RS/Brasil

Cristiane Froehlich

Universidade Feevale, RS/Brasil

Cristiane Krüger

Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil

Cristiano Tolfo

Universidade Federal do Pampa, RS/Brasil

Dacyr Dante de Oliveira Gatto

Universidade Nove de Julho, SP/Brasil

Daiane Maria De Genaro Chiroli

Universidade Tecnológica Federal do Paraná, PR/Brasil

Daniel Barbosa Cabral

UFRA - Universidade Federal Rural da Amazônia, AM/Brasil

Daniel Knebel Baggio

Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, RS/Brasil

Daniel Luís Arenhardt

Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil

Deoclécio Junior Cardoso da Silva

Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil

Devanildo Braz da Silva

Faculdade de Tecnologia SENAI de campo Grande, MS/Brasil

Diogo Barbosa Leite

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

Domingos Marcio Napolitano Rodrigues

Universidade Nove de Julho, SP/Brasil

Edson Arlindo Silva

Universidade Federal de Uberlândia, MG/Brasil

Edson Melo de Souza

Universidade Nove de Julho, SP/Brasil

Eduardo Codevilla Soares

Universidade Federal de Roraima, RO/Brasil

Eduardo Oliveira Teles

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia, BA/Brasil

Eduardo Roque Mangini

Instituto Federal de São Paulo, SP/Brasil

Elaine Cristina Ferreira

Fundação Oswaldo Cruz, RJ/Brasil

Eliane Maria Pires Giavina Bianchi

Faculdade Campo Limpo Paulista, SP/Brasil

Elimar Veloso Conceição

Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho, SP/Brasil

Ely Mitie Massuda

Centro universitário de Maringá, PR/Brasil

Emerson Cleister Lima Muniz

- Universidade Federal de Sergipe, SE/Brasil.
Erfan Aramoon
Department of Industrial Engineering, Islamic Azad University, Tehran/Iran.
- Ernando Fagundes
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Errol Fernando Zepka Pereira Junior
Universidade Federal do Rio Grande, RS/Brasil
- Fábio Luís Falchi de Magalhães
Universidade Nove de Julho, SP/Brasil
- Felipe Cavalheiro Zaluski
Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil
- Fernanda Dos Santos Koehler
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Fernando Ressetti Pinheiro Marques Vianna
Faculdade de Tecnologia de Curitiba, PR/Brasil
- Fernando Rodrigues de Amorim
Universidade Estadual Paulista, SP/Brasil
- Filipe de Castro Quelhas
Universidade Federal Fluminense, RJ/Brasil
- Flávio Bortolozzi
Centro Universitário de Maringá, PR/Brasil
- Flávio Issao Kubota
Universidade Federal de Santa Catarina - SC/Brasil
- Francieli Dalcanton
Universidade Comunitária da Região de Chapecó, SC/Brasil
- Frederico Leocádio Ferreira
Universidade Federal de Minas Gerais, MG/Brasil
- Gabriela Almeida Marcon Nora
Universidade do Vale do Itajaí, SC/Brasil
- Helano Diógenes Pinheiro
Universidade Estadual do Piauí, PI/Brasil
- Helio Aisenberg Ferenhof
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Heloiza Cristina Holgado-Silva
Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, MS/Brasil
- Humberto Tonani Tosta
Universidade Federal da Fronteira Sul, SC/Brasil
- Ilka maria soares campos
Universidade Federal da Paraíba, PB/Brasil
- Irce Fernandes Gomes Guimarães
Universidade Federal de Ouro Preto, MG/Brasil
- Jacqueline Keller
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil
- Jadson Freire-Silva
Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil
- Janderson Henrique Mota de Sousa
Universidade Federal do Tocantins, TO/Brasil
- Januário José Monteiro
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- João Coelho Soares
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- João Eduardo Ribeiro
Universidade Federal de Minas Gerais, MG/Brasil
- João Francisco Sarno Carvalho
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais, MG/Brasil
- João Henriques de Sousa Júnior
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- João Leandro Cássio de Oliveira
Instituto Federal do Norte de Minas Gerais, MG/Brasil
- Jorge Muniz Jr.
- Universidade Estadual Paulista, SP/Brasil
Joubert R. F. Fidelis
Centro Universitário do Leste de Minas, MG/Brasil
- Juçara Salete Gubiani
Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil
- Karen Batista
Universidade Federal de Sergipe, SE/Brasil
- Kliver Lamarthine Alves Confessor
Universidade Federal do Vale do São Francisco, PE/Brasil
- Leandro da Silva Nascimento
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS/Brasil
- Leonardo Betemps Kontz
Universidade Federal de Pelotas, RS/Brasil
- Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares
Universidade de Brasília, DF/Brasil
- Lucas dos Santos Costa
Universidade de São Paulo, SP/Brasil
- Luciano Magalhães Ferreira
Universidade Federal Rural de Pernambuco, PE/Brasil
- Luciano Vignochi
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Luis Carlos Alves da Silva
Universidade de Santa Cruz do Sul, RS/Brasil
- Márcio Nannini da Silva Florêncio
Universidade Federal de Sergipe, SE/Brasil
- Magda Vanessa Souza da Silva
Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil
- Maicon da Silva
Universidade de Santa Cruz do Sul, RS/Brasil
- Marília Köenig
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, SC/Brasil
- Marcio Nakayama Miura
Universidade Estadual do Oeste do Paraná, PR/Brasil
- Marcos Antônio Souza dos Santos
Universidade Federal Rural da Amazônia, AM/Brasil
- Marcos Luiz Lins Filho
Universidade Federal do Rio Grande do Norte, RN/Brasil
- Marcos Meurer da Silva
Universidade Federal da Grande Dourados, MS/Brasil
- Maria Teresa Gomes Barbosa
Universidade Federal de Juiz de Fora, MG/Brasil
- Maricel Torres
Faculdade Senac Palhoça, SC/Brasil
- Mariângela Poleza
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Marina Bezerra da Silva
Instituto Federal do Piauí, PI/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
- Moema Pereira Nunes
Universidade Feevale, RS/Brasil
- Monize Sâmara Visentini
Universidade Federal da Fronteira Sul, RS/Brasil
- Myriam Angélica Dornelas
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais, MG/Brasil
- Natália Lúcia da Silva Pinto
- Universidade Federal Rural de Pernambuco, PE/Brasil
Nerio Amboni
Universidade do Estado de Santa Catarina, SC/Brasil
- Pedro Vieira Souza Santos
Universidade Federal do Vale do São Francisco, PE/Brasil
- Priscila Machado Borges Sena
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Rômulo Maziero
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, ES/Brasil
- Rafael Bianchini Glavam
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Rafael Moré
Universidade Federal de Santa Catarina - SC/Brasil
- Rafael Rudolfo Kreutz
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, RS/Brasil
- Raul Beal Partyka
Universidade do Vale do Itajaí, SC/Brasil
- Renata Pizoni
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Ricardo Luis Barcelos
SENAC, SC Brasil
- Ricardo Santana de Almeida
Universidade Estadual do Oeste do Paraná, PR/Brasil
- Rodrigo Franklin Frogeri
Centro Universitário do Sul de Minas, MG/Brasil
- Rodrigo Rengel
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Roger da Silva Wegner
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Ronalty Oliveira Rocha
Centro Universitário Maurício de Nassau, SE/Brasil
- Ruan Carlos dos Santos
Faculdade FAEL, SC/Brasil
- Sérgio Murilo Petri
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil
- Samara Sousa Lima
Universidade de Brasília, DF/Brasil
- Samuel Lyncon Leandro de Lima
Universidade Estadual do Oeste do Paraná, PR/Brasil
- Samuel Martim Conto
Universidade do Vale do Taquari, RS/Brasil
- Sandro Vieira Soares
Universidade do Sul de Santa Catarina, SC/Brasil
- Silas Dias Mendes Costa
Universidade Federal de Minas Gerais, MG/Brasil
- Simone Portella Teixeira de Mello
Universidade Federal de Pelotas, RS/Brasil
- Suzete Antonieta Lizote
Universidade do Vale do Itajaí, SC/Brasil
- Taís Pasquotto Andreoli
Universidade Federal de São Paulo, SP/Brasil
- Thiago Soares
Unisul, SC/Brasil
- Thiago Zschornack
SENAC - SC/Brasil
- Valquiria Melo Souza Correia
Universidade Federal Rural do Semi-árido, RN/Brasil
- Vandoir Welchen
Universidade de Caxias do Sul, RS/Brasil

Vanessa Theis

Universidade Feevale, RS/Brasil

Vera Mariza Henriques de Miranda
Costa

Centro Universitário de Araraquara, SP/Brasil

Víctor Fraile Sordi

*Universidade Federal do Mato Grosso do Sul,
MS/Brasil*

Vitor Hugo dos Santos Filho

*Universidade Tecnológica Federal do Paraná,
PR/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*