

ISSN 2237-4558

# navus

Revista de Gestão e Tecnologia

Volume 5 • Número 3 • julho/setembro 2015



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

Trimestral.

Publicada: Senac Santa Catarina.

Textos em português, inglês e espanhol.

Sistema requerido: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

ISSN 2237-4550 (on line)

1. Administração de Empresas – Periódicos. 2. Tecnologia – Periódicos. I. Título. II. Senac

CDD 658

CDU 658

Catálogo na fonte feita pela Bibliotecária Noeli Viapiana – CRB 14/1013



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/>

# EXPEDIENTE

## **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**

Florianópolis, SC, v. 5, n. 3, jul./set. 2015  
Publicação trimestral do Serviço Nacional de Aprendizagem  
Comercial - Senac/SC

## **Editores Científicos**

Nadi Helena Presser  
Universidade Federal de Pernambuco - PE/Brasil  
Eli Lopes da Silva  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SC/Brasil

## **Editora Gerente**

Elisabete Werlang  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SC/Brasil

## **Corpo Editorial Científico**

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**

Andréa Cesco  
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Adriana Cláudia Turmina,  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil

Anderson Ricardo Yanzer Cabral  
Universidade Luterana do Brasil, RS/Brasil  
Bruno Rógora Kawano  
Universidade de São Paulo, SP/Brasil  
Carla Cristina Dutra Burigo  
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Diogo Rógora Kawano  
Universidade de São Paulo, SP/Brasil  
Edgar Reyes Junior  
Universidade de Brasília, DF/Brasil  
Humberto Tonani Tosta  
Faculdade de Tecnologia Senac Chapecó, SC/Brasil  
Juçara Salete Gubiani  
Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil  
Maria Elisabete Ferreira  
Instituto Lynaldo Cavalcanti de Albuquerque, DF/Brasil  
Marilda Todescat  
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Marli Dias Souza Pinto  
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Patrícia de Sá Freire  
Universidade do Extremo Sul Catarinense, SC/Brasil  
Rafael Bianchini Glavam  
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Sérgio Murilo Petri  
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Sílvio Parodi Oliveira Camilo  
Universidade do Vale do Itajaí, SC/Brasil  
Simone Vasconcelos Ribeiro Galina  
Universidade de São Paulo, SP/Brasil  
Wellington Lima Amorim  
Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

## **Bibliotecários**

Jorge Moisés Kroll do Prado  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SC/Brasil  
João Oscar Espírito Santo  
Universidade Federal de Santa Catarina - SC/Brasil

## **Revisores Idiomas**

Português: Rosângela Teresinha Calza  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SC/Brasil  
Inglês: Leonida Campestrini Kretzer  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SC/Brasil  
Espanhol: Alexandre Lima Medeiros  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SC/Brasil

## **Designer**

Túlio Sá  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SC/Brasil

## **Locução**

Sandro de Oliveira  
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SC/Brasil

# SUMÁRIO

## Editorial

Nadi Helena Presser, Eli Lopes da Silva .....05-05

## Artigos

Nuanças e estratégias que circundam o conhecimento tácito  
*Joana Coeli Ribeiro Garcia, Edilene Maria da Silva* .....06-21

Elaboração e aplicação dos indicadores de sustentabilidade em pequenas e médias empresas  
*Simone Sehnem, Maiara Cristina Lukas, Patrícia do Desterro Marques* .....22-41

Marketing digital e marketing de relacionamento: interação e engajamento como determinantes do crescimento de páginas do Facebook  
*Felipe Ribeiro Soares, Plínio Rafael Reis Monteiro* .....42-59

Os sistemas de bilhetagem eletrônica e suas múltiplas dimensões: um estudo sobre o SBE da região metropolitana do Recife  
*Maria Irae Souza Corrêa, Angela Cristina Rocha de Souza, Maria Christianni Coutinho Marçal, Kennedy Richard Silva Guerra, Sergio Carvalho Benício de Mello* .....60-73

Inovação aberta em serviços e o papel do cliente no ambiente de negócios: uma análise com estudantes universitários  
*Glessia Silva, Débora Eleonora Pereira da Silva* .....74-87

O perfil da pesquisa acadêmica sobre demanda tecnológica  
*Mariana Costa Fagundes, Gustavo da Silva Motta, Daniel Reis Armond-de-Melo, Maxwell Azevedo Ferreira* .....88-101

Análise do processo de gestão do conhecimento em uma empresa de base tecnológica da cidade de Joinville-SC  
*Marilei Osinski, Evelin Priscila Trindade, Paulo Mauricio Selig, Fernando Alvaro Ostuni Gauthier* .....102-111

Um estudo empírico sobre a gestão do conhecimento em uma empresa fabricante de equipamentos elétricos  
*Isabela Regina Fornari Müller, Emilio da Silva Neto, Pierry Teza, Lucas Novelino Abdala* .....112-125

Empresa familiar, sim! Mas qual o problema, se a gestão é profissional?  
*Alicelia Rosa de Oliveira Pecanha, Saulo Barbara de Oliveira* .....126-135

Consumidor de livros – variáveis determinantes do perfil do comportamento de compra no varejo *on-line*  
*Maria do Carmo Romeiro, Leandro Campi Prearo, Mário Duarte dos Santos Machado, Lidiane Campos Britto, Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro* .....136-148