



# navus

Revista de Gestão e Tecnologia

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 – Periódicos. 2. Tecnologia – Periódicos. 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/>

Navus – Revista de Gestão e Tecnologia. Florianópolis, SC, v. 7, n. 2, abr./jun. 2017  
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, Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil

**Editor 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 que emitiram pareceres no trimestre**

Adriana Cláudia Turmina, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil  
Alice Carneiro de Castro, Faculdade Ação, SC/Brasil  
Cassiane Chais, Universidade de Caxias do Sul, RS/Brasil  
Charles Prada, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, SC/Brasil  
Claudio Sonaglio Albano, Universidade Federal do Pampa, RS/Brasil  
Elizangela de Jesus Oliveira, Universidade Metodista de Piracicaba, SP/Brasil  
Fernanda dos Santos, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Gerisval Alves Pessoa, Faculdade Pitágoras Maranhão, MR/Brasil  
Henrique Correa da Cunha, Faculdade de Tecnologia Senac Blumenau, SC/Brasil  
Humberto Tonani Tosta, Faculdade de Tecnologia Senac Chapecó, SC/Brasil  
Jacqueline Keller, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil  
Jéssica Mariella Bauer, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, RS/Brasil  
Juçara Salete Gubiani, Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil  
Luciano Vignochi, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Marcio Santos, Universidade Cândido Mendes, SP/Brasil  
Paulo Manoel Dias, Fundação Escola de Governo de Santa Catarina, SC/Brasil  
Ricardo Luis Barcelos, Faculdade Senac Tubarão, SC/Brasil  
Rogerio Tadeu de Oliveira Lacerda, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Sérgio Murilo Petri, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil  
Valquiria Melo Souza Correia, Universidade Federal Rural do Semi-árido, RN/Brasil  
Wellington Lima Amorim, Universidade Federal do Maranhão, MA/Brasil

**Bibliotecário**

Jorge Moisés Kroll do Prado, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil

**Revisores de Idiomas**

Português: Regina Gravina, Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis, SC/Brasil  
Inglês: Leonida Campestrini Kretzer, Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis, SC/Brasil  
Espanhol: Alexandre Lima Medeiros, Faculdade de Tecnologia 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**

Túlio Henrique Mandolesi Sá, Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil

**Diagramação**

Elisabete Werlang, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil

**EDITORIAL**

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

**ARTIGOS**

**Análise das melhores práticas das instituições de ciência e tecnologia nos sistemas nacionais de inovação da Espanha, Brasil, México, Coreia do Sul e Alemanha**

*Analysis of the best practices of science and technology institutions in the national innovation systems in Spain, Brazil, Mexico, South Korea and Germany*

Luciana Peixoto Santa Rita, Vanderleia Radaelli, Eliana Maria de Oliveira Sá, Denise Pinto Gadelha, Celio Cabral de Sousa Junior, Natalino Uggioni, Michele Mamede Faiad .....07

**A percepção de qualidade dos hóspedes de um resort localizado na Ilha de Santa Catarina a partir da reputação on-line no site TripAdvisor.com**

*Guests` perception of quality in a resort located on the Island of Santa Catarina based on the reputation on-line of the site Tripadvisor.com*

Priscila Tatiane Pereira Viana.....26

**An it multinational company innovating in the latin america region based on external signals. An exploratory case study of how a global t-KIBS company innovates acquiring external signals and converting them into innovation**

Uma multinacional de TI inovando na região da américa latina baseado em sinais externos  
Um estudo de caso exploratório de como uma empresa global de t-KIBS inova adquirindo sinais externos e convertendo-os em inovação

Celso dos Santos Malachias; Luiz Carlos Di Serio.....37

**Gestão de segurança da informação: práticas utilizadas pelas instituições federais de ensino superior para implantação de política de segurança da informação**

*Information security management: practices used by federal higher education institutions for deployment of information security policy*

Orlivaldo Kléber Lima Rios; José Gilson de Almeida Teixeira Filho; Vânia Patrícia da Silva Rios.....49

**Processo logístico de faturamento: estudo de caso aplicado a uma distribuidora de alimentos**

*Logistic billing process: case study applied to a food distributor*

Ricardo Luis Barcelos; Sabrina Aparecida Rosa; Adina Raquel da Silveira dos Santos.....66

**Integração inovadora entre empresas incubadas e universidades para geração contínua de vantagens competitivas em ambientes dinâmicos**

*Innovative integration between incubated startups and universities to achieve continuous competitive advantages in dynamic environments*

Rogério Tadeu de Oliveira Lacerda, Brianna Luiza Klein, Julia Figueiredo Fulco, Gabriel Santos, Kamilla Bittarello.....78

**Análise da relação entre clima organizacional e o desempenho criativo em organizações brasileiras**

*Analysis of the Relation between Corporate Environment and Creative Performance in Brazilian Organizations*

Cintia Cristina Silva de Araujo, Daniela Modolo, Erivaldo Carneiro Junior, Leonardo Vils.....97

**Práticas e mecanismos de compartilhamento de conhecimento em um programa de aceleração de startups**

*Practices and knowledge sharing mechanisms in a program of acceleration of startups*

Mônica Ramos Carneiro, Thiago Furlani Zilinski, Eduardo Moreira da Costa..... 113

**RESENHA**

**A geração superficial: o que a internet está fazendo com os nossos cérebros**

*Josceline Lira, Mécia Katarina Sena Pereira, André Felipe de Albuquerque Fell*..... 124