



# 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. 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/>

**Navus – Revista de Gestão e Tecnologia. Florianópolis, SC, v. 7, n. 4, out./dez. 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

**Editora Gerente** Elisabete Werlang, 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, Universidad Carlos III, Espanha

Gloria Ponjuan, Universidad 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

Andreia Silva da Rosa de Amorim, Prosperitate Consultoria em Sustentabilidade, SC/Brasil

Antonio Carlos Bonfato, Centro Universitário Senac Águas de São Pedro, SP/Brasil

Cassiane Chais, Universidade de Caxias do Sul, RS/Brasil

Cintia Cristina Silva de Araujo, Universidade Nove de Julho, SP/Brasil

Claudio Sonaglio Albano, Universidade Federal do Pampa, RS/Brasil

Cristiano Tolfo, Universidade Federal do Pampa, RS/Brasil

Douglas Lourenço, Centro Universitário Módulo, SP/Brasil

Evelize Welzel, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Fabrício Meller da Silva, Universidade Estadual de Maringá, PR/Brasil

Flávio Issao Kubota, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Kleber Martins, Centro Universitário Municipal de São José, SC/Brasil

Leonardo Betemps Kontz, Universidade Federal de Pelotas, RS/Brasil

Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares, Universidade de Brasília, DF/Brasil

Luciano Vignochi, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Marília Köenig, Faculdade Senac Tubarão, SC/Brasil

Nerio Amboni, Universidade do Estado de Santa Catarina, SC/Brasil

Rafael Bianchini Glavam, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

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

Sérgio Murilo Petri, Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

**Bibliotecário** Jorge Moisés Kroll do Prado, 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** Túlio Henrique Mandolesi Sá, Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil**Diagramação** Elisabete Werlang, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil

**EDITORIAL**

**NAVUS indexada no Redalyc e na Web of Science: curva de aprendizado no processo editorial em revistas científicas**

Eli Lopes da Silva; Nadi Helena Presser.....05

**ARTIGOS**

**Teoria do comportamento planejado - testando a influência da expectativa de desempenho na intenção de jogar on-line**

*Theory of planned behavior - testing performance expectation on intention to play on-line games*

André Luiz da Cunha Silva; Paulo Roberto da Costa Vieira .....07

**Gestão por Indicadores em Shopping Center**

*Management by performance indicators in a mall*

Leonardo Fabris Lugobon; Flavio Hourneaux Junior; Marcus Vinicius Moreira Zittei;

Veronice Francisca da Costa; Luis Paulo Cristino Mota .....21

**Quais capacidades são fontes de Vantagem Competitiva Sustentável no setor de soluções de software? Uma análise à luz das Capacidades Dinâmicas e da Visão Baseada em Recursos**

*What capabilities are sources of sustainable competitive advantage in software industry? An analysis in the light of Dynamic Capabilities and Resource Based View*

Alamir Louro; Geciane Silva de Almeida; Anderson Soncini Pelissari .....36

**Gestão de um programa de pós-graduação em administração universitária a partir do sistema de avaliação da CAPES**

*Management of the graduate administration university program from the CAPES evaluation system*

Evandro Silveira; Andressa Sasaki Vasques Pacheco; Jéssica Rocha de Souza Pereira .....51

**Avaliação da internacionalização da educação superior: proposição de indicadores e mapeamento de processos**

*Evaluation of internationalization of higher education: indicators proposition and process mapping* Leonardo

Guilherme Krause Alves .....63

**Gestão do prazo de entrega dos fornecedores de uma instituição de ensino superior no meio-oeste catarinense**

*Management of the delivery time of suppliers of a higher education institution in the mid-west of Santa Catarina*

Marildete Bandiera; Amador Tomaselli; Jaison Caetano da Silva; Cinara Gambirage; Vilmar José Zaccaron .....77

**Diagnóstico da inovação em empresas de tecnologia da informação de um município do sudoeste do Paraná**

*Diagnosis of innovation in information technology companies of a municipality in the southwest of Paraná*

Rosaine Fiorio Semler; Fernando José Avancini Schenatto .....90

**Gestão do capital de giro das empresas do setor cerâmico catarinense: práticas administrativas**

*Working capital management of firms of ceramic industry of Santa Catarina: administrative practices*

Luiz Henrique Debei Herling; Marcus Vinicius Andrade de Lima; Carlos Rogerio Montenegro de Lima;

Mauricio Andrade de Lima .....105

**RESENHA**

**Vertigem digital: por que as redes sociais estão nos dividindo, diminuindo e desorientando**

Josceline Lira; Cíntia dos Santos Carneiro; André Felipe de Albuquerque Fell .....122