

ISSN 2237-4558



navus

Revista de Gestão e Tecnologia

Navus · Florianópolis · SC · v. 8 · n. 1 · jan./mar. 2018

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

Coordenadora Setor de Educação

Superior

Ana Elisa Cassal

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

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 emitirão pareceres no trimestre

Adriana Carvalho da Silva

Centro Universitário do Norte, AM/Brasil

André Felipe de Albuquerque Fell

Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil

Antoninho Luiz Baldissera

Faculdade Senac Chapecó, SC/Brasil

Antonio Pedro Tessaro

Faculdade Senac Caçador, SC/Brasil

Carlos André Corrêa de Mattos

Universidade Federal do Pará, PA/Brasil

Cinara Gambirage

Universidade Alto Vale do Rio do Peixe, SC/Brasil

Claudio Henrique da Silva

Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil

Diogo Barbosa Leite

Universidade Federal de Mato Grosso, MT/Brasil

Eduardo Codevilla Soares

Universidade Federal de Roraima, RO/Brasil

Eliane Maria Pires Giavina Bianchi

Faculdade Campo Limpo Paulista, SP/Brasil

Elizangela de Jesus Oliveira

Universidade Metodista de Piracicaba, SP/Brasil

Ely Mitie Massuda

Centro universitário de Maringá, SP/Brasil

Fábio Luís Falchi de Magalhães

Universidade Nove de Julho, SP/Brasil

Humberto Tonani Tosta

Universidade Federal da Fronteira Sul, SC/Brasil

Juçara Salete Gubiani

Universidade Federal de Santa Maria, RS/Brasil

Leonardo Betemps Kontz

Universidade Federal de Pelotas, RS/Brasil

Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares

Universidade de Brasília, DF/Brasil

Maricel Torres

Faculdade Senac Palhoça, SC/Brasil

Martin Petroll

Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Mauro Margalho Coutinho

Universidade da Amazônia, PA/Brasil

Nadi Helena Presser

Universidade Federal de Pernambuco, PE/Brasil

Paloma Zimmer

Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Roberto Antonio Martins

Universidade Federal de São Carlos, SP/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

Silvio Parodi Oliveira Camilo

Universidade do Vale do Itajaí, SC/Brasil

Talita Caetano Silva

Universidade Federal de Santa Catarina, SC/Brasil

Thiago Gonçalves Magalhães

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 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 Claudio Henrique da Silva

Faculdade Senac Florianópolis, SC/Brasil

Diagramação Elisabete Werlang

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, SC/Brasil

EDITORIAL

Extração da informação e produção de conhecimento por meio da mineração de dados
Extraction of information and knowledge production through Data Mining
Nadi Helena Presser; Eli Lopes da Silva.....05

ARTIGOS

Aprendizagem organizacional e inovação: contribuições da Gestão do Conhecimento para propulsionar um ambiente corporativo focado em aprendizagem e inovação
Organizational learning and innovation: knowledge management contributions to propose a corporate environment focused on learning and innovation
Talita Caetano Silva; Fabrício Burger07

Influência das práticas do DevOps nos processos de gestão de TI conforme o modelo COBIT 5
Influence of DevOps practices in IT management processes according to the COBIT 5 model
Tereza Cristina Maia Fernandes; Ivanir Costa; Nilson Salvetti; Fábio Luís Falchi de Magalhães; Aguinaldo Aragon Fernandes... 20

As estratégias de relacionamento das operadoras de telefonia celular: uma investigação comparativa entre clientes pré-pagos e pós-pagos em Belém do Pará, Brasil
Relationship strategies of mobile operators: a comparative investigation between prepaid and postpaid customers in Belém - Pará, Brazil
Patrícia Helena Martins Nazareth; Carlos André Corrêa de Mattos32

Proposição de reestruturação do sistema de gestão do Plano de Oferta de Cursos e Vagas do IFSC
Proposal for restructuring the management system of the plan for course offerings and vacancies at the IFSC
Carla Cerdote da Silva; Fábio José Wojcikiewicz Caldas; Lilian Wrzesinski Simon; Rodolfo Amando Schmitz; Alexandre Moraes Ramos46

Qualidade de Vida no Trabalho no setor hoteleiro da cidade de Foz do Iguaçu
Quality of life at work in the hospitality sector in the city of Foz do Iguaçu
Juliane Louveira; Regiane Brustolin; Giuliano Derrosso58

O método Getting Things Done (GTD) e as ferramentas de gerenciamento de tempo e produtividade
The method Getting Things Done (GTD) and time and productivity management tools
Mariana Alvim de Sá; Abner Eutéquio Benício da Silva; Guilherme de Freitas Oliveira; Jane Aparecida da Silveira.....72

Alianças estratégicas e redes de associativismo em pequenos mercados varejistas
Strategic alliances and networks of associations in small retail markets
Daniel Paiva Mendes; Rute Kenneds Fernandes Queiroz; Roberta Dutra de Andrade; Elda Fontinele Tahim.....88

Comportamento do consumidor nova-pratense para compras em ambientes físicos ou virtuais
Behavior of the Nova Prata consumer for purchases in physicals or virtual environment
Rosecler Maschio Gilioli; Daiane Roncato102

Práticas de Gestão do Conhecimento de recursos humanos em escolas públicas
Practices of knowledge management in human resources in public schools
Arthur Gualberto Bacelar da Cruz Urpia; Marcio Pedro Cabral; Ely Mitie Massuda; Flávio Bortolozzi115

Elaboração de uma sistemática de seleção de pregoeiros por competências no Instituto Federal de Santa Catarina Campus São José
Elaboration of a system for selection of auctioneers based on competences at the Instituto Federal de Santa Catarina Campus São José
Kelly Cristina Benetti Tonani Tosta; Roberto Paulo Vieira125