

Blumenau, 27/03/2017

A
Prof. Cladecir Alberto Schenkel
Pró-reitor de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFC)
Santa Catarina

Assunto: Relatório final do curso de Mestrado em Administração, CONTRATO 113/2014, PROCESSO N° 23348.0001146/2013-70.

Vimos por meio desta relatar a finalização do CONTRATO 113/2014, PROCESSO N° 23348.0001146/2013-70, Pós-Graduação *Stricto Sensu* - Programa de Mestrado em Administração, de 30/07/2014.

Informamos que, conforme consta no anexo I deste informe, 96% dos alunos selecionados terminaram seu curso com sucesso, atingindo os requisitos do programa e fazendo jus ao título de Mestre em Administração.

Consta no anexo II o resumo da dissertação de cada concluinte, bem como relação de sua banca examinadora. Pode-se acessar as dissertações por meio do link:

<http://bu.furb.br/consulta/novaConsulta/pesqPosGrad.php>

Atenciosamente



Prof. Dr. Gérson Tontini

Prof.º Gérson Tontini, Dr.
Coordenador do Mestrado em Administração
Universidade Regional de Blumenau - FURB

ANEXO I - RELAÇÃO DE DEFESAS

	Mestrando	Orientador(a): Prof.(a)	Título Dissertação	Qualificação	Conclusão	Resultado
1	Ana Maristela Opalowski Piedade	Marianne Hoeltgebaum	Análise da Acessibilidade Comunicacional Nos Websites dos Institutos Federais Brasileiros	10-dez-15	23-jun-16	Aprovado
2	André Munzinger	Marianne Hoeltgebaum	A Internacionalização dos Websites Das Instituições Federais de Ensino do Brasil	1-dez-15	29-jul-16	Aprovado
3	Andréia Michele Dannenhauer	Luciano Castro de Carvalho	Qualidade de Serviços na Saúde: Análise Comparativa Entre a Prestação do Serviço Público e Privado	20-out-15	31-mar-16	Aprovado
4	Antônio Marcos Marangoni	Maria José C. de Souza Domingues	Indicadores de Gestão e Exame Nacional do Ensino Médio – Enem: um Estudo Nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia	4-fev-16	30-jun-16	Aprovado
5	Bárbarah Cristine Leidow Sorgetz	Maria José C. de Souza Domingues	A Complexidade do Processo Decisório em Órgãos Colegiados de Instituições de Ensino Superior	30-nov-15	19-ago-16	Aprovado
6	Cintia Mara Geiser	Iara Regina dos Santos Parisotto	Inovação Social: Projeto de Equoterapia Aliança do Instituto Federal Catarinense – Campus Rio do Sul	15-dez-15	26-jul-16	Aprovado
7	Elizeti Nienckotter	Luciano Castro de Carvalho	Influência da Integração da Cadeia de Suprimentos Sobre o Desempenho de Novos Produtos: uma Análise sob a Perspectiva da Incerteza Ambiental	14-dez-15	8-jul-16	Aprovado
8	Emerson Batista Saldanha	Gérson Tontini	Identificação de Atributos Críticos em Redes Sociais: Análise do Contraste da Penalidade e Recompensa (PRC) na Satisfação de Usuários do Facebook	28-mar-16	20-fev-17	Aprovado
9	Fabio Lamartine	Marianne Hoeltgebaum	Fatores Determinantes na Geração de Patentes	1-dez-15	11-jul-16	Aprovado
10	Felipe Pereira Canever	Mohamed Amal	Clusterização e Internacionalização na Indústria Metalmeccânica Brasileira	15-mar-16	16-dez-16	Aprovado
11	Gabriel da Silva Pacheco	Edson Roberto Scharf	A Relação entre o Patrocínio de Clubes de Futebol e o Consumo de Bens e Serviços	31-mar-16	23-fev-17	Aprovado
12	Illyushin Zaak Saraiva	Gérson Tontini		28-mar-16 24-out-16	-----	Não Aprovado
13	Jeane Staviski	Iara Regina dos Santos Parisotto	Sustentabilidade em uma Instituição de Ensino Superior sob a Perspectiva de Indicadores Compartilhados Internacionalmente	14-dez-15	25-ago-16	Aprovado

Prof. Gérson Tontini, Dr.
 Coordenador do Mestrado em Administração
 Universidade Regional de Blumenau - FURB

	Mestrando	Orientador: Prof.(a)	Título Dissertação	Qualificação	Conclusão	Resultado
14	Jéssica Motta	Edson Roberto Scharf	A Autoexpressão como Dimensão Inovadora de Motivação no Compartilhamento de Vídeos em Redes Sociais	25-fev-16	11-ago-16	Aprovado
15	Keller Mafioletti	Marianne Hoeltgebaum	Empreendedorismo e Inovação Social na Perspectiva da Triplíce Hélice	10-dez-15	11-jul-16	Aprovado
16	Leonardo Rodrigues Thomaz Briedi	Giancarlo Gomes	Orientação Empreendedora, Inovação de Produtos e Processos e Desempenho Empresarial: Estudo na Indústria de Móveis de Madeira no Estado de Santa Catarina	31-mar-16	13-fev-17	Aprovado
17	Manuir Schons	Maria José C. de Souza Domingues	Gestão de Instituições de Ensino Superior: Estratégias De Ensino-Aprendizagem na Concepção de Docentes da Educação Profissional e Tecnológica	26-nov-15	28-jun-16	Aprovado
18	Marcel Amaral Daoud	Leomar dos Santos	Análise do Grau de Maturidade Logística e Sua Relação com o Desempenho Logístico de Empresas dos Segmentos Têxtil e Vestuário do Vale do Itajaí – Sc	10-mar-16	16-nov-16	Aprovado
19	Márcio Aparecido Lucio	Leomar dos Santos	Fatores Críticos de Sucesso na Adoção de Práticas de Green Supply Chain Management: Estudo de Caso do Cluster de Cerâmica de Criciúma	10-mar-16	16-nov-16	Aprovado
20	Márlia Cristiane Massochin	Edson Roberto Scharf	O Brand Awareness No Contexto de Vulnerabilidade de Produtos: o Entendimento dos Heavy Users da Marca Apple	25-fev-16	7-out-16	Aprovado
21	Michelli Silhessarenko	Gérson Tontini	Atração e Retenção de Alunos nos Cursos Superiores de uma Instituição Pública	17-dez-15	4-ago-16	Aprovado
22	Patrícia Frizzo	Giancarlo Gomes	Influência da Aprendizagem Organizacional e da Inovação No Desempenho Organizacional de Empresas do Setor Vinícola	11-dez-15	12-jul-16	Aprovado
23	Rachel Comachio Zago	Iara Regina dos Santos Parisotto	Inovação Social: Estudo do Programa Mulheres Mil	14-dez-15	24-ago-16	Aprovado
24	Rodrigo Zuffo	Mohamed Amal	Fatores Determinantes da Clusterização na Indústria de Produção de Alimentos No Brasil	15-mar-16	11-out-16	Aprovado
25	Tamires Tonióti	Luciano Castro de Carvalho	Qualidade de Serviços em Transporte Público: Análise Comparativa Entre Dois Contratos	12-dez-15	8-jul-16	Aprovado

Prof.º Gérson Tontini, Dr.
 Coordenador do Mestrado em Administração
 Universidade Regional de Blumenau - FURB

4

Anexo 01

Relatório Final

Ana Maristela Opaloski Piedade

Data da defesa: 23 de junho de 2016

Presidente Profa. Dra. Marianne Hoeltgebaum – FURB

Titulares Profa. Dra. Ana Clara Cândido – UFSC

Prof. Dr. Éverton Luís Pellizzaro de Lorenzi Cancellier - UDESC

Suplente Prof. Dr. Mohamed Amal - FURB

RESUMO

As Instituições de Ensino Superior (IES) têm a obrigação legal de serem acessíveis, possibilitando que qualquer pessoa tenha acesso as suas edificações, espaços e equipamentos. Dentre os itens necessariamente acessíveis está a internet, pois os websites estão hoje entre os principais meios de comunicação. São utilizados na comunicação entre as IES, seus alunos e a sociedade, possibilitando o acesso às informações e o ingresso de pessoas excluídas. Os temas relacionados ao empreendedorismo social, inovação social e acessibilidade *web* têm despertado a atenção de pesquisadores do Brasil e do exterior, com o intuito de identificar problemas e soluções nas áreas das ciências sociais e aplicadas. Neste contexto, objetiva-se analisar a acessibilidade dos websites dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Brasil. Utilizou-se a abordagem quantitativa e qualitativa. Na coleta de dados foram aplicadas ferramentas de análise automática e análise manual, delimitada ao estudo de todos os websites dos Institutos Federais do Brasil. A análise dos dados foi realizada por meio da análise de conteúdo e qualitativa. Os resultados evidenciaram que os websites dos IFs do Brasil apresentam muitos problemas, pois das sessenta e uma variáveis submetidas à análise, trinta demonstraram estar muito aquém das condições de acessibilidade *web*. As categorias mais problemáticas são: alternativas de texto, mídias com base em tempo, acessibilidade por teclado, navegável, legível e a compatível. As variáveis com maior urgência em cumprir as condições mínimas de acessibilidade, que é o nível "A" estabelecidas pelo W3C, são: conteúdo que não é de texto (categoria alternativas de texto), descrição de áudio ou alternativa de mídia pré-gravada (categoria mídias com base em tempo), teclado, nenhuma armadilha de teclado (categoria acessível por teclado), ignorar blocos, ordem do foco, finalidade do *link* no contexto (categoria navegável), identificação de erro (categoria assistência de entrada), analisar e nome, função e valor (categoria compatível). Concluiu-se, portanto, que os *websites* dos IFs do Brasil não possuem condições de acessibilidade adequadas às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. A principal sugestão de melhoria é qualificar os desenvolvedores de *sites* de internet para com as Diretrizes de Acessibilidade *Web* estabelecidas pelo W3C.

Palavras Chave: Empreendedorismo Social. Inovação Social. Instituições de Ensino Superior. Acessibilidade *Web*.

André Munzlinger

Data da defesa: 29 de julho de 2016

Presidente Profa. Dra. Marianne Hoeltgebaum - FURB

Titulares Prof. Dr. Gérson Tontini - FURB

Profa. Dra. Ana Clara Cândido - UFSC

Suplente Prof. Dr. Mohamed Amal - FURB

RESUMO

O compartilhamento do conhecimento das instituições de ensino pode ser facilitado ou expandido, por meio do uso das Tecnologias da Comunicação e Informação. O uso da internet como: ferramenta para interação, comunicação e marketing é uma realidade no mundo globalizado. Por meio deste estudo pretende-se categorizar elementos para mensurar o grau de internacionalização das Instituições Federais de Ensino. Para chegar a esse resultado, a metodologia definida foi de análise quantitativa de estudo descritivo, por meio da análise dos questionários confeccionados no estudo bibliométrico, em formato de check list, preenchidos com observação das informações que estão disponibilizadas nos websites institucionais. As variáveis definidas na análise foram: o acesso aos websites, conteúdo das páginas pesquisadas, estrutura administrativa da instituição relacionada a internacionalização, ensino, pesquisa e extensão, totalizando 15 perguntas específicas. Com o resultado da pesquisa foi possível identificar os países com a maior quantidade de parcerias com as IFE, sendo Portugal, Estados Unidos, França, Canadá e Espanha os mais citados. Das instituições pesquisadas, apenas 11,1% possuem mais de 75% de atendimento nos quesitos relacionados a internacionalização. O estudo mostrou que toda a população pesquisada, 90 instituições, possuem website institucional e somente 36 apresentam a possibilidade de escolha do idioma na página principal ou no menu de internacionalização, mesmo sendo fácil e sem custo o procedimento de inserção de outros idiomas. No comparativo entre os ranking brasileiro de internacionalização e o instrumento pesquisado, as primeiras três colocações ficaram idênticas, sendo: a Universidade Federal do Grande ABC a primeira colocada, seguida da Fundação Universidade São João Del Rei em segundo e a Universidade Federal do Rio de Janeiro em terceiro. Entre os Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia os mais internacionalizados são: IF-Triângulo Mineiro e IF-Santa Catarina, ambos com excelente nível, seguidos do IF-Minas Gerais e IF-Rio Grande do Sul. A compatibilidade entre o Ranking Universitário Brasileiro de Internacionalização e o instrumento de mensuração da internacionalização aplicado ficou em 79% de assertividade e os estudos estatísticos feitos no instrumento de pesquisa desenvolvido mostram que variáveis explicam em 99% a internacionalização das instituições por meio dos websites institucionais. **Palavras Chaves:** Internacionalização da educação. Marketing. Comunicação institucional. Análise de Websites. Instituições Federais de Ensino.

Andréia Michele Dannenhauer

Data da Defesa: 31 de março de 2016

Presidente Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho– FURB
Titulares Prof. Dr. Gérson Tontini – FURB
 Prof. Dra. Denise Del Prá Neto Machado - UNISUL

Suplente Prof. Dra. Iara Regina dos Santos Parisotto- FURB

RESUMO

As mudanças que vêm ocorrendo no mercado impactaram também no nível de exigência dos clientes em relação a qualidade dos serviços que lhe são oferecidos. Dentre esses serviços prestados estão os da área da saúde. Dessa forma, os prestadores de serviços de saúde, sejam eles públicos ou privados, necessitam desenvolver avaliações para identificar como seus usuários avaliam a qualidade dos serviços prestados, visando melhorias contínuas. Portanto pesquisas sobre a qualidade do serviço prestado nessa área estão cada vez mais comuns. Ainda, em pesquisas acadêmicas sobre a qualidade de serviço em saúde, são utilizados modelos de análises pautados em aspectos tangíveis e intangíveis. Tendo isso em vista, a presente pesquisa busca responder a seguinte pergunta: Quais dimensões da qualidade de serviços influenciam a percepção dos usuários do plano de saúde, SUS e particular, sobre a qualidade do serviço de saúde? E qual a influência da qualidade percebida sobre a satisfação geral dos usuários? Para tanto, foi utilizado o método quantitativo, descritivo e exploratório, de corte transversal e *survey*. A definição da amostra foi por acessibilidade, composta por 436 usuários dos serviços de consultas médicas da cidade de Blumenau. O questionário foi elaborado tendo em vista a revisão da literatura no que diz respeito ao desenvolvimento de medidas de qualidade de serviços na saúde. O questionário foi constituído por 49 questões, agrupados em perfil, dimensões da qualidade, percepção geral de qualidade e satisfação. Usando as diretrizes teóricas fornecidas pela literatura, foram usadas as seguintes dimensões: Estrutura, Competência Técnica, Empatia, Relação Médico- Paciente e Acesso. A análise dos dados sobre a percepção de qualidade foi feita por meio do Modelo de Equações Estruturais. Usando dados da amostra, os resultados apontaram Competência Técnica como principal responsável da percepção de qualidade dos usuários dos serviços de Saúde e a Estrutura foi a dimensão menos influente. No que se refere à moderação por tipo de serviço, verificou-se que no SUS o acesso é a dimensão mais influente e Competência Técnica foi a menos influente. Nos serviços providos por Planos de Saúde, a Competência Técnica é a dimensão mais importante e a Empatia possui a menor influência. Neste caso, a dimensão Estrutura não foi estatisticamente significativa. Por último, nos serviços Particulares, a dimensão mais importante foi a Competência Técnica e a dimensão menos influente foi o Acesso. A dimensão Empatia no atendimento particular não foi significativa. Além disso, a Qualidade Percebida teve influência na Satisfação nos três tipos de serviços, com um grau de explicação de 79% para os serviços do SUS e Plano de Saúde e de 64% nos serviços Particulares. As dimensões de qualidade que mais diferenciam os tipos de serviço em Saúde estão relacionadas

a estrutura, competência técnica e acesso, de forma que enquanto o acesso tem maior importância para os usuários do SUS, a competência técnica e estrutura tem mais influência na percepção de qualidade dos usuários do serviço do plano de saúde e particular, respectivamente. Assim, compreende-se que as Unidades de Saúde do SUS poderiam desenvolver atividades que visam o desenvolvimento das dimensões de Acesso, Competência Técnica e Estrutura, com o objetivo de diminuir as dificuldades do SUS quanto ao acesso e melhorar a estrutura oferecida, e aumentar a percepção positiva sobre a qualidade do serviço ofertado por meio da competência técnica do corpo clínico.

Palavras-chave: Qualidade de serviço em saúde. Dimensões da qualidade. Percepção de qualidade. Satisfação.

Antonio Marcos Marangoni

Data da Defesa: 30 de junho de 2016

Presidente Profa. Dra. Maria José Carvalho de Souza Domingues – FURB

Titulares Profa. Dra. Adriana Kroenke - FURB

Prof. Dr. Irineu Manoel de Souza - UFSC

Suplente Prof. Dr. Giancarlo Gomes - FURB

RESUMO

O processo de expansão das escolas técnicas públicas federais revelou um campo de estudos na área de gestão destas instituições, quando seus dirigentes e as instâncias de fiscalização e controle reconhecem a importância da busca por padrões de eficiência para a gestão, em especial à boa utilização dos recursos públicos. Diante deste contexto é que o presente estudo busca identificar que relação existe entre os indicadores de gestão dos Institutos Federais de Educação e o desempenho dos estudantes no Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM. Frente à reorganização da estrutura da Rede Federal de Educação e a sua expansão com a criação dos Institutos Federais, é imprescindível que sejam identificados instrumentos mais precisos e adequados para leitura do nível de gerenciamento do ensino e do retorno dos investimentos aportados nesta área, motivo pelo qual se justifica o estudo dos resultados das avaliações que se impõe no âmbito da educação. Para preencher esta lacuna, buscou-se identificar os indicadores de gestão dos Institutos Federais, conhecer a pontuação média no ENEM dos IFs e de seus *Campi* e ranquear os Institutos Federais pelas notas médias do ENEM. Com isso, por meio do ranqueamento dos IFs, identificar a influência de fatores regionais e sócio econômicos nos resultados do ENEM, bem como a relação entre os valores dos indicadores de gestão e a avaliação média dos IFs no referido provão. O método do trabalho caracteriza a pesquisa como descritiva, com bases documentais e uma abordagem quantitativa. A coleta de dados abrangeu o aproveitamento das notas médias das instituições por meio do ENEM e os dados dos Indicadores de Gestão, aferidos com a utilização da

metodologia de avaliação institucional elaborada pelo Tribunal de Contas da União, por meio de acordo com o Acórdão 2.267/2005. Mesmo com algumas limitações identificadas durante o trabalho, os resultados finais evidenciam que o resultado dos indicadores de gestão passa pelo exercício do controle e avaliação constante das ações que integram as atividades fins de cada instituição e interage com as demais fases dos processos institucionais, o que causa relação não estatística com o processo de ensino aprendizagem. Na prática, os resultados apontam que tanto as avaliações dos objetivos institucionais quanto a avaliação das relações de causa e efeito nas variáveis medidas neste estudo são pouco estáveis, não mostrando relação direta entre os valores dos indicadores de gestão e as notas médias obtidas no ENEM. Talvez seja o caso de uma atualização do Acórdão 2.267/2005, pelo Tribunal de Contas da União para adequar itens específicos de avaliação prioritários aos Institutos Federais de Educação. Por fim, registra-se que este trabalho faz parte dos estudos da área de Gestão das Organizações e está alicerçado na linha de pesquisa de Estudos Organizacionais e Sociedade, vinculado ao Grupo de Pesquisa de Organizações Complexas e Ensino Superior da Fundação Universidade Regional de Blumenau.

Palavras-chave: Institutos Federais. Indicadores de Gestão. ENEM. Gestão Pública. Gestão da Educação.

Bárbarah Cristine Leidow Sorgetz

Data da Defesa: 19 de agosto de 2016

Presidente Profa. Dra. Maria José Carvalho de Souza Domingues – FURB

Titulares Profa. Dra. Iara Regina dos Santos Parisotto - FURB

 Prof. Dr. Irineu Manoel de Souza - UFSC

Suplente Prof. Dr. Júlio Cesar da Silva – FURB

RESUMO

As Instituições de Ensino Superior são organizações complexas, que possuem características peculiares que as diferenciam das demais organizações. Analisar o modelo de processo decisório que melhor explica o que se passa em uma IES, torna-se necessário, pois instituições desta natureza não podem ser administradas com a mesma racionalidade utilizada nas empresas de negócio. Existem diversas abordagens, sejam elas de natureza burocrática, racional, colegiada, anárquica ou política, que se complementam e tornam o estudo do processo decisório cada vez mais relevante. Considerando a relevância da pesquisa em processos decisórios, buscou-se investigar como o processo decisório em Instituições de Ensino Superior pode ser explicado, tomando por base os modelos racional, burocrático, político, colegiado e anárquico. Esta pesquisa teve o propósito de identificar a natureza do processo decisório nos órgãos colegiados de uma Instituição de Ensino Superior, sendo de caráter exploratório de abordagem qualitativa. A pesquisa foi aplicada no Instituto Federal Catarinense, que integra a Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. O presente

trabalho está relacionado à linha de pesquisa Estudos Organizacionais e Sociedade e ao grupo de pesquisa Gestão de Organizações Complexas e Ensino Superior, do Programa de Pós-graduação em Administração – FURB. O estudo procurou identificar de que forma ocorre o processo decisório em Instituições de Ensino Superior, utilizando ferramentas como documentos institucionais, entrevistas semiestruturadas, sendo a análise dos dados realizada por meio de análise de conteúdo e técnica categorial. Destaca-se para fins de análise que a proposta do estudo não teve como objeto o comportamento dos decisores e sim a verificação da intensidade dos modelos descritos ao longo da pesquisa. Efetuada a análise das informações coletadas, foram detectados fatores dos cinco modelos de tomada de decisão, no entanto constatou-se que os modelos predominantes, tanto no Conselho Superior como no Colégio de Dirigentes do IFC são os modelos Racional e Colegiado. Apesar disso, foi possível construir o entendimento de que os modelos que descrevem isoladamente o funcionamento e a tomada de decisão em IES apresentam ou refletem visões parciais, segmentadas, representando contribuições limitadas a seu conhecimento. Por isso conclui-se que a decisão organizacional é complexa demais para ser captada por apenas um modelo. **Palavras-chave:** Processo decisório. Organizações complexas. Instituições de Ensino Superior.

Cíntia Mara Gilz Geiser

Data da Defesa: 26 de julho de 2016

Presidente Profa. Dra. Iara Regina dos Santos Parisotto - FURB
Titulares Profa. Dra. Maria José Carvalho de Souza Domingues – FURB
 Prof. Dr. Celso Machado Júnior - FMU
Suplente Prof. Dr. Giancarlo Gomes – FURB

RESUMO

A inovação social tem gerado novas discussões e publicações em todo o mundo, pois as estruturas existentes e as políticas estabelecidas se mostram insatisfatórias na eliminação dos mais prementes problemas dos tempos atuais, como as desigualdades sociais, as questões da sustentabilidade, as mudanças climáticas e a epidemia mundial de doenças crônicas. (Murray et al., 2010). A inovação social surgiu em função da busca pela diminuição dos problemas sociais procurando sanar as demandas existentes. Na busca de informações em bases bibliográficas científicas sobre o tema, evidência-se a carência de estudos sobre Inovação Social e Equoterapia. Diante desta lacuna, o objetivo geral dessa pesquisa é analisar como o IFC – Campus Rio do Sul gera inovação social por meio do Projeto de Equoterapia Aliança. Para atingir este objetivo optou-se por estudo exploratório, com abordagem qualitativa. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas, documentos institucionais, artigos e websites. O universo da pesquisa se constituiu de todos os participantes envolvidos diretamente no projeto, e os sujeitos pesquisados foram os pais/responsáveis de todos os praticantes que já passaram pelo projeto, além dos profissionais com envolvimento direto no

projeto até o ano de 2015. A análise dos dados foi realizada por meio da análise documental e de conteúdo. Utilizou-se o modelo proposto por Tardif e Harrisson (2005) para a análise das dimensões de uma inovação social, e para identificar em que estágio da inovação social o Projeto se encontra, optou-se por adotar o estágios da inovação social propostos por Murray et al.(2010). O IFC – Campus Rio do Sul gera inovação social por meio do Projeto de Equoterapia Aliança, pela forma como este projeto se originou, destacando aqui as relações entre os atores sociais, na tentativa de sanar uma demanda social existente na comunidade em que estão inseridos, e na busca da satisfação de objetivos sociais, objetivos estes destacados como: socialização, reabilitação física e comportamental, melhoria da auto estima, melhoria das relações com a sociedade e com outros atores sociais, por meio desta ação transformadora visando o bem estar coletivo. Esta é uma prática inovadora, motivada, desenvolvida e difundida por meio de organizações cujos propósitos primários são sociais. Conclui-se que o IFC – Campus Rio do Sul gera inovação social por meio do Projeto de Equoterapia Aliança, pela forma como este projeto se originou, destacando aqui as relações entre os atores sociais na tentativa de sanar uma demanda social existente na comunidade em que estão inseridos, na busca da satisfação de objetivos sociais destacados como: socialização, reabilitação física e comportamental, melhoria da auto estima, melhoria das relações com a sociedade e com outros atores sociais, e por meio de ações transformadoras visando o bem estar coletivo. Esta é uma prática inovadora, motivada, desenvolvida e difundida por meio de organizações cujos propósitos primários são sociais.

Palavras-chave: Inovação Social. Inclusão Social. IFC. Atores sociais. Extensão. Projeto de Equoterapia Aliança.

Elizeti Nienckötter

Data da Defesa: 08 de julho de 2016

Presidente Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho– FURB

Titulares Profa. Dra. Iara Regina dos Santos Parisotto- FURB

Profa. Dra. Jucelia Appio Frizon - UNIOESTE

Suplente Profa. Dra. Adriana Kroenke - FURB

RESUMO

As mudanças do mercado, as incertezas ambientais, a concorrência acirrada, têm levado as empresas à busca de novas estratégias para manterem-se competitivas. A competitividade e o sucesso dessas empresas dependem, entre outras, da capacidade inovativa. Para o desenvolvimento de novos produtos, alguns fatores são importantes, como a integração com os agentes da cadeia de suprimentos. Diante desse fato, a presente pesquisa busca responder a seguinte pergunta: Qual a influência da integração da cadeia de suprimentos sobre a incerteza ambiental, e desta sobre o desempenho da inovação de novos produtos? Para tanto, foi utilizado o método quantitativo, descritivo e exploratório, de corte transversal e *survey*. A

definição da amostra foi por acessibilidade, composta por 52 empresas da indústria têxtil da cidade de Rio do Sul. O questionário foi elaborado a partir da revisão da literatura, dos estudos a respeito do envolvimento dos atores da cadeia de suprimentos no desenvolvimento da inovação de novos produtos. O questionário foi constituído por 32 questões, buscando as informações sobre o perfil dos respondentes, e das seis dimensões: Integração com Fornecedor, Integração com Cliente, Integração com Manufatura, desempenho de inovação de novos produtos, Incerteza de Demanda e a Incerteza Tecnológica. A análise dos dados foi feita por meio do Modelo de Equações Estruturais. Os resultados dos dados da amostra apontam que dois atores da cadeia de suprimentos, os clientes e fornecedores, influenciam positivamente e indiretamente no desempenho da inovação, por meio da incerteza ambiental. A integração com fornecedor explica 25,6% da Incerteza Tecnológica, que por sua vez impacta no desempenho da inovação em 10,82%. Este resultado indica que quanto maior a integração com o fornecedor, menor é a percepção da empresa da incerteza tecnológica no desenvolvimento de novos produtos. A integração com cliente explica 11,83% da Incerteza de Demanda, e esta afeta em 9,61% no desempenho da inovação. Desta forma, quanto maior a integração com o cliente, maior é a percepção da empresa da incerteza de demanda. Em resumo, esses atores influenciam indiretamente no desempenho da inovação. Já a manufatura, não apresentou relação significativa com o desenvolvimento da inovação, por meio das variáveis da incerteza ambiental.

Palavras-chave: Integração. Inovação. Cadeia de suprimento. Incerteza ambiental

Emerson Batista Saldanha

Data da Defesa: 20 de fevereiro de 2017

Presidente Prof. Dr. Gérson Tontini – FURB
Titulares Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho – FURB
Prof. Dr. José Roberto Frega – UFPR (VIA SKYPE)
Suplente Prof. Dr. Giancarlo Gomes – FURB

Fabio Lamartine Barbosa Toledo

Data da Defesa: 11 de julho de 2016

Presidente Profª. Dra. Marianne Hoeltgebaum – FURB
Titulares Profª. Dra. Ana Clara Cândido – UFSC
Prof. Dr. Éverton Luís Pellizzaro de Lorenzi Cancellier - UDESC
Suplente Prof. Dr. Mohamed Amal - FURB

RESUMO

As universidades vêm sofrendo transformações continuamente, com intuito de atender às suas obrigações precípuas de ensino, pesquisa e extensão, e mais recentemente assumindo um compromisso social e econômico muito mais evidente: tornando-se mais empreendedoras. A partir desta perspectiva, muitas delas têm investido na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias e produtos em colaboração com entes privados e públicos. Vários deles resultando em patentes, gerando benefícios financeiros a universidade, retorno aos parceiros e a sociedade. Neste contexto, este trabalho almejou analisar, a partir do levantamento de patentes de software acadêmicas brasileiras, as variáveis mais influentes para que o patenteamento de software ocorra nas universidades do país. A pesquisa fez uso de dados secundários, do período de 2004 a 2014, a partir das bases governamentais de órgãos como: Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior e internacionais *Web Of Science* entre outras. Com intuito de responder a seguinte pergunta de pesquisa: Quais as variáveis que mais influenciam na geração de patentes por universidades, considerando o segmento de softwares acadêmicos, levando-se em conta as três dimensões da Tríplice Hélice? Para respondê-la, utilizou-se a literatura para composição de indicadores e recursos quantitativos e qualitativos dentre os quais: correlação, regressão de dados em painel e análise de redes sociais. Possibilitando apuração de um total de 77 universidades solicitantes de patentes acadêmicas de software e estimação de 6 variáveis significantes a esse fenômeno delimitado pelas dimensões Universidade-Empresa-Governo, permitindo conceber que a qualidade da produção bibliográfica dos pesquisados universitários, mestres, empresas locais, subvenções financeiras governamentais e instituições de pesquisa pública influenciam positivamente ao patenteamento. E ainda apontou os pesquisadores acadêmicos mais expressivos, suas relações, afiliações, parcerias e comprovando que estes ocupam posições centrais nas redes criadas pelos coautores de patentes de software.

Palavras Chave: Patentes acadêmicas. Universidade Empreendedora. Tríplice Hélice. Redes

Felipe Pereira Canever

Data da Defesa: 16 de dezembro de 2016

Presidente	Prof. Dr. Mohamed Amal - FURB
Titulares	Prof. Dr. Giancarlo Gome - FURB
	Profª. Dra. Aurora Carneiro Zen - UFRGS
Suplente	Profª. Dra. Ana Clara Cândido – UFSC

RESUMO

Simultaneamente aos estudos de aglomerados industriais desenvolveram-se estudos e teorias sobre a internacionalização de empresas, cada vez mais comum e presente no mundo

globalizado. A interconexão das teorias de aglomeração e internacionalização norteia este estudo cujo objetivo é analisar de que forma a internacionalização, afeta a *clusterização* da indústria metalmeccânica brasileira. Os estudos das teorias isoladas e suas conexões são os argumentos teóricos que dirigem este estudo, principalmente nos efeitos da conexão entre *clusterização* suas externalidades e o processo de internacionalização. O estudo se caracteriza como uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, utilizando dados secundários obtidos junto a sítios eletrônicos governamentais. A amostra é composta por dezessete regiões pertencentes a oito estados e que somam setenta e quatro municípios. O estudo observou os *clusters* no período de 2002 a 2014, cujos dados foram submetidos à análise descritiva, regressão em modelo painel de dados e análise de variância, ANOVA. Os resultados da pesquisa demonstram que a internacionalização influencia positivamente na *clusterização* da região, que o investimento direto externo é a forma de internacionalização que tem maior efeito positivo.

Palavras-chave: *Cluster*. Aglomerados Industriais. Internacionalização. Indústria Metalmeccânica.

Gabriel da Silva Pacheco

Data da Defesa: 23 de fevereiro de 2017

Presidente Prof. Dr. Edson Roberto Scharf – FURB

Titulares Prof. Dr. Leomar dos Santos – FURB

Prof. Dr. Fernando Cesar Lenzi - UNIVALI

Suplente Profa. Dra. Adriana Kroenke – FURB

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar a probabilidade do *recall* da marca dos patrocinadores e dos constructos exposição, envolvimento, interesse e similaridade, influenciarem no consumo de bens e serviços relacionados ao Joinville Esporte Clube - JEC. Predominantemente quantitativa, esta pesquisa é relevante no sentido de conter dados estatísticos que podem auxiliar profissionais de marketing a conhecer melhor a relação do torcedor com um clube de futebol e com as marcas que o apoiam. A técnica de regressão logística foi escolhida por ser capaz de explicar a probabilidade de ocorrência de um evento partindo de uma variável dependente dicotômica, neste estudo: comprar sim ou não. As variáveis consideradas independentes foram compostas pelos constructos, já estudados anteriormente por outros pesquisadores, e pelo *recall* da marca dos patrocinadores. O questionário online foi preenchido por 385 torcedores do clube e os resultados sugerem que os torcedores com alta frequência ao estádio, relativo ao constructo exposição, e os torcedores que pensam, leem e falam sobre futebol diariamente, relativo ao constructo interesse, têm maior probabilidade estatística em consumir bens e serviços relacionados ao JEC. Somente uma empresa teve *recall* associado ao consumo, mas esse demonstrou ter pouco poder de previsão.

Palavras-chave: Marketing no Esporte. Patrocínio Esportivo. *Recall* de Marca.

Jeane Staviski

Data da Defesa: 25 de agosto de 2016

Presidente	Profa. Dra. Iara Regina dos Santos Parisotto - FURB
Titulares	Prof. Dr. Giancarlo Gomes – FURB Profa. Dra. Maria Tereza Saraiva de Souza - FEI
Suplente	Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho – FURB

RESUMO

Surgiram ao longo das últimas décadas discussões em nível internacional que resultaram no entendimento de que o Ensino Superior possui a responsabilidade de conduzir a sociedade rumo ao desenvolvimento sustentável. Seja por meio das suas atividades de ensino, pesquisa, extensão, seja por meio da reflexão de suas próprias operações. Diante disso, este estudo se desenvolve com o objetivo analisar a integração da sustentabilidade nas atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão do Instituto Federal Catarinense por meio do *Sustainability Assessment Questionnaire (SAQ)*. Para tal, foi utilizado o método exploratório e descritivo, com abordagem mista. A amostra foi definida por acessibilidade e envolveu gestores e docentes que atuam nos onze *campi* da instituição que ofereceram cursos superiores em 2015. Os dados foram coletados por meio do questionário SAQ, já validado em outros estudos, abordando sobre as áreas críticas da sustentabilidade em educação superior: Currículo; Pesquisa; Operações; Extensão; Oportunidades Estudantis e Administração, Missão e Planejamento. Por meio de questões fechadas em escala *likert* de cinco pontos, variando de 0 a 4 e questões abertas que permitem sua análise qualitativa. Os dados coletados foram triangulados com pesquisa documental. Os resultados do estudo demonstraram que existem evidências da integração da sustentabilidade no campo no ensino, da pesquisa, da extensão, bem como nas práticas de gestão mais rotineiras, como é o caso da coleta seletiva de lixo, redução de desperdícios, adequação das construções aos princípios da sustentabilidade e paisagismo sustentável. Também foi possível constatar a convergência dos resultados obtidos no Instituto Federal Catarinense com os resultados observados em estudos internacionais, tanto nas similaridades de pontos fortes, quanto nos principais desafios enfrentados pelas instituições, tais como implementação de práticas de transporte, alimentação e compras sustentáveis, além de dificuldades relacionadas à falta de informação da comunidade acadêmica. Esses resultados demonstram a necessidade de continuar avançando no debate sobre tema em busca de soluções institucionais que melhorem o desempenho em sustentabilidade, além de incentivar novas investigações que ampliem o estudo para outras instituições de ensino superior nacionais e internacionais, tendo em vista a construção de instituições de ensino superior mais sustentáveis.

Palavras-chave: Sustentabilidade. Ensino Superior. *Sustainability Assessment Questionnaire*.

Jéssica Motta

Data da Defesa: 11 de agosto de 2016

Presidente Prof. Dr. Edson Roberto Scharf - FURB
Titulares Profa. Dra. Adriana Kroenke - FURB
Prof. Dr. Luiz Salomão Ribas Gomez - UFSC
Suplente Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho – FURB

RESUMO

A internet foi um catalisador na forma de comunicação entre as empresas e consumidores, principalmente com o surgimento das redes sociais digitais. A troca de informações, conhecimentos e experiências sobre as marcas, bens e serviços entre os consumidores na internet é conhecida como boca-a-boca eletrônico ou *eWord of Mouth* (eWOM). A ferramenta eWOM facilita a disponibilização de qualquer informação de um consumidor, seja ela negativa ou positiva, e esta é disponibilizada para uma multidão de outros potenciais reais ou ex-clientes da marca ou produto em questão. Um dos meios de acontecer a comunicação eWOM é por meio de compartilhamento espontâneo de vídeos empresariais em redes sociais digitais. A autoexpressividade do consumidor foi associada ao aumento da interação social na rede social *Facebook*, por meio do compartilhamento de vídeos de campanhas publicitárias. Para tanto, fatores como a autoexpressividade, autocongruência com a marca, nível de envolvimento do consumidor com a categoria de produtos e o valor de entretenimento da mensagem, poderão estar relacionados com o compartilhamento de vídeos empresariais. Deste modo, o objetivo constituiu em avaliar a autoexpressão como dimensão inovadora de motivação no compartilhamento de vídeos em redes sociais digitais. Esta pesquisa aplicou um questionário por meio de mensagens enviadas para consumidores que compartilharam dois vídeos em duas páginas distintas da rede social *Faceboook*®. Os vídeos escolhidos foram vencedores no evento Festival de Publicidade de Cannes 2015.

Palavras-chave: Autoexpressão. Compartilhamento espontâneo de vídeos. Comunicação eWOM. Rede social. Estratégia inovadora de comunicação.

Keller Mafioletti

Data da Defesa: 11 de julho de 2016

Presidente Profa. Dra. Marianne Hoeltgebaum – FURB
Titulares Profa. Dra. Ana Clara Cândido – UFSC
Prof. Dr. Éverton Luís Pellizzaro de Lorenzi Cancellier - UDESC
Suplente Prof. Dr. Mohamed Amal - FURB

RESUMO

Os temas relacionados ao empreendedorismo social e a inovação social têm despertado, nas últimas décadas, a atenção de pesquisadores na área das Ciências Sociais no Brasil e no mundo. As inovações sociais buscam alternativas e soluções para resolução de questões sociais, neste sentido, tomamos os centros de pesquisa de universidades, os quais são referência em pesquisa e desenvolvimento de produtos e serviços de tecnologia assistiva, como objeto de estudo deste trabalho. A unidade de análise é composta por centros de pesquisa em tecnologia assistiva, localizados em dois diferentes países: EUA e Brasil. O objetivo é entender a gestão desses centros sob a perspectiva da tríplice hélice. Na revisão da literatura buscou-se os pressupostos referentes à gestão, o empreendedorismo social, à inovação social, à tecnologia assistiva e pessoa com deficiência, e a inovação sob o modelo de colaboração da tríplice hélice. Posteriormente realizou-se a identificação dos principais centros de pesquisa e desenvolvimento em tecnologia assistiva para seleção da unidade de análise. Esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa, adotando-se como método o estudo multicasos. Os resultados demonstram que a gestão é essencialmente caracterizada pelos princípios da administração clássica, mas com nuances da administração moderna, à medida que os centros de pesquisa se aproximam da sociedade, empresas, governo e outras universidades, ampliando sua atuação para o ambiente externo a instituição. Encontrou-se estreita relação dos centros de pesquisa analisados com os demais atores que compõem o modelo de inovação da tríplice hélice, afirmado por meio da formação da rede de inovação e a centralidade das Universidades na rede. Constatou-se ainda que existe participação da sociedade civil no processo de inovação em tecnologia assistiva, mais intensamente na Universidade americana. Assim, o empreendedorismo social e a inovação social podem ser relacionados à perspectiva do modelo de inovação da tríplice hélice, considerando a inclusão da sociedade no processo de inovação em tecnologia assistiva.

Palavras-chave: Empreendedorismo social; Inovação social; Universidades; Centros de Pesquisa; Tríplice Hélice.

Leonardo Rodrigues Thomaz Bridi

Data da Defesa: 13 de fevereiro de 2017

Presidente Prof. Dr. Giancarlo Gomes – FURB
Titulares Profa. Dra. Adriana Kroenke – FURB
Prof. Dr. Pedro Lucas Resende Melo - UNIP
Suplente Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho – FURB

Manuir Schons

Data da Defesa: 28 de junho de 2016

Presidente Profa. Dra. Maria José Carvalho de Souza Domingues – FURB

Titulares Prof.ª. Dra. Iara Regina dos Santos Parisoto – FURB
 Prof. Dr. Rogério da Silva Nunes - UFSC

Suplente Prof. Dr. Giancarlo Gomes - FURB

RESUMO

A educação escolar ocorre por meio de relações em contextos ideológicos e políticos determinados e determinantes, sendo que os objetivos desta relação são a construção ou a transmissão do conhecimento, dependendo da perspectiva ideológica e educacional adotada. Neste cenário, a gestão de instituições de ensino superior contribuirá com a definição de estratégias de ensino-aprendizagem capazes de implementar o projeto educativo pretendido. Dependendo do que se deseja ou se espera do processo educacional, podem-se utilizar determinadas estratégias de ensino-aprendizagem. Estas podem considerar a participação ativa dos alunos. No caso da Educação Profissional e Tecnológica acredita-se que a gestão de instituições de ensino superior deva contribuir com estratégias de ensino-aprendizagem capazes de propiciar a formação integral e emancipadora do cidadão por meio da formação profissional e do trabalho como princípio educativo. Para tanto, as estratégias utilizadas pelos docentes da Educação Profissional e Tecnológica devem primar pela participação ativa dos estudantes, caracterizando-se como estratégias de ensino-aprendizagem ativas, que são as centradas na aprendizagem e no aluno. Neste sentido, esta pesquisa objetivou analisar a gestão das estratégias de ensino-aprendizagem utilizadas pelos docentes de uma Instituição Federal de Educação Profissional e Tecnológica. O trabalho contou com a participação de 215 docentes. A pesquisa caracteriza-se descritiva, quanto aos objetivos e, quantitativa, em relação a sua natureza. A coleta de dados ocorreu por meio de levantamento (survey), com a aplicação de questionário. Por sua vez, a análise de dados utilizou-se da análise fatorial exploratória, estatística descritiva e análise de conteúdo. O trabalho está relacionado à linha de pesquisa Estudos Organizacionais e Sociedade e ao grupo de pesquisa Gestão de Organizações Complexas e Ensino Superior, do Programa de Pós-graduação em Administração – FURB. O estudo mostrou que a maioria dos docentes utilizam estratégias de ensino-aprendizagem centradas no aluno. A diferença entre os docentes que utilizam as estratégias centradas no aluno e os que utilizam as com foco no professor não foi expressiva, ratifica a proposta pedagógica e ideológica da Educação Profissional e Tecnológica. A pesquisa também mostrou que o perfil docente está muito ligado à história e origem da Instituição e que os docentes das áreas exatas do conhecimento aplicam estratégias centradas no professor/ensino (tradicional), enquanto os professores das áreas das ciências humanas optam pelas estratégias centradas no aluno/aprendizagem (ativas).

Palavras-chave: Gestão de Instituições de Ensino Superior; Estratégias; Ensinoaprendizagem; Educação Profissional e Tecnológica

Marcel Amaral Daoud

Data da Defesa: 16 de novembro de 2016

Presidente Prof. Dr. Leomar dos Santos - FURB
Titulares Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho – FURB
Prof. Dr. Luiz Eduardo Simão - UNIVALI
Suplente Prof. Dr. Gérson Tontini - FURB

RESUMO

A Maturidade logística refere-se ao grau de desenvolvimento dos processos logísticos de uma empresa. Estes processos possuem um ciclo de vida e atingem níveis mais altos de maturidade a medida que vão sendo definidos, formalizados, mensurados e controlados. Mensurar o estágio de maturidade logística das empresas consiste em uma oportunidade para alinharem suas medidas de desempenho, contribuindo diretamente no processo de tomada de decisão e definição das prioridades estratégicas e competitivas. Ao identificar o grau de maturidade logística as organizações tornam-se capazes de reconhecer o atual estágio de desenvolvimento da área e o próximo estágio que elas devem perseguir para alcançar seus objetivos, contribuindo para a potencialização dos seus desempenhos, para a manutenção da sustentabilidade organizacional e dos níveis de investimentos necessários. Nesta perspectiva, esta pesquisa teve como objetivo geral a aplicação de um modelo de maturidade com o intuito de analisar o Grau de Maturidade Logística das empresas têxteis e de vestuário da Região do Vale do Itajaí no Estado de Santa Catarina. O setor têxtil e de vestuário possuem grande relevância para a economia nacional e mais especificamente o Estado de Santa Catarina e a Região do Vale do Itajaí ocupam posição de destaque neste cenário. Ao mesmo tempo em que contribuem diretamente para o desenvolvimento da região, o setor tem sofrido forte pressão da concorrência externa, principalmente de países asiáticos. O estudo consiste em uma pesquisa descritiva, com a aplicação de questionários com perguntas fechadas, sendo a abordagem e a natureza dos dados de natureza quantitativa. Os resultados da pesquisa evidenciam o quanto as empresas encontram-se maduras com relação às suas práticas logísticas, principalmente em relação aos atributos Estratégia, Mensuração e Agilidade. Evidenciou-se a existência de diferenças significativas entre os estágios de maturidade logística conforme o porte destas empresas, em relação aos atributos “Agilidade” e as dimensões “Planejamento”, “Ação”, “Rapidez” e “Experiência”. Também verificou-se a existência de relação entre o grau de maturidade das dimensões e o desempenho logístico das empresas, comprovando que a redução do modelo original de 17 para 3 dimensões é viável tendo em vista o alto grau de similaridade dos resultados obtidos antes e depois desta redução.

Palavras-Chave: Logística. Modelos de Maturidade Logística. Desempenho Logístico.

Marcio Aparecido Lucio

Data da Defesa: 16 de novembro de 2016

Presidente Prof. Dr. Leomar dos Santos - FURB
Titulares Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho – FURB
Prof. Dr. Luiz Eduardo Simão - UNIVALI

Suplente Prof. Dr. Géron Tontini - FURB

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo identificar a adoção de práticas de *Green Supply Chain Management* (GSCM) nas empresas do Cluster Cerâmico de Criciúma, com base nos Fatores Críticos de Sucesso (FCS). O método de pesquisa utilizado foi o estudo de múltiplos casos - com quatro das maiores empresas produtoras de cerâmicas de revestimentos da região de Criciúma/SC - com a triangulação dos dados, provenientes das entrevistas, observações diretas e obtenção de dados secundários. As empresas participantes foram divididas em grandes (2), média (1) e pequena (1) e apurou-se que as grandes empresas são as que têm práticas de GSCM mais consolidadas, sendo que a pequena trabalha apenas para atender a legislação ambiental. A prática mais utilizada pelas empresas é a Gestão Ambiental Interna. As práticas de Compras Verdes e *Eco Design* também foram constatadas nas empresas, principalmente as que vendem para grandes clientes ou para clientes que buscam a certificação de Edificação Verde. As empresas apontaram que Compromisso da Alta Direção e Treinamento Ambiental são os FCSs que influenciam todas as práticas de GSCM. Outro fator importante é a Medida de Desempenho que mesmo os que não trabalham com meta e objetivos, ressaltaram a importância de medir a eficácia das práticas adotadas. Constatou-se também que são poucos os fatores que se encontram totalmente gerenciados. A maioria dos fatores foram classificados com parcialmente gerenciados, mas todas as empresas mostraram a preocupação em estar sempre melhorando e aprimorando suas ações. Conclui-se que as empresas do Cluster Cerâmico de Criciúma utilizam as práticas de GSCM inicialmente para atender a legislação ambiental. Quando há interesse da alta gestão e capital para investir, a empresa busca aprimorar o gerenciamento de seus FCSs e assim ter mais efetividade em suas práticas de Gestão Verde da Cadeia de Suprimentos conquistando novos mercados. **Palavras-chave:** *green supply chain management*; fatores críticos de sucesso; cerâmica de revestimento, Cluster Cerâmico de Criciúma

Marília Cristiane Massochin

Data da Defesa: 07 de outubro de 2016

Presidente Prof. Dr. Edson Roberto Scharf - FURB

Titulares Profa. Dra. Adriana Kroenke Hein - FURB

Prof. Dr. Fernando Cesar Lenzi - UNIVLI

Suplente Prof. Dr. Leomar dos Santos – FURB

RESUMO

A marca representa um papel fundamental para uma empresa, pois é ela quem define, na maioria das vezes, a decisão de compra e permanência de um cliente. Se ele vai permanecer ou não leal à marca, mesmo que ela apresente problemas em seus produtos, isso vai depender de uma série de fatores que devem ser considerados, entre eles o *brand awareness* ou reconhecimento da marca. A marca Apple já demonstrou para o mundo que sabe manter os

clientes como poucas empresas. Aliás, não é à toa que está no topo da lista das marcas mais valiosas do Vale do Silício. Em virtude disso, a presente pesquisa tem como objetivo geral analisar o *brand awareness* da Apple em um contexto de vulnerabilidade dos produtos da marca. Para alcançar o objetivo foi utilizado o método qualitativo, Análise do Conteúdo (AC), com aplicação de questionário e explicativo. Os sujeitos da pesquisa são 52 entrevistados *heavy users* da marca e moradores de 30 cidades e 12 diferentes estados brasileiros, mais Distrito Federal. Os sujeitos foram alcançados pela técnica *snow ball* (bola de neve). Todos os respondentes possuíam, no mínimo, três equipamentos Apple. O instrumento de coleta de dados foi composto por dezoito perguntas, sendo quinze elaboradas com base em nove categorias – *brand awareness* e oito fatores que dificultam a construção de marcas fortes, segundo Aaker (2007). O trabalho apresentou como resultado a alta relevância do reconhecimento da marca para a permanência com a Apple, mesmo no contexto de vulnerabilidade de produtos. A solução das vulnerabilidades e a confiança/qualidade no atendimento da assistência técnica foram evidenciados para permanência e futuros processos de compra de bens da Apple, sendo reconhecida como sinônimo de credibilidade e redutora de riscos na aquisição dos bens que fabrica.

Palavras-chave: *Brand awareness. Branding. Brand equity. Vulnerabilidade. Apple.*

Michelli Sihessarenko

Data da Defesa: 04 de agosto de 2016

Presidente Prof. Dr. Gérson Tontini - FURB
Titulares Profa. Dra. Iara Regina dos Santos Parisotto - FURB
Prof. Dr. Cláudio Reis Gonçalo - UNIVALI
Suplente Prof. Dr. Júlio Cesar da Silva – FURB

RESUMO

A demanda de alunos interessados em contratar os serviços em ensino superior não tem sido suficiente para preencher todas as vagas disponíveis no mercado. Além da dificuldade de preencher as vagas oferecidas, as Instituições de Ensino Superior enfrentam um grave problema com a evasão dos alunos que iniciam os cursos de graduação, o que culmina com a redução dos alunos que concluem seus estudos. Diante do grande número de vagas ofertadas por diversas instituições de ensino superior e da evasão, o Instituto Federal Catarinense possui um grande desafio, de manter ocupadas todas as vagas oferecidas. Em virtude disso, essa pesquisa tem como objetivo geral analisar como fatores de atração se relacionam com a propensão à desistência ou permanência de alunos nos cursos superiores oferecidos pelo Instituto Federal Catarinense. Para atingir o objetivo o método aplicado na pesquisa foi o estudo de caso, com um delineamento quantitativo, de caráter descritivo, por meio de levantamento de dados primários. A definição da amostra foi por acessibilidade, composta por 197 estudantes dos campi de Camboriú, Blumenau, São Francisco do Sul e Araquari. O instrumento de coleta de dados foi desenvolvido com base nos atributos identificados na literatura acadêmica, o que resultou em 55 variáveis de atração e 70 de retenção, os quais

foram agrupados por afinidades em um grupo menor de fatores. Os fatores identificados na pesquisa que mais influenciam na atração de alunos são: Empregabilidade, Curso Oferecido, Qualidade Percebida, Imagem e Reputação, Compromisso com a Sociedade, Infraestrutura, Disponibilidade de Tempo e Suporte Financeiro. Os fatores de retenção identificados que mais colaboram na permanência dos alunos no curso são: Qualidade Percebida, Empregabilidade, Qualificação Pedagógica, Integração Acadêmica, Imagem e Reputação e Infraestrutura. Averiguou-se que sete fatores que influenciam tanto na atração quanto na retenção de alunos. Relacionando esses fatores, verificou-se que os alunos estão satisfeitos com os fatores Qualidade Percebida, Infraestrutura e Imagem e reputação, sendo que para os fatores Empregabilidade, Disponibilidade de Tempo, Localização e Suporte Financeiro os respondentes demonstraram estarem insatisfeitos em relação a esses fatores. Constatou-se que os fatores que podem explicar a propensão à evasão no presente estudo são os fatores Integração Acadêmica, Curso Oferecido, Suporte Financeiro, Qualidade Percebida, Imagem e Reputação, Infraestrutura, além das variáveis Forma de Ingresso e a Idade. Esses fatores explicam em 44,4% a propensão à desistência do curso.

PALAVRAS-CHAVE: Atração. Retenção. Ensino Superior

Patricia Frizzo

Data da Defesa: 12 de julho de 2016

Presidente Prof. Dr. Giancarlo Gomes - FURB

Titulares Prof. Dr. Gérson Tontini - FURB

Prof. Dr. Rodrigo Moreira Casagrande - ISAE

Suplente Profa. Dra. Iara Regina dos Santos Parisotto – FURB

RESUMO

A literatura sobre a relação entre a aprendizagem organizacional e inovação vem crescendo nos últimos anos. A aprendizagem organizacional auxilia no desenvolvimento de novos conhecimentos, os quais, por sua vez, possuem influência no comportamento dos membros da organização. A aprendizagem organizacional pode ser verificada por meio da aquisição do conhecimento, distribuição da informação, interpretação da informação e memória organizacional. Já a inovação pode ser considerada como o resultado dos processos de aprendizagem, em que conhecimentos relevantes são combinados e estruturados em novas soluções e significados compartilhados. A inovação pode ser dividida em administrativa, de produto e de processo. Existem pesquisas que sugerem a inserção do desempenho organizacional na análise da aprendizagem organizacional e da inovação. Desta forma, o presente estudo tem por objetivo analisar a influência da aprendizagem organizacional e da inovação no desempenho organizacional de empresas do setor vinícola. A pesquisa foi quantitativa, descritiva e causal, utilizando o método *survey* ou de corte transversal. O tratamento dos dados deu-se na forma de análise descritiva para a caracterização de uma amostra de 54 respondentes, sendo a maior parte microempresas. Os testes de confiabilidade foram feitos por meio do *Alpha de Cronbach*, Confiabilidade Composta e Variância Média

Extraída. Foram utilizados os programas SPSS *Statistics* e *Smart PLS* para a realização da modelagem de equações estruturais. Os resultados do modelo proposto mostraram que a melhor dimensão que explica a aprendizagem organizacional é a distribuição da informação, entendida como o repasse de conhecimento a atores internos ou externos da organização, sendo seguida pela aquisição do conhecimento, interpretação da informação e memória organizacional. Quanto à inovação, a melhor dimensão que a explicou neste trabalho foi a inovação de produto, caracterizada pela inserção de algo novo no mercado, sendo seguida pela inovação de processo e a inovação administrativa. Por fim, Os resultados do modelo proposto mostraram que a aprendizagem organizacional influencia a inovação e que a inovação influencia o desempenho organizacional. No entanto, contrariando estudos anteriores, não houve influência da aprendizagem organizacional sobre o desempenho organizacional.

Palavras-chave: Aprendizagem Organizacional. Inovação. Desempenho Organizacional. Setor Vinícola

Rachel Comachio Zago

Data da Defesa: 24 de agosto de 2016

Presidente Profa. Dra. Iara Regina dos Santos Parisotto - FURB
Titulares Profa. Dra. Maria José Carvalho de Souza Domingues – FURB
 Profa. Dra. Silvia Novaes Zilber Turri - UFABC
Suplente Prof. Dr. Giancarlo Gomes – FURB

RESUMO

A geração de inovações sociais pode ser promovida pelos atores sociais, nos quais indivíduos, movimentos, instituições, organizações públicas ou privadas, bem como do terceiro setor, criam ações com a finalidade de resolver, desenvolver e melhorar a vida em sociedade. Os Institutos Federais de Educação - IFs possuem como missão, além de exercer o ensino, a pesquisa e a extensão, a produção de inovações técnicas e tecnológicas de modo a desenvolver socialmente as demandas locais e regionais onde estão constituídas. Deste modo, esta pesquisa tem por objetivo analisar como o Instituto Federal Catarinense - Campus Rio do Sul gera inovação social por meio do programa Mulheres Mil. Este programa considerado uma política pública inclusiva, foi instituído aos IFs como projetos de extensão, com o intuito de oportunizar as mulheres em condições de vulnerabilidade social, o acesso à educação, cidadania e qualificação profissional. Para tanto, esta pesquisa é um estudo de caso, de abordagem qualitativa e caráter exploratório, que utilizou para a coleta de dados a entrevista semi estruturada, documental e de observação. Os sujeitos da pesquisa foram as alunas do curso Administração do Lar do município de Rio do Oeste do ano de 2013, os servidores da equipe multidisciplinar do IFC de Rio do Sul e os parceiros do projeto, que totalizaram uma amostra de 21 participantes. A análise dos dados foi realizada por meio da análise de conteúdo, no qual a triangulação dos dados foi obtida entre os sujeitos da pesquisa, tendo como suporte teórico as categorias elencadas pela fundamentação teórica. As limitações da pesquisa ocorreram por parte dos parceiros e servidores, pois nem todos que atuam em 2013

no projeto se encontravam ativos em suas respectivas instituições, ou por motivos pessoais que impediram tal participação. Os resultados apontam que o projeto Mulheres Mil possui características da inovação social, bem como fases similares ao processo de Cunha e Benneworth (2013) e Mulgan (2006) no qual descreve a geração de inovações sociais, necessitando aprimorar a última fase no que diz respeito a aprender e evoluir, no qual a continuidade das ações é essencial. As categorias de análise: conhecimento e capacitação; novas práticas; efeitos da ação; cidadania, autonomia e inclusão; mudança de percepção; relações sociais; qualidade de vida e qualificação para o trabalho apontaram que as alunas obtiveram resultados de mudança se enquadrando nas categorias citadas, bem como os servidores e parceiros apresentaram mudanças em suas práticas e percepções após participarem do projeto Mulheres Mil. As mudanças e melhorias ocorreram a nível de indivíduos, atores sociais (alunas, servidores e parceiros), tendo seus efeitos refletidos na família das alunas, na instituição do IFC e também pela comunidade onde foi aplicada o projeto. Observou-se que quanto maior a rede colaborativa de indivíduos ou instituições envolvidas em ações dessa esfera social, maiores são as chances de ampliar os efeitos positivos e de mudança. Neste sentido, os IFs podem obter o êxito na geração de inovações sociais, por meio dos projetos de extensão no qual suas ações possam ser desenvolvidas na comunidade alvo e construídas de maneira coletiva entre os envolvidos. Ao realizar o projeto Mulheres Mil o IFC atendeu sua estratégia de gestão, pois cumpriu com sua missão proposta em seu PDI. Recomenda-se que outros estudos possam investigar os níveis organizacionais e institucionais que a inovação social pode atuar como processo ou como resultado e quais as dimensões de impacto que a geração de inovações sociais pode atingir nas diversas áreas da economia e da sociedade em geral.

Palavras-chave: Universidade. IFC. Programa Mulheres Mil. Inovação social. Processo de Inovação Social.

Rodrigo Zuffo

Data da Defesa: 11 de outubro de 2016

Presidente Prof. Dr. Mohamed Amal - FURB
Titulares Prof. Dr. Giancarlo Gomes - FURB
Prof. Dr. Fernando Seabra - UFSC
Suplente Profa. Dra. Ana Clara Cândido – UFSC

RESUMO

As abordagens sobre *clusters* industriais tiveram seu início no final do século XIX e desde então sua aplicação tem ganhado cada vez mais ênfase em estudos acadêmicos que abordam a relação dos fatores e características regionais como provedores de vantagens competitivas para as firmas. Diante disso, o presente estudo tem por objetivo principal analisar a influência dos fatores regionais, representados por três dimensões (recursos naturais, recursos sociais e efeito indústria), sobre a clusterização, na indústria de produção de alimentos a base de carnes. O argumento teórico em que se fundamenta este estudo consiste no fato de que os fatores ou determinantes regionais são responsáveis pelo desenvolvimento e crescimento do

grau de especialização industrial. O estudo se caracteriza como uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, tendo como instrumento de coleta dados secundários oriundos de portais eletrônicos governamentais. Foram analisadas cinco regiões caracterizadas pela presença de *clusters*, espalhadas ao longo do território nacional, totalizando uma população de 40 municípios. Os dados foram obtidos e analisados referentes a um período de 15 anos, por meio de métodos de análise descritiva, regressão com dados em painel e análise da variância (ANOVA). Entre os principais resultados, destaca-se a identificação de *cluster* da indústria alimentícia em 22 dos 40 municípios. As análises estatísticas apontaram que as variáveis de maior impacto positivo em relação ao grau de clusterização são referentes aos recursos sociais e recursos industriais, enquanto que os recursos naturais não foram confirmados no modelo estatístico. Além disso, na comparação entre os municípios caracterizados por *clusters* e os não caracterizados, o primeiro grupo demonstra que as médias de todos os indicadores regionais são maiores, confirmando que as relações entre os fatores regionais e a clusterização se complementam e favorecem o crescimento mútuo nas regiões. **Palavras-chave:** *Clusters*. Efeitos regionais. Indústria de alimentos.

Tamires Tonioti

Data da Defesa: 08 de julho de 2016

Presidente Prof. Dr. Luciano Castro de Carvalho – FURB

Titulares Prof. Dr. Gérson Tontini - FURB

Profa. Dra. Jucelia Appio Frizon - UNIOESTE

Suplente Profa. Dra. Adriana Kroenke - FURB

RESUMO

A missão das organizações de serviços públicos está mudando, a pressão por mudanças é oriunda do desenvolvimento tecnológico, novas leis e regulamentos, discussões em meios de comunicação e, principalmente, da pressão externa exercida pelos usuários para a mudança e melhoria da qualidade (EDVARDSSON; ENQUIST, 2006). A medição da qualidade do serviço de transporte público continua a ser um tema de pesquisa desafiador e de grande importância prática para os prestadores de serviços e entidades governamentais (HENSHER; STOPHER; BULLOCK, 2003). Na tentativa de superar o descompasso tradicional entre as prioridades das operadoras do serviço, autoridade pública local e usuários do transporte público, a cidade de Blumenau vem passando por um processo de reestruturação do serviço de transporte público. O serviço, que era oferecido na forma de concessão desde 2007 pelo Consórcio SIGA, teve o contrato encerrado pela Prefeitura. A medida foi tomada devido ao não cumprimento de cláusulas contratuais pelo concessionário, que gerou deficiência na prestação do serviço essencial à população (SETERB. 2016). Desta maneira, o serviço passou a ser prestado de forma emergencial pela empresa Piracicabana – SP até que uma nova licitação seja feita (SETERB, 2016). Sendo assim, é conveniente estudar as alterações na qualidade do serviço prestado ao longo do tempo e, também descobrir os principais efeitos que as intervenções desenvolvidas no serviço produzem sobre a percepção de qualidade e satisfação dos usuários.

Assim, este estudo teve como objetivo geral analisar a influência dos indicadores de qualidade de serviços na qualidade percebida e na satisfação dos usuários de transporte público. O estudo caracteriza-se como pesquisa descritiva e exploratória. A definição da amostra foi por acessibilidade, composta por 433 usuários do transporte público que utilizaram o serviço do Consórcio SIGA e da empresa Piracicabana. Os dados foram examinados por meio da análise descritiva e da regressão linear múltipla. Os resultados do estudo mostraram relação positiva entre a qualidade percebida e a satisfação. O indicador imagem da empresa perante a sociedade se mostrou importante para explicar a qualidade e a satisfação tanto para os serviços do Consórcio SIGA quanto da empresa Piracicabana. Concluiu-se que a rescisão do contrato e a troca de empresa para a prestação do serviço de transporte público na cidade de Blumenau - SC não teve um impacto positivo para os usuários. O encerramento do contrato com o Consórcio SIGA, importou em grave estado de deficiência na prestação do serviço essencial de transporte coletivo (BLUMENAU, 2016). Entretanto, é fato público e notório que o serviço de transporte coletivo prestado pela empresa Piracicabana apresenta várias deficiências, muitas delas inerentes ao início da operação emergencial, destacando-se a pouca quantidade de linhas e horários disponibilizados usuários. (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2016).

Palavras-chave: Qualidade de Serviços; Percepções de Qualidade; Satisfação; Transporte Público.