

Perspectivas em Engenharia, mídias e gestão do conhecimento

VOLUME II

EDUARDO ZEFERINO MAXIMO
GISELY JUSSYLA TONELLO MARTINS
JOÃO ARTUR DE SOUZA
LUANA EMMENDOERFER
NERI DOS SANTOS
PALMYRA FARINAZZO REIS REPETTE
RICARDO PEREIRA
ORGANIZADORES



2021

Eduardo Zeferino Maximo
Gisely Jussyla Tonello Martins
Luana Emmendoerfer
João Artur de Souza
Neri dos Santos
Palmyra Farinazzo Reis Repette
Ricardo Pereira
(Organizadores)

**Perspectivas em Engenharia, Mídias e
Gestão do Conhecimento**
Volume II



Pantanal Editora

2021

Copyright[©] Pantanal Editora
Copyright do Texto[©] 2021 Os Autores
Copyright da Edição[©] 2021 Pantanal Editora
Editor Chefe: Prof. Dr. Alan Mario Zuffo
Editores Executivos: Prof. Dr. Jorge González Aguilera
Prof. Dr. Bruno Rodrigues de Oliveira

Diagramação: A editora

Edição de Arte: A editora. Imagens de capa e contra-capas: Canva.com

Revisão: O(s) autor(es), organizador(es) e a editora

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – OAB/PB
- Profa. Msc. Adriana Flávia Neu – Mun. Faxinal Soturno e Tupanciretã
- Profa. Dra. Albys Ferrer Dubois – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – IF SUDESTE MG
- Profa. Msc. Aris Verdecia Peña – Facultad de Medicina (Cuba)
- Profa. Arisleidis Chapman Verdecia – ISCM (Cuba)
- Prof. Dr. Bruno Gomes de Araújo - UEA
- Prof. Dr. Caio Cesar Enside de Abreu – UNEMAT
- Prof. Dr. Carlos Nick – UFV
- Prof. Dr. Claudio Silveira Maia – AJES
- Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – UFGD
- Prof. Dr. Cristiano Pereira da Silva – UEMS
- Profa. Ma. Dayse Rodrigues dos Santos – IFPA
- Prof. Msc. David Chacon Alvarez – UNICENTRO
- Prof. Dr. Denis Silva Nogueira – IFMT
- Profa. Dra. Denise Silva Nogueira – UFMG
- Profa. Dra. Dennyura Oliveira Galvão – URCA
- Prof. Dr. Elias Rocha Gonçalves – ISEPAM-FAETEC
- Prof. Me. Ernane Rosa Martins – IFG
- Prof. Dr. Fábio Steiner – UEMS
- Prof. Dr. Gabriel Andres Tafur Gomez (Colômbia)
- Prof. Dr. Hebert Hernán Soto Gonzáles – UNAM (Peru)
- Prof. Dr. Hudson do Vale de Oliveira – IFRR
- Prof. Msc. Javier Revilla Armesto – UCG (México)
- Prof. Msc. João Camilo Sevilla – Mun. Rio de Janeiro
- Prof. Dr. José Luis Soto Gonzales – UNMSM (Peru)
- Prof. Dr. Julio Cezar Uzinski – UFMT
- Prof. Msc. Lucas R. Oliveira – Mun. de Chap. do Sul
- Prof. Dr. Leandris Argentel-Martínez – Tec-NM (México)
- Profa. Msc. Lidiene Jaqueline de Souza Costa Marchesan – Consultório em Santa Maria
- Prof. Msc. Marcos Pisarski Júnior – UEG
- Prof. Dr. Mario Rodrigo Esparza Mantilla – UNAM (Peru)
- Profa. Msc. Mary Jose Almeida Pereira – SEDUC/PA
- Profa. Msc. Nila Luciana Vilhena Madureira – IFPA
- Profa. Dra. Patrícia Maurer
- Profa. Msc. Queila Pahim da Silva – IFB
- Prof. Dr. Rafael Chapman Auty – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Rafael Felipe Ratke – UFMS
- Prof. Dr. Raphael Reis da Silva – UFPI
- Prof. Dr. Ricardo Alves de Araújo – UEMA

- Prof. Dr. Wéverson Lima Fonseca – UFPI
- Prof. Msc. Wesclen Vilar Nogueira – FURG
- Profa. Dra. Yilan Fung Boix – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – UFT

Conselho Técnico Científico

- Esp. Joacir Mário Zuffo Júnior
- Esp. Maurício Amormino Júnior
- Esp. Tayronne de Almeida Rodrigues
- Lda. Rosalina Eufrausino Lustosa Zuffo

Ficha Catalográfica

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
P466	<p>Perspectivas em engenharia, mídias e gestão do conhecimento [livro eletrônico]: volume II / Organizadores Eduardo Zeferino Maximo... [et al.]. – Nova Xavantina, MT: Pantanal, 2021. 164p.</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web ISBN 978-65-88319-45-1 DOI https://doi.org/10.46420/9786588319451</p> <p>1. Engenharia – Pesquisa – Brasil. 2. Gestão do conhecimento. I. Maximo, Eduardo Zeferino. II. Martins, Gisely Jussyla Tonello. III. Emmendoerfer, Luana. IV. Souza, João Artur de. V. Santos, Neri dos. VI. Repette, Palmyra Farinazzo Reis. VII. Pereira, Ricardo.</p> <p style="text-align: right;">CDD 620</p>
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

O conteúdo dos e-books e capítulos, seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva do(s) autor (es) e não representam necessariamente a opinião da Pantanal Editora. Os e-books e/ou capítulos foram previamente submetidos à avaliação pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação. O download e o compartilhamento das obras são permitidos desde que sejam citadas devidamente, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais, exceto se houver autorização por escrito dos autores de cada capítulo ou e-book com a anuência dos editores da Pantanal Editora.



Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000. Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil.
 Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp).
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br

APRESENTAÇÃO

Santa Catarina destaca-se nacionalmente como um Estado inovador, berço de startups e com um pólo tecnológico em amplo desenvolvimento. Também, dotado de belezas naturais e um litoral encantador, é um dos principais destinos turísticos do Brasil. Esse contexto, aliado à peculiaridade de abrigar um povo empreendedor caracteriza o Estado Catarinense como um dos mais desenvolvidos (social e economicamente) do país.

Em consonância com essa realidade, o livro *Perspectivas em Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento*, em seu segundo volume, traz dez capítulos que tratam de temas relacionados à startups, turismo, empreendedorismo, gestão do conhecimento, gestão de processos, nudge no design de conteúdo e cidades inteligentes. O livro é fruto da compilação de trabalhos de pesquisadores e professores do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina.

O capítulo de abertura do Volume II trata de capacidade absorptiva em startups, em especial visa compreender como essas organizações desenvolvem sua capacidade de absorção de conhecimentos a fim de manter-se competitivas em processo contínuo de inovação. Por meio de uma revisão sistemática de literatura, o estudo demonstra que as startups desenvolvem sua capacidade absorptiva por meio das interações com organizações já estabelecidas. Assim, como recomendações futuras, sugere-se a investigação da capacidade absorptiva das startups em redes interorganizacionais de aprendizagem, como um modo de potencialização do seu aprendizado.

O Segundo capítulo, ainda tratando de startups, traz para discussão o Lean Startup, método direcionado para agilidade e dinamismo no processo de inovação de organizações intensivas em conhecimento. As empresas para se adaptarem às novas exigências do mercado precisam migrar do modelo organizacional típico da era industrial para o modelo organizacional próprio da era do conhecimento e, para tanto, passa a ser necessário não só contemplar os avanços tecnológicos como integrar no seu ciclo de processos a abordagem interdisciplinar para geração de valor e competitividade. Assim, este capítulo, por meio de uma revisão sistemática da literatura aprofunda as questões relacionadas à metodologia Lean Startup, que têm demonstrado uma elevada capacidade de dinamismo e agilidade para identificar as alterações no ambiente de negócio e converter essa percepção em produtos e serviços que atendam às necessidades reais dos consumidores/clientes.

O terceiro capítulo, por sua vez, é um estudo de caso em uma startup sediada em Florianópolis. O estudo visa compreender como a comunicação interna impacta a gestão da inovação em empresas desse tipo.

O quarto capítulo aborda como o design de serviços pode contribuir para aproveitar o potencial de projetos de serviços de destinos turísticos, melhorando a competitividade, qualidade e cocriação de valor aos usuários. Por meio de uma revisão integrativa de literatura, o estudo buscou analisar como destinos turísticos podem se beneficiar do design de serviços, além de identificar as relações da sua aplicabilidade.

O quinto capítulo, ainda tratando de turismo, mostra como a governança multinível, por meio dos seus elementos, pode contribuir para o desenvolvimento de destinos turísticos, a partir de um estudo de caso em um Estado do Sul do Brasil. O estudo constatou que o formato desenvolvido apresenta características que apontam para o modelo de MultiGov, o que dá autonomia e funcionalidade para o planejamento e execução das ações.

O sexto capítulo, por sua vez, compara a bibliografia disponível sobre empreendedorismo social e a experiência de um monge zen-Budista para analisar as características que definem um empreendedor social. Os resultados do estudo mostram um choque de valores entre o empreendedorismo social e o convencional, revelando a necessidade de se estudar o empreendedorismo social como um tipo de trabalho que visa beneficiar as pessoas, e que não pode ser mensurado por valores de mercado.

O sétimo capítulo busca, por meio de uma revisão integrativa de literatura, identificar a relação entre as práticas de gestão do conhecimento e coaching no setor público. O estudo evidencia a relação entre as práticas de Gestão do Conhecimento (GC) e o coaching e sugere caminhos para que se possa avançar na relação entre GC e coaching no serviço público.

No oitavo capítulo analisa-se o nível de maturidade em Gestão de Processos de Negócios (BPM) de uma organização pública, sob a perspectiva da GC. Para tanto, uma avaliação da relação entre maturidade em BPM e desempenho organizacional foi conduzida no Instituto Federal Catarinense (IFC). Utilizou-se, ainda, o modelo GCiBPM (Sena, 2015) para relacionar os resultados da avaliação com as fases da GC. Os resultados indicaram que a GC pode contribuir para a melhoria dos processos, potencializando o uso deste recurso e o alinhamento estratégico.

No penúltimo capítulo deste Volume, buscou-se identificar os elementos nudges utilizados no aplicativo de ensino de idiomas Duolingo para engajar os usuários. Discutiu-se os conceitos de design de conteúdo, arquitetura da escolha e nudges, para a compreensão da importância do elemento nudge para o engajamento dos alunos tendo como referência autores como Afify (2018), Bieging & Busarello (2014), Silva (2007) e Thaler (2019). A partir do estudo realizado, foi possível perceber que o aplicativo utiliza elementos nudges desde o cadastro para prender a atenção do leitor e fazê-lo iniciar seu percurso de aprendizado e, durante o uso do aplicativo, faz uso de diversos elementos nudges em vários momentos para manter o usuário engajado.

O Capítulo que encerra o volume 2 do livro *Perspectivas em Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento* busca, por meio de uma revisão sistemática, os conceitos e definições utilizados pelos pesquisadores para o termo Smart City; e mapear características e pensamentos convergentes destes pesquisadores, buscando entender e contribuir para o delineamento de um conceito global de Cidade Inteligente. Entre os principais resultados do estudo está o mapeamento de cinco características convergentes na definição de uma Cidade Inteligente: i) TICs; ii) pessoas; iii) sustentabilidade; iv) urbanização; e v) governança.

Eduardo Zeferino Maximo
João Artur de Souza
Ricardo Pereira

SUMÁRIO

Apresentação	4
Capítulo I	7
Capacidade Absortiva em <i>Startups</i> : uma revisão sistemática	7
Capítulo II	21
<i>Lean Startup</i> : um método direcionado para agilidade e dinamismo no processo de inovação das organizações do conhecimento	21
Capítulo III	36
Inovação e comunicação interna em startups: o caso da <i>Involves</i>	36
Capítulo IV	47
<i>Design</i> de serviços e de experiências em destinos turísticos: resultados bibliométricos preliminares de uma revisão integrativa	47
Capítulo V	61
O modelo de governança multinível para o desenvolvimento de destinos turísticos	61
Capítulo VI	75
Unindo pessoas com o silêncio: os valores do empreendedorismo social e a trajetória de um monge budista	75
Capítulo VII	87
Relação entre práticas de gestão do conhecimento e coaching no setor público: uma revisão sistemática de literatura	87
Capítulo VIII	100
A maturidade em gestão de processos de negócios sob a perspectiva da gestão do conhecimento	100
Capítulo IX	117
O Nudge no design de conteúdo no aplicativo de idiomas Duolingo	117
Capítulo X	128
Cidades Inteligentes: Percepções e Definições em uma Análise Sistemática da Literatura	128
Índice remissivo	147
Sobre os organizadores	148
Sobre os Autores	153

Design de serviços e de experiências em destinos turísticos: resultados bibliométricos preliminares de uma revisão integrativa

 10.46420/9786588319451cap4

Leonardo Lincoln Leite de Lacerda¹ 

Luana Emmendoerfer^{2*} 

Gregório Jean Varvakis Rados³ 

INTRODUÇÃO

É perceptível verificar que quando as pessoas experimentam um serviço, elas acabam por determinar quais processos da interação estão em desacordo e que podem ser trabalhados para melhorar sua entrega. Na realidade, algumas das melhores organizações do mundo se esforçam para criar boas experiências de serviço (Polaine; Lovlie; Reason, 2013). No turismo, atividade demarcada prestadora de serviços, não é diferente. Oferecer uma melhor experiência é o que realmente importa para marcar a memória afetiva e promover o engajamento pessoal do turista.

Por isso que autores como Ritchie et al. (2011) afirmam que a faceta principal do turismo está relacionada às experiências de visitação. Essas experiências incluem ver, aprender, curtir e viver em um modo de vida diferente (Ryan, 2011; Stamboulis, Skayannis, 2003). As experiências de turismo, decorrentes do aproveitamento de produtos turísticos, são sinônimas de experiências de consumo (Swarbrooke, Horner, 1999; Woodside, 2000).

Toda a jornada do cliente, ferramenta de *design* de serviços, mostra que todas as etapas do contato com o cliente precisam ser levados em conta, como: i) a busca de informações por meio de catálogos, revistas, *websites*, avaliações *on-line* ou mídias sociais; ii) os procedimentos de reserva de componentes de viagem avulsa ou em forma de pacote; iii) a viagem até o destino em si, a permanência no local, a viagem de volta para casa; e iv) a comunicação em termos de gestão de relacionamento com clientes dos respectivos prestadores de serviços e do cliente via, por exemplo, avaliações *on-line* ou mídias sociais

¹ Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

² Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

³ Professor Titular da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Doutor em Manufacturing Engineering pela Loughborough University, Inglaterra.

* Autor(a) correspondente: luana.emdf@gmail.com

(Stickdorn, Frischhut, Schmid, 2014).

A qualidade percebida dos produtos turísticos depende de uma estrutura complexa de provedores de serviços locais, e, assim, a visão holística sobre produtos turísticos como destinos ganha importância (Buhalis; Cooper, 1998; Palmer; Bejou, 1995; Weaver; Oppermann, 2000). Pois o produto fundamental no turismo é a experiência realizada no destino, este entendido por Buhalis (2000, p. 97) como “amalgamas de produtos turísticos, que oferecem uma experiência integrada para os consumidores”.

Para tanto, o *design* de serviço é uma abordagem contemporânea para sistematicamente projetar uma experiência de ponta a ponta para o cliente e, portanto, tem ganhado crescente interesse, particularmente para a atividade do turismo (Stickdorn; Zehrer, 2010). Além disso, o *design* de serviço fornece uma abordagem centrada no cliente para metodicamente analisar, inovar e melhorar processos de serviços construídos sobre a vida real dos clientes (Stickdorn et al., 2014).

Neste contexto, essa pesquisa visa responder: quais os resultados bibliométricos preliminares de uma revisão integrativa para o *design* de serviços e de experiências em destinos turísticos? Para responder a esta questão elaborou-se como objetivo: analisar como os destinos turísticos podem se beneficiar com o conceito de *design* de serviços; além de identificar as relações dessa aplicabilidade.

Além desta introdução este texto está estruturado com a seção 2 que descreve a metodologia adotada neste estudo, a seção 3 com os dados e a discussão dos resultados e finalizado com as considerações finais e sugestões de estudos futuros.

METODOLOGIA

Este estudo se caracteriza como exploratório, pois pretendeu alcançar uma visão geral sobre o fato estudado (Gil, 2008): no caso, o design de serviços e de experiências em destino turístico. Para tanto se realizou uma revisão integrativa da literatura, a qual consiste em um método de revisão amplo, uma vez que agrega tanto estudos teóricos quanto empíricos, abordagens qualitativas e quantitativas (Pompeo; Rossi; Galvão, 2009). Isso porque Botelho, Cunha e Macedo (2011) informam que a revisão integrativa possibilita observar o estado da arte sobre um determinado tema, trazendo contribuições para o desenvolvimento de teorias.

Whittemore e Knafl (2005) afirmam que o passo inicial desse tipo de revisão é a definição de um problema claro e objetivo, como já abordado no tópico anterior. Além disso, para a concretização desse procedimento é necessário preparar um protocolo que orienta o processo de revisão em relação aos objetivos, materiais e métodos, permitindo a análise dos estudos sobre o tema investigado (Mendes; Silveira; Galvão, 2008).

De acordo com Tranfield, Denyer e Smart (2003), existem três etapas principais para uma revisão integrativa: i) o planejamento da revisão; ii) a condução da revisão e relatório e iii) a disseminação dos

resultados da revisão. Sendo que na primeira etapa são apresentados o objetivo da pesquisa, a identificação da necessidade da revisão (confirmado pela ausência de revisão integrativa ou sistemática sobre o tema, os procedimentos metodológicos da estratégia de pesquisa (a ser apresentada); e resultados esperados da pesquisa.

A condução desta revisão integrativa contou com uma busca sistemática realizada nas bases de dados *Scopus*, *Web of Science* e *SciELO*, isto porque se tratam de bases com reconhecimento pela comunidade científica. Assim, a busca sistemática ocorreu no dia 07 de agosto de 2019, contando com a seguinte equação Booleana:

“service design” OR “experience design” AND “tour* destination” OR “destination management” OR “destination organization”.

O uso do recurso asterisco (*) se justifica pela necessidade de ampliar os resultados, uma vez que possibilita recorrer a termos gerais como *tourist destination* ou *tourism destination*. No caso da *Scopus* a busca foi feita nos títulos, resumos e palavras-chave, atingindo um total de vinte e quatro documentos (23 artigos e 1 artigo de conferência). Já na *Web of Science*, excluindo os documentos repetidos da *Scopus* (12 no caso), foram encontrados cinco documentos diferentes (4 artigos e 1 artigo de conferência), utilizando a pesquisa nos títulos, resumos, palavras-chave dos autores e palavras-chaves *plus*. Por fim, no caso da *SciELO*, a pesquisa realizada no campo geral trouxe nenhum resultado.

Os critérios iniciais de elegibilidade dos estudos foram: a) pertencer a qualquer área do conhecimento; b) idioma - livre; c) origem geográfica - livre; d) temporalidade - livre (tudo que foi publicado nas bases anterior à data da busca); e) tipo de documento - livre; g) tópico considerado nos estudos - conter, em inglês, no seu título, no resumo e/ou nas palavras-chave os termos que se referem destino turístico (e similares), mais a referência a design (de serviço e de experiência). Assim, todos os quarenta estudos levantados se adequaram aos critérios.

Após retirar os documentos repetidos restaram vinte e nove (29) estudos. Outro critério de elegibilidade para inclusão dos documentos na análise era que os mesmos deveriam conter os termos *service design* ou *experience design* ao mesmo tempo que *tour* destination* ou *destination management* ou *destination organization* no título e/ou no resumo e/ou nas palavras-chave. Como exemplo, considerou-se artigos que tiveram o termo *service design* no título, resumo ou palavras-chave e *destination management* no título, resumo ou palavras-chave. Excluindo, assim, outros nove documentos.

A localização dos artigos foi a etapa posterior, e todos os quatorze documentos foram encontrados. Etapa que foi seguida de uma pré-análise dos estudos contando com a leitura dos resumos, metodologias e resultados dos estudos para identificar aqueles que eram aderentes ao objetivo da revisão integrativa e que apresentaram alinhamento do conteúdo com a temática abordada de *design* de serviços ou de

experiências em destinos turísticos. A análise final, então, constituiu de 14 (quatorze) artigos⁴ que foram lidos na íntegra e agrupados em uma planilha no programa Excel para categorização numa planilha de síntese, contemplando questões relacionadas: ao ano de publicação, os autores, as palavras-chave, a metodologia adotada, o tipo de estudo (teórico ou empírico), o tipo de destino turístico estudado, o nível de *design* de serviço, as ferramentas de design adotadas ou citadas, e a contribuição que o design (de serviço ou de experiência) fornece ao destino. Sendo que para o presente artigo apenas os resultados iniciais serão apresentados.

A análise dos dados extraídos se desenvolveu de forma descritiva, utilizando primeiramente a estratégia de síntese temática, ou seja, enquadramento de códigos descobertos organizados em temas semelhantes e posteriormente interpretados para se fazer temas analíticos (Barnett-Page; Thomas, 2009). A outra estratégia advém do agrupamento de temas recorrentes (por frequência de aparecimento), realçando as informações mais repetidas.

RESULTADOS E ANÁLISE DOS ESTUDOS

EVOLUÇÃO TEMPORAL

A evolução temporal do total de quatorze artigos está apresentada no gráfico 1.

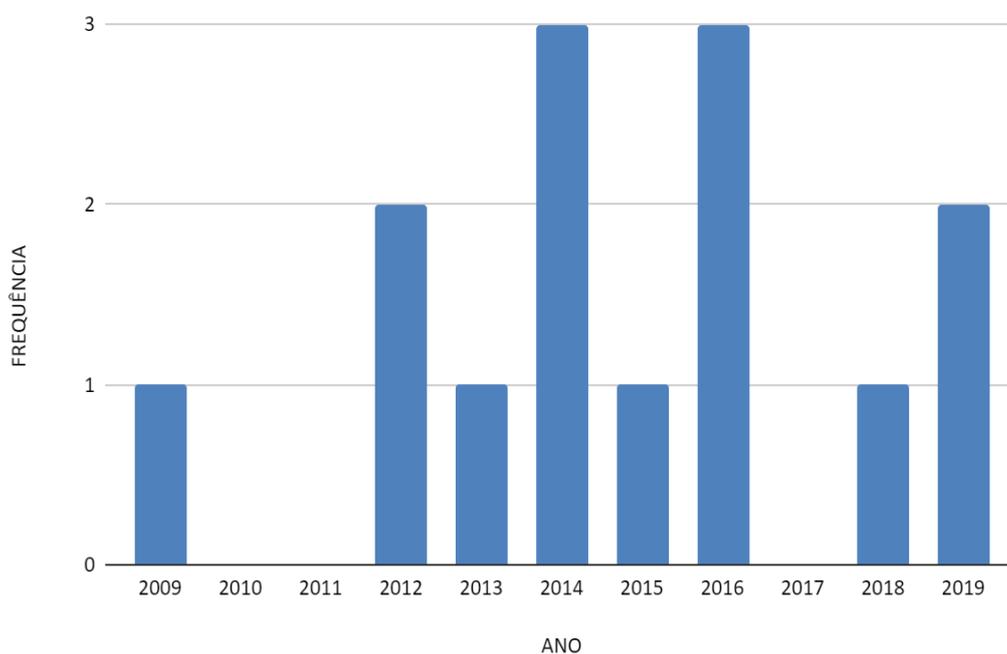


Gráfico 1. Evolução temporal das publicações. Fonte: os autores.

⁴ Os quatorze artigos selecionados para esta revisão integrativa estão identificados com um asterisco (*) ao final das respectivas referências.

Tal gráfico demonstra que os estudos que relacionam design de serviço ou de experiência com destino turístico, gerenciamento ou organização de destino nas bases da *Scopus* e da *Web of Science* se iniciaram no ano de 2009 com o artigo intitulado *The Marketing Hospitality and Leisure Experience* (Scott; Law; Boksberger, 2009). Já no título é possível identificar a aproximação com o *marketing* e experiências que envolvem não apenas o turismo, mas a hospitalidade e o lazer. Trata-se de um estudo teórico que aborda o tema “economia da experiência”.

Os anos de 2014 e 2016 foram os que tiveram mais estudos relacionados, ou seja, três publicações cada. No primeiro os temas abordam “eventos de arrecadação de fundos usando o *design* de experiência” (Chen et al., 2014), “gestão de destino com o uso de etnografia móvel e do *design* de serviço” (Stickdorn; Frischhut; Schmid, 2014) e “estudo teórico de *design* de experiência no turismo” (Tussyadiah, 2014).

Já em 2016 os temas foram sobre “uso da aprendizagem de máquina para criar *clusters* de turistas domésticos tailandeses” (Yotsawat; Srivihok, 2016), “abordagem do *design* de serviço para estruturar hotel do futuro” (Tuominen; Ascensão, 2016), e “qualidades restaurativas e estéticas de destinos de férias” (Kirillova; Lehto, 2016).

Até o momento da realização desta pesquisa, 2019 contou com dois artigos: o primeiro sobre “plataforma colaborativa digital como uma solução para destinos” (Abidin; Scarles; Lundberg, 2019) para facilitar a colaboração nos negócios e o compartilhamento de conhecimento pelo lado dos fornecedores, além de personalizar a experiência do visitante. O segundo sobre “turismo de experiência rural em propriedades de café em Taiwan” (Wang et al., 2019), o que gerou quatro recomendações específicas para o desenvolvimento sustentável do turismo em propriedades de café. Ambas as pesquisas empíricas.

Diante destas informações, os estudos abordando destinos turísticos ou organizações de gerenciamento de destinos e *design* de serviço ou de experiência acontecem mais na década de 2010, indicando que se trata de um estudo recente e que apresenta uma oportunidade de pesquisa.

Talvez esse recente interesse recaia mais sobre destinos, não especificamente sobre turismo como um todo, pelo primeiro tratar de algo que exige uma relação mais estreita entre diversos atores do *trade* turístico. Assim, o destino turístico pode ser um tema mais complexo, exigindo uma maturidade maior por parte dos pesquisadores para tentar entender as diversas relações neste cenário para se criar um produto/ideia/serviço/marca que esteja a favor dos novos desejos e anseios de turistas contemporâneos: eventos, serviços, experiências que encantem e que façam a diferença emotiva, sensorial na memória afetiva do turista.

PALAVRAS-CHAVE

Os quatorze (14) artigos apresentaram setenta e uma (71) palavras-chave, resultando em uma média de 5,07 palavras-chave por artigo. Considerando as palavras-chave em sua forma simples (ou seja,

da Lógica Dominante de Serviço hoje em dia, em que o valor é co-criado por produtos e serviços; e iii) a presença de uma economia de experiência. Economia esta considerada por Scott e Laws (2006) como o quarto estágio de desenvolvimento econômico, indo além da preocupação com serviços.

Assim a experiência passa a ser o elemento central dos serviços e produtos, ainda mais no setor turístico. Uma vez que, como Tussyadiah (2014) afirma, uma aplicação direta do *design* de serviços no turismo pode ser problemático devido à natureza da experiência turística não ser totalmente comparável aos serviços. Isso significa que o turismo envolve uma ampla gama de serviços (de companhias aéreas, de acomodação, de entretenimento, etc), mas também está relacionado à exploração de lugares que permitem que os turistas interajam com objetos (por exemplo, cenários), pessoas (por exemplo, locais) e outros recursos que não podem ser categorizados como serviços. Como resultado, elementos como “pontos de contato de serviço” e “jornada do cliente” como elementos de *design* independentes podem ser simplistas demais para aplicar no turismo. Daí a ideia de *design* da experiência ser uma abordagem mais adequada para projetar um diferencial no turismo.

METODOLOGIA ADOTADA NOS ESTUDOS

Quando se trata de metodologia adotada nos artigos levantados, a maioria utilizou estudo empírico com abordagem quantitativa, principalmente com uso da ferramenta *survey*. De acordo com Demo (2000, p. 20), estudos empíricos se dedicam “a tratar a face empírica e factual da realidade, de preferência mensurável; produz e analisa dados”. E Creswell (2010) relata que a abordagem quantitativa diz respeito à utilização de *survey* (ou levantamento) para busca de dados numéricos de tendências, atitudes ou opiniões de uma população, por meio do estudo de uma amostra. Ou ao uso de experimento para testar o impacto de um tratamento ou intervenção, com o controle dos fatores que possam influenciar o resultado da pesquisa.

Tanto os estudos teóricos quanto os empíricos com método qualitativo foram trabalhados em três artigos cada, os últimos utilizando técnicas entrevista em profundidade, grupo focal, etnografia móvel (com uso do *smartphone*) e técnica *delphi*. E por fim, os estudos mistos foram contemplados em dois artigos. O artigo restante não especificou a abordagem nem deixou claro em seu conteúdo como chegou aos resultados.

Demo (2000, p. 20) explica que pesquisa teórica se debruça em “construir teorias, conceitos, ideias, ideologias, polêmicas, tendo em vista, em termos imediatos, aprofundar fundamentos teóricos, e em termos mediatos, aprimorar práticas”.

Creswell (2010) assevera que a abordagem qualitativa tem como enfoque a pesquisa no ambiente natural (como observações e conversas diretas com os pesquisados), não em um ambiente controlado como um laboratório. Além disso, utilizam-se variadas fontes de dados como entrevistas, documentos,

observações com o objetivo de extrair sentido do conteúdo adquirido.

Por sua vez, na pesquisa mista (multimétodos, métodos quantitativos e qualitativos ou metodologia mista) há uma união de paradigmas e técnicas de coleta de dados da abordagem quantitativa e da qualitativa. E a integração dos dados ocorre quando a coleta de dados quantitativo e qualitativo ocorre ao mesmo tempo (Creswell, 2010).

Assim, a metodologia adotada nos quatorze estudos se configura de acordo com a figura 3.



Figura 3. Metodologia Adotada nos Estudos Analisados. Fonte: os autores.

Essa prevalência de estudos quantitativos vai contra o que a teoria trata a respeito do *design* de serviço. Stickdorn et al. (2014), por exemplo, relata que um dos cinco princípios do pensamento de *design* de serviço é a centralidade no usuário, o que implica recorrer de método qualitativo, como o etnográfico, por ser mais cooperativo, participativo e contextual. E Foglieni et al. (2018) complementa dizendo que em relação à coleta de dados, os profissionais de *design* de serviços geralmente adotam métodos etnográficos, como grupos focais, entrevistas, observação direta ou participante, *mystery shopping*, ou seja, métodos de abordagem qualitativa.

Estes mesmos autores (Foglieni et al., 2018) - com uso das ideias de Polaine et al. (2013) e Grove e Fisk (1992) - também apresentam que normalmente a pesquisa que é conduzida na prática de *design* de serviço é principalmente a qualitativa. E que por causa da natureza experiencial dos serviços, muitas vezes é baseada em técnicas de observação. Isso porque o objetivo é explorar os comportamentos do usuário durante a vida cotidiana, suas emoções e suas motivações que fazem as pessoas optarem por uma solução e fazer uma escolha em vez de outra. Já os dados estatísticos, ou seja, a metodologia quantitativa torna-se fundamental em pesquisas que investigam o mercado a uma escala mais ampla.

Assim, revendo os artigos que utilizaram pesquisa quantitativa, não houve uma inconsistência com o que a teoria prega, pois os estudos abordam uma escala mais ampla, como: i) o estudo transcultural de

experiência de turismo de cinema entre chineses, japoneses, taiwaneses e tailandeses na Coreia do Sul; ii) a perspectiva de rede dos papéis e funções de destinos de turismo em uma região da China; iii) a segmentação de turistas domésticos tailandeses em uma província do mesmo país; iv) o estudo dos efeitos na cultura regional sobre a experiência de interface com o usuário em uma região chinesa; e v) o estudo de qualidades restaurativas e estéticas em destinos de férias com viajantes norte-americanos.

DESTINOS TURÍSTICOS ABORDADOS

Cada artigo abordou um aspecto único (empírico ou teórico) sobre destinos turísticos com relação a *design* de serviço ou de experiência, mesmo quando estes pareciam se encaixar em uma mesma categoria, como “turismo rural” e “destino rural”, ou “destino histórico” e “destino cultural”, ou “destino inovador” e “destino futurista”. Portanto, cada destino será apresentado em um quadro explicativo (Quadro 02).

Quadro 2. Apresentação e Síntese dos Destinos Turísticos. Fonte: os autores, 2020.

DESTINO TURÍSTICO	SÍNTESE DA IDEIA
Destino Turístico de Cinema	Expectativas e experiências turísticas associadas a filmes, em locações filmadas por programas populares de mídia, em particular em filmes e séries de televisão.
Turismo Rural	Experiência em cidade afastada do centro urbano.
Destino Rural	Experiências de visitação em áreas rurais, com suas paisagens cênicas e cultura do interior.
Destino de Evento/ de Hospedagem	Evento como atrativo organizado pela atividade de turismo e hospitalidade para angariação de fundos. O que repercute de forma positiva no setor receptivo, como hospedagem, restaurantes, atrativos, entretenimento e associações do destino.
Plataformas Digitais para <i>Destination Management Organization</i> (DMO)	Elementos da próxima geração de plataformas digitais para organizações de gerenciamento de destino (DMO), com foco nos negócios e nos visitantes.
Destino de Esqui	Cujo atrativo principal é uma estação de esqui, com sua infraestrutura turística, como: hospedagem, equipamentos de alimentos e bebidas, centro de eventos e teleféricos.
Destinos turísticos de uma região (seus papéis e funções)	Os papéis e funções de um aglomerado de destinos (restritos pela estrutura espacial baseada na rede de fluxo turístico a partir da perspectiva do relacionamento) de uma dada região turística.
Destino Histórico	Local com patrimônio mundial regimentado pela UNESCO, sendo este seu principal atrativo (templos, museus, ruínas e pagodes, eventos, atividades, produtos locais).
Destino Cultural	Com uso de aplicativo de turismo específico para fornecer informações e

	experiências sobre patrimônio cultural mundial.
Destino inovador - híbrido (cultural/criativo)	Posicionamento de destinos - criação de destinos do futuro do ponto de vista das indústrias criativas para aplicar essa experiência a projetos de turismo.
Destino Futurista	Exercício de visão de futuro de destinos turísticos e hotéis de forma geral em uma era pós-fordista e neo-fordista de produção e consumo, o que exige novas perspectivas de dinâmica e inovação.
Experiências de <i>marketing</i> de destino	Ênfase no <i>marketing</i> como a conexão entre as ofertas experimentais de destinos e operadores turísticos e as necessidades e desejos dos consumidores.
Destino de férias/lazer	Qualidades restaurativas e estéticas em ambientes baseados em destinos de férias naturais e urbanos diversos.
Geral (instalações e infraestrutura, site).	Estrutura teórica sobre experiência de turismo elaborado em meta-conceito, representando as proposições de valor dos destinos turísticos e o conceito operacional que permite a orquestração de elementos de <i>design</i> nos destinos turísticos para permitir e facilitar as experiências desejadas.

O quadro revela uma variedade de enfoques e de possibilidades de pesquisa considerando *design* de serviço ou de experiência em destino turístico, e em muitos casos fazendo referência às Organizações de Gerenciamento de Destino (ou DMO).

Além dessa variedade de exemplos, há de se notar que existe todo um universo específico em cada destino para ser trabalhado em uma abordagem de *design* de serviço ou de experiência. Exemplos que tentam se adequar à nova demanda ao valorizar os turistas e as características locais (como a cultura e a paisagem), a oferta de entretenimento de forma singular (como filme, eventos, atividades diversas) e o uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC).

Stickdorn et al. (2014) relatam que um dos cinco princípios básicos do pensamento de *design* de serviço é a visão holística, ou seja, considerar todo o ambiente de serviço e o ecossistema de serviço (a exemplo um destino turístico). Assim, os autores dizem a qualidade percebida dos produtos turísticos depende de uma estrutura complexa de provedores de serviços locais, ou seja, a visão holística sobre produtos turísticos como destinos turísticos começam a ganhar importância.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa desenvolveu uma revisão integrativa sobre os termos *service design* e *experience design* em destinos turísticos. Os 14 (quatorze) artigos encontrados por meio da busca sistemática alcançaram parcialmente o objetivo de analisar como os destinos turísticos podem se beneficiar com tais conceitos; além de identificar as relações dessa aplicabilidade. A parcialidade se refere às categorias

analisadas neste primeiro momento contando com dados como ano da publicação, palavras-chave, metodologias adotadas, e destinos turísticos observados.

De forma resumida, neste texto foi possível verificar que a maioria dos estudos encontrados foram empíricos (cerca de 80%); e que os anos de 2014 e 2016 foram os que tiveram mais estudos relacionados, indicando que se trata de uma relação recente de estudo. Também que os quatorze artigos apresentaram setenta e uma palavras-chave, sendo que os termos mais citados foram os que compreenderam a busca sistemática dos artigos: *experience*, *design*, *tourism* e *destination*. E que existe diferenciação entre conceitos do *design* de experiência e do *design* de serviço, colocando o primeiro como mais amplo e com maior capacidade de ser um diferencial no mercado.

No que tange a metodologia adotada nos estudos analisados os resultados apresentaram a prevalência de estudos quantitativos, o que de certa maneira contrapõe a teoria sobre *design* de serviço. Isso porque tal preceito tem como um dos princípios a centralidade no usuário, o que implica recorrer do método qualitativo.

Cada artigo abordou um aspecto único (empírico ou teórico) sobre destinos turísticos com relação a *design* de serviço ou de experiência. Isso mostra um esforço para adequar tais territórios à demanda de turistas que valorizam as características locais, a oferta de formas únicas de entretenimento e o uso de tecnologias da informação e comunicação.

Este estudo com resultados preliminares contribui com o campo de conhecimento do turismo ao demonstrar primeiramente que ainda há muito a se estudar quando se pretende criar um serviço diferenciado ao turista. E que as ideias do *design* de serviço têm potencial para criar produtos e contatos únicos e cativantes a seus clientes e usuários. E ainda que a tendência tem sido ir além da esfera do serviço, adotando um conceito mais amplo como o *design* de experiência. Além disso, o presente estudo mostrou a relevância de adotar estudos qualitativos relacionados a co-criação de serviços e experiências em nível mais micro (pontos de contato), e quantitativos para compreensão de uma expectativa mais ampla (nível macro).

Outrossim, a atividade turística é um fenômeno interdisciplinar, para tanto existe uma variedade de termos similares (como os setores específicos de hospedagem, alimentos e bebidas, agências de viagens, por exemplo) que poderiam ser segmentados em buscas futuras com o uso do *design* de serviço e da experiência de forma mais precisa às diferentes vertentes.

Como agenda de pesquisa, constatou-se que os estudos sobre DMO ou destino turístico e *design* de serviço ou de experiência são recentes, necessitando de outras perspectivas para se entender ambas as partes. Dessa forma, sugere-se para um novo estudo fazer um comparativo de pesquisas que focam em *design* de serviço no turismo e design de Experiência no Turismo. Além disso, existe uma diversidade de enfoques que pode ser feita, como no nível do serviço (micro, meso ou macro), tipos de empreendimentos

(públicos ou privados, pequenas, médias ou grandes empresas) e segmento da oferta turística (rural, cultural, de aventura, de sol e praia, de estudos e intercâmbio, etc), por exemplo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abidin HZ, Scarles C, Lundberg C (2019). Digital collaboration: A solution for destinations. *e-Review of Tourism Research*, 16(2-3):205-214.
- Barnett-Page E, Thomas J (2009). Methods for the synthesis of qualitative research: a critical review. *BMC Medical Research Methodology*, 9(1).
- Botelho L, Cunha CJCA, Macedo M (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*, 5(11): 121-136.
- Buhalis D, Cooper C (1998). Competition or cooperation? Small and medium sized tourism enterprises at the destination. In: E. Laws, B. Faulkner; G. Moscardo (Eds.), *Embracing and managing change in tourism*. 1 ed. Editora: London, Routledge. 466p.
- Buhalis D (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1): 97–112.
- Chen P-J, Singh D, Ozturk AB, Makki A (2014). Can fundraising be fun? An event management study of unique experiences, performance and quality. *Tourism Review*, 69(4): 310-328.
- Creswell JW (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed. 296p.
- Demo P (2000). *Metodologia do conhecimento científico*. São Paulo: Atlas. 216p.
- Foglieni F, Villari B, Maffei S (2018). *Designing better services: A strategic approach from design to evaluation*. Milão: Springer. 177p.
- Gil AC. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas. 220p.
- Grove S, Fisk R (1992). The service experience as a theater. In: Sherry J, Stemhal B. (eds) *Advances in consumer research*. Association for Consumer Research: 455-461.
- Kirillova K., Lehto X (2016). Aesthetic and restorative qualities of vacation destinations: how are they related? *Tourism Analysis*, 21(5): 513-527.
- Liu F, Zhang J, Zhang J, Liu Z, Lu S (2012). Roles and functions of tourism destinations in tourism region of South Anhui: A tourist flow network perspective. *Chinese Geographical Science*, 22(6): 755-764. *
- Meacci L, Liberatore G (2018). A senses-based model for experiential tourism. *Tourism ; Management Studies*, 14(4): 7-14.
- Mendes DSK, Silveira RCCP, Galvão CM (2008). Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto ; Contexto Enfermagem*, 17 (4): 758-764.
- Palmer A, Bejou, D (1995). Tourism destination marketing alliances. *Annals of Tourism Research*, 3: 616–629.

- Polaine A, Løvlie L, Reason B (2013). *Service design: From insight to inspiration*. New York: Rosenfeld media. 309p.
- Pompeo D, Rossi, L A, Galvão, CM (2009). Revisão integrativa: etapa inicial do processo de validação de diagnóstico de enfermagem. *Acta paul. Enferm*, 22 (4): 434-438.
- Ritchie BJR, Tung, VWS, Ritchie, RJB (2011). Tourism experience management research: emergence, evolution and future directions; *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(4): 419-438.
- Ryan TP (2011), *Statistical Methods for Quality Improvement*, John Wiley; Sons. 592p.
- Stamboulis Y, Skayannis P (2003). Innovation strategies and technology for experience- based tourism. *Tourism Management*, 24(1): 35-43.
- Stickdorn, M, Frischhut, B, Schmid JS (2014). Mobile ethnography: A pioneering research approach for customer-centered destination management. *Tourism Analysis*, 19(4): 491-503.
- Scott N, Laws E (2006). Knowledge sharing in tourism and hospitality. *Journal of Quality Assurance in Hospitality; Tourism*, 7(1-2): 1-12.
- Scott N, Laws E, Boksberger P (2009). The marketing hospitality and leisure experience. *Journal of Hospitality Marketing; Management*, 18: 99-110.
- Stevens T (2013). Crimes against the consumer: Avoiding serial reproduction-innovation and destination development. In: *2nd International Scientific Conference Tourism in South East Europe*. 2013.
- Stickdorn M, Frischhut B, Schmid, JS (2014). Mobile ethnography: A pioneering research approach for customer-centered destination management. *Tourism Analysis*, 19(4): 491-503.
- Stickdorn M, Zehrer A (2010). Mobile ethnography: How service design aids the tourism industry to cope with the behavioral change of social media. *Touchpoint: The Journal of Service Design*, 2(1): 82–85.
- Storbacka K, Brodie RJ, Böhmman T, Maglio, OP, Nenonen S (2016). Actor engagement as a microfoundation for value co-creation. *Journal of Business Research*, 69(8): 3008-3017.
- Swarbrooke J, Horner S (1999). *Consumer Behavior in Tourism*. Butterworth Heinemann, Oxford.
- Thompson CJ (1997). Interpreting consumers: A hermeneutical framework for deriving marketing insights from the texts of consumers' consumption stories. *Journal of Marketing Research*, 34(4): 438-455.
- Tranfield D, Denyer D, Smart P (2003). Towards a methodology for developing evidence informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, 14(3): 207-222.
- Tuominen PP, Ascensão MP (2016). The hotel of tomorrow: A service design approach. *Journal of Vacation Marketing*, 22(3): 279-292.
- Tussyadiah IP (2014). Toward a theoretical foundation for experience design in tourism. *Journal of Travel Research*, 53(5): 543-564.

- Valls JF (2006). Destino turístico. In: Valls, J. F. (2006). *Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis*. Rio de Janeiro: Editora FGV: 15-58.
- Vargo SL, Lusch RF (2017). Service-dominant logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, 34(1): 46-67.
- Wang M-J, Chen L-H, Su P-A, Morrison, AM (2019). The right brew? An analysis of the tourism experiences in rural Taiwan's coffee estates. *Tourism Management Perspectives*, 30: 147-158.
- Weaver D, Oppermann M (2000). *Tourism management*. Milton, UK: Wiley. 504p.
- Whittemore R, Knafl K (2005). The Integrative Review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5): 546-552.
- Woodside AG (2000). *Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure*. Wallingford, Oxfordshire. 368p.
- Wordle (2019). *Home*. Disponível em: <http://www.wordle.net>. Acesso em: 25/08/2020.
- Xi L, Cheng J, Ye J, Xiao, W (2015). The Effects of Regional Culture on User Interface Experience: A Case Study of Xin'an Hangu Guan in China. In: *International Conference on Human-Computer Interaction*. Springer, Cham: 270-275.
- Yotsawat W, Srivihok A (2016). Thai domestic tourists clustering model using machine learning techniques: Case study of phranakhon si Ayutthaya Province, Thailand. *International Information Institute*, 19(2): 413-422.

ÍNDICE REMISSIVO

- A**
- aplicativo, 6, 7, 22, 42, 56, 118, 119, 124, 125, 126, 127
- aprendizagem interorganizacional, 11, 14, 16, 17, 18, 19
- arquitetura da escolha, 6, 118, 119, 127
- B**
- Budismo, 80, 82, 84, 85, 87
- C**
- capacidade absorptiva, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19
- Cidade Inteligente, 6, 130, 136, 137, 139, 140, 141, 142, 143, 144
- coaching, 6, 7, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100
- comunicação interna, 5, 7, 37, 38, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47
- conceito, 6, 9, 37, 42, 44, 49, 53, 57, 58, 62, 64, 91, 103, 104, 130, 136, 137, 138, 140, 143, 144
- conhecimento, 149, 150, 151, 152, 153
- D**
- desenvolvimento, 149, 151
- Design* de serviços, 7, 48
- destino turístico, 49, 50, 51, 52, 53, 57, 58, 63, 65, 70, 71
- E**
- empreendedorismo, 6, 7, 14, 29, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86, 162
- empreendedorismo social, 6, 7, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86
- G**
- gestão
- da inovação, 5, 10, 38, 39, 40, 41, 43, 44
- de Processos de Negócios, 6, 101, 102
- Governança Multinível, 62, 63, 65, 66, 70, 73
- I**
- incidentes críticos, 82, 85
- inovação, 7, 25, 36, 37, 47, 101, 149, 150, 151, 152, 154, 155, 156, 157, 160, 162, 163, 164
- L**
- liderança, 153
- M**
- maturidade em BPM, 6, 102, 104, 107
- método *Lean Startup*, 23, 24, 30
- Multigov, 62, 63, 66, 68
- N**
- nudge, 6, 119, 122, 125, 126
- O**
- organizações do conhecimento, 7, 22, 23, 24, 26
- P**
- práticas de gestão do conhecimento, 6, 7, 88, 93, 97, 98, 99, 101
- processo de inovação, 5, 7, 22, 23, 33, 40, 43, 117
- R**
- revisão sistemática, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 33, 36, 64, 81, 88, 93, 130, 131, 143, 144
- S**
- Santa Catarina, 5, 8, 22, 37, 42, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 73, 74, 75, 76, 86, 87, 101, 106, 117, 143, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 164, 166
- serviço público, 6, 88, 89, 92, 95
- startups, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 150, 166
- T**
- turismo, 5, 48, 49, 52, 54, 56, 57, 58, 62, 63, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 151
- V**
- valor social, 76, 78
- vantagem competitiva, 25, 26, 31, 34, 39

SOBRE OS ORGANIZADORES



EDUARDO ZEFERINO MAXIMO

Mestrando em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC-UFSC), Membro do Núcleo de Estudos em Inteligência, Gestão e Tecnologias para Inovação (IGTI). Possui graduação em Artes Visuais pela Universidade do Extremo Sul Catarinense (2004), Pós graduado em Marketing (2005). Atualmente é Gerente Executivo do Movimento Catarinense para Excelência - Excelência SC. Já atuou como professor de Pós-Graduação na Faculdade Anglo-Americano na cadeira de Gestão Empresarial e também atuou na Faculdade de Tecnologia Michel como Professor das Disciplinas de Comunicação Integrada ao Marketing, Planejamento de Marketing, Orientação ao Trabalho de Conclusão de Curso e Estágio. Exerceu ainda as funções de Coordenador de Marketing e Qualidade e Gerente de Desenvolvimento Institucional da Sociedade Literária e Caritativa Santo Agostinho - Hospital São José. Atuou ainda como Analista de Assessoria de Gestão na Thomson Reuters/Domínio Sistemas. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Gestão da Excelência (Planejamento estratégico, análise e solução de problemas, Fundamentos da excelência, Lean Six Sigma, Gestão por processos) e de marketing, atuando principalmente nos seguintes temas: marketing, satisfação do cliente, fidelização, satisfação.



GISELY JUSSYLA TONELLO MARTINS

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC-UFSC), Mestre em Administração (UFSC), MBA em Marketing (FGV), Especialista em Tecnologias Educacionais (UNISOCIESC), Graduação em Administração (UFSC). Pesquisadora do Laboratório ENGIN / EGC / UFSC. Possui formação em Gestão para Empreendedores (CUOA Business School, Vicenza, Itália) e em Negociação,

Mediação, Conciliação e Arbitragem. Possui experiência profissional nas áreas de marketing, vendas e serviços, além de ter atuado como coordenadora de cursos de graduação e pós-graduação. Atualmente realiza consultorias e ações de treinamento e desenvolvimento para empresas de todos os portes, além de mentorias para empreendedores e startups. Também atua como professora da Faculdade CESUSC mantida pelo Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina, nos cursos de Administração e Tecnologia em Marketing. É também professora convidada do MBA da Universidade Estácio de Sá.



JOÃO ARTUR DE SOUZA

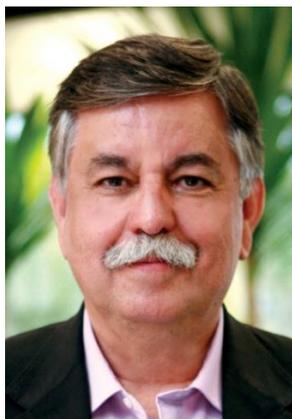
Professor Titular da Universidade Federal de Santa Catarina no Departamento de Engenharia do Conhecimento. Graduação em Matemática (Licenciatura) pela Universidade Federal de Santa Catarina (1989) e em Direito pela Universidade do Sul Catarinense, mestrado em Matemática e Computação Científica pela Universidade Federal de Santa Catarina (1993) e doutorado na área de Inteligência Artificial em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1999). Trabalhou na Universidade Federal de Pelotas de 1993 a 2007 como professor na área de Matemática, atuando especialmente em Educação a Distância. Foi coordenador dos Cursos de Graduação em Matemática e Matemática a Distância (2005-2006). Líder do Grupo de Pesquisa IGTI - Inteligência, Gestão e Tecnologias para Inovação (Líder) e ENGIN – Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento. Pesquisa na área de Inovação, Inteligência Artificial, Gestão do Conhecimento, Gestão de Risco e Controle Interno, e Universidade Corporativa. Atua como professor no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC na área de Inteligência e Gestão para Inovação. É autor de centenas de artigos publicados em revistas científicas e anais de evento, e autor do livro Introdução a Lógica Matemática (2010), e editor dos livros: Inovação em Segurança

Pública (2018), Inteligência para Inovação (2018), Empreendedorismo e Inovação Social (2017), Ciência, tecnologia e inovação: pontes para a segurança pública (2016), Cadernos de pesquisa em inovação: as novas tecnologias e as tendências em inovação (2013).



LUANA EMMENDOERFER

Doutoranda em Gestão do Conhecimento pelo Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Mestre em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Socioambiental pela Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC (2011), Especialista em Desenvolvimento Regional e Sócio Ambiental pela Universidade Federal do Paraná - UFPR (2008), Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (2006). Desde 2010 é servidora efetiva do estado de Santa Catarina na função de Analista de Turismo atuando na área de políticas públicas de turismo, pesquisas, inovação e elaboração de projetos turísticos. Co-idealizadora da ferramenta Almanach – dados para o turismo catarinense e do INOVATUR – 1º Programa de Inovação aberta focado no turismo catarinense. Atualmente Diretora de Estudos e Inovação da Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina, membro da Rede de Inteligência do Turismo de Santa Catarina, da Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo e do grupo de pesquisa KnowTour; Revisora de periódicos nacionais e internacionais relacionados a turismo. Tem interesse em trabalhos relacionados à governança do conhecimento e turística, destinos turísticos inteligentes, inovação, sistemas de inteligência turística e economia criativa.



NERI DOS SANTOS

CEO do Instituto STELA e professor Sênior do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (EGC/UFSC. Graduado em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal de Santa Catarina (1976), especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Universidade Federal de Santa Catarina (1977), Mestrado em Ergonomie pela Université de Paris XIII (1982), França. Doutorado em Ergonomie de Ingenierie; pelo Conservatoire National des Arts et Metiers (1985), França e Pós-doutorado em Ingenierie Cognitive pela École Polytechnique de Montréal- Canadá. Ex-Presidente da ABEPRO, Gestão 92/93 e 94/95. Ex-Decano da Escola Politécnica da Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUCPR 2015/2018.). Faz parte do Conselho Editorial das seguintes revistas: American Journal of Industrial Engineering, International Journal of Knowledge Engineering and Management, Ação Ergonômica, Gestão Industrial, INGEPRO Inovação, Gestão e Produção e Revista de Ciência e Tecnologia.



PALMYRA FARINAZZO REIS REPETTE

Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Engenharia Civil pela Universidade de São Paulo (1998), na área de Tecnologia e Gestão da Produção. Atualmente, é Analista Judiciário, apoio especializado Engenharia Civil, no Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina. Trabalhou como auditora de Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9000 pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, da Universidade de São Paulo, e como consultora do Centro de Tecnologia de Edificações (CTE/SP). Atuou como Professora Substituta do Departamento de Construção Civil da Universidade Federal de Juiz de Fora e como Professora Substituta do Departamento de Engenharia Civil da Universidade Federal de Santa Catarina. Atuou como consultora autônoma e auditora de

sistemas de gestão da qualidade com base nas normas ISO 9000. Tem experiência na área de Engenharia Civil, com ênfase em construção civil.



RICARDO PEREIRA

Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC) da Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Engenharia de Produção, na área de inteligência organizacional pela Universidade Federal do Santa Catarina (2009). Graduado em Administração de Empresas (2002) e em Direito (2013), ambos pela Universidade Federal de Santa Catarina, com especialização/MBA em Gestão Global pela Universidade Independente de Lisboa (2004). Pesquisador do Laboratório de Liderança e Gestão Responsável LGR/EGC/UFSC. Servidor Público Federal desde 2004. Administrador/Analista da UFSC-Universidade Federal de Santa Catarina, Procuradoria Geral Federal (PF/AGU) e IBGE, exercendo atividades relacionadas à supervisão, programação, coordenação e execução especializada, em um grau de maior complexidade, relacionada a estudos, pesquisas, análises e projetos de administração de pessoal, material, orçamento, organização e métodos. Atualmente atua como Analista de Planejamento, Gestão e Infraestrutura, exercendo suas atividades na Procuradoria da União no estado de Santa Catarina (PU/AGU). SCOPUS ID: 57218597763.

SOBRE OS AUTORES



PATRICIA DE SÁ FREIRE

Professora do Departamento de Engenharia do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, assumindo o cargo de Coordenadora de Ensino. Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Programa de Pós Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento/ UFSC (2013). Mestre em EGC/UFSC (2010). Autora de sete livros e mais de 300 artigos científicos publicados em congressos nacionais e internacionais, periódicos e capítulos de livros, destacando a coautoria de capítulos da obra Interdisciplinaridade em Ciência Tecnologia; Inovação contemplada com 2º lugar no Prêmio Jabuti no ano de 2011 e, outros artigos premiados em congressos. Possui graduação em Pedagogia, com habilitação em Tecnologias da Educação, pela PUC/RJ (1986). É especialista em Marketing pela ESPM/RJ (1987) e em Psicopedagogia pela UCB/RJ (2006). Atualmente é líder do Laboratório ENGIN - Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento para a Inovação e membro dos Grupos IGTI (Núcleo de Inteligência, Gestão e Tecnologia para a Inovação/UFSC) e, do KLOM (Interdisciplinar em Conhecimento, Aprendizagem e Memória Organizacional/UFSC). É Editora do International Journal of Knowledge and Management (IJKEM).



RODRIGO GUERRA GARCIA

Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). Possui graduação em Administração pela Universidade Estácio de Sá (2015). MBA em Gestão Empresarial pela FGV (2018). Atualmente é consultor de projetos. Tem experiência na Administração Pública, com ênfase em gestão de projetos e planejamento. Possui conhecimentos específicos na área da saúde.



ROGÉRIO CID BASTOS

É professor titular da Universidade Federal de Santa Catarina. Ocupa, desde maio de 2016 o cargo de Pró-reitor da Pró-reitoria de Extensão da Universidade Federal de Santa Catarina. Possui graduações em Estatística pela Universidade Federal do Paraná (1978); Ciências Jurídicas e Sociais pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1979); mestrado em Engenharia de Produção - Pesquisa Operacional pela Universidade Federal de Santa Catarina (1983); especialização em Engenharia de Sistemas pela Universidade Técnica de Lisboa (1988) e doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1994). Possui ampla experiência administrativa na gestão do Ensino Superior. Foi Pro-Reitor de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (2010-2011); Secretário de Informática da Universidade Federal da Fronteira Sul (2009-2010); Secretário de Informática da Universidade Federal de Santa Catarina (1996-2004); dentre outros cargos de direção, chefia e coordenação.



KLEITON LUIZ NASCIMENTO REIS

Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Mestre em Jornalismo pelo Programa de Pós-Graduação em Jornalismo da UFSC, e Bacharel em Comunicação Social - Habilitação em Jornalismo pela Universidade Federal do Pará (UFPA). É ainda Especialista em Gestão da Comunicação em Mídias Digitais pelo SENAC-SC e trabalha na área de Marketing Digital e como professor de Marketing nos cursos de Graduação do SENAC-SC. Também possui experiências profissionais nas áreas de assessoria de comunicação e jornalismo online, além de integrante do Grupo de Pesquisa Psicologia, Subjetividade, Inovação e Conhecimento (PSIC).



GERTRUDES APARECIDA DANDOLINI

Professora Titular da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestre (1997) e Doutora em Engenharia de Produção (2000), e licenciada em Matemática (1992) pela UFSC. Foi professora da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) entre 1993 e 2007, onde foi coordenadora dos cursos de Lic. em Matemática presencial e do a distância. Foi pesquisadora da Universidade Aberta do Brasil (UAB) entre 2007 e 2011. Foi coordenadora e subcoordenadora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC) entre 2016-2017 e 2018-2019, respectivamente. Atualmente é líder do Grupo de Pesquisa Inteligência, Gestão e Tecnologia para Inovação (IGTI) e membro do ENGIN - Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento. Ministra na graduação: Teoria Geral dos Sistemas, Criatividade e Inovação e Gestão da Inovação. Na pós-graduação é professora do PPGEGC/UFSC na área de inovação. Linhas de pesquisa: Front End da Inovação, Inteligência para Inovação, Gestão de Inovação, Inovação Social e Universidade Corporativa.



LEONARDO L. L. DE LACERDA

Mestre em Lazer pela UFMG (linha temática de Formação e Atuação Profissional. Museu e Marketing de Serviços), Especialista em Lazer pela UFMG (abordagem sobre jogo e grupos sociais). Graduado em Turismo pelo Centro Universitário Newton Paiva (abordagem sobre ludicidade e saúde). Graduação incompleta em Administração pela Faculdade de Estudos Administrativos (FEAD). Coach pelo Instituto Brasileiro de Coaching. Atualmente é doutorando em Engenharia e Gestão do Conhecimento na UFSC (linha de pesquisa em Gestão do Conhecimento e Sustentabilidade).



FERNANDA KEMPNER MOREIRA

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC). Mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (2011). Especialista em Marketing e Gestão de Pessoas (2002) e Gestão Financeira e Contábil (2008). Graduada em Administração pela Faculdade Estadual de Ciências e Letras de Paranavaí (2001). Membro do Grupo de Pesquisa ENGIN Núcleo de Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento para a Inovação. Possui experiência como docente, atuando principalmente nas disciplinas: administração da produção, gestão de pessoas e gestão da qualidade.



GREGÓRIO JEAN VARVAKIS RADOS

Professor titular da Universidade Federal de Santa Catarina, Depto de Engenharia do Conhecimento atuando no ensino da graduação (Engenharias e Ciência da Informação) e nos programas de Pós-graduação de Engenharia e gestão do conhecimento e Ciência da Informação. Possui graduação em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1979), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1982) e doutorado em Manufacturing Engineering - Loughborough University of Technology (1991). Tem experiência na área de Gestão, com ênfase em Gestão de Processos, Gestão do Conhecimento e Gestão de Organizações de Serviços, atuando principalmente nos seguintes temas: inovação, gestão do conhecimento, produtividade, melhoria contínua, tecnologia de informação e fluxo informacional.



JULIANA FRANDALOZO ALVES DOS SANTOS

Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). Bolsa Capes / Proex de Doutorado, Dedicção exclusiva. Investigadora em Gestão de Risco e Desastres e Gestão do Conhecimento com foco em Comunicação, Resiliência e Liderança. Mestre em Jornalismo (2014) para o Programa de Pós-Graduação em Jornalismo (UFSC), Bacharel em Jornalismo (2010) (UFSC). Jornalista multimídia, atuando como repórter de jornalismo impresso e online, em comunicação institucional estratégica, edição e redação, em diversas línguas, estilos e veículos, com experiência em coordenação e treinamento de equipes. Fez intercâmbio acadêmico na Universidade de Santiago do Chile, em 2009. Foi corretora da Capes e pesquisadora do Centro Universitário de Estudos e Pesquisas em Desastres da Universidade Federal de Santa Catarina. Trabalhou como cantora lírica e atriz durante ou ensinou e vivenciou a importância da criatividade na construção da resiliência. Áreas de interesse: Gestão do Risco e Desastre; Liderança; Comunicação e Planejamento Estratégico em Organizações.



ANA MARIA BENCCIVENI FRANZONI

É professora Titular da Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC do Departamento de Engenharia Civil, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento e do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial. Engenheira Civil, Especialista em Gestão de Pessoas por Competência e Coaching, Mestre pela Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC e Doutora pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho/UNESP. Coordenou o Curso de Especialização em Operações Rodoviárias - UFSC/Labtrans/Dnit. Atualmente é coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial.



LUCIANO A. NASCIMENTO MACHADO

Mestrando em Engenharia e gestão do conhecimento EGC/ UFSC Universidade Federal De Santa Catarina. Bolsista CAPES - PROEX. Pós-graduado em Coaching pela Universidad Europea del Atlantico, através da Fundação Universitária Iberoamericana FUNIBER. Graduado Hotelaria pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina IFSC. Membro do Grupo de Pesquisa-Laboratório de Engenharia do Conhecimento (dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/6582228186571058). Atuando na linha de pesquisa em Engenharia do conhecimento em destinos turísticos inteligentes. Tem experiência na área de Hotelaria; Turismo, com ênfase na liderança e gestão de equipes na hotelaria.



RITA LUCIA BELLATO

Mestranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Especialização em Administração, Gestão Pública e Políticas Sociais pela Faculdade Dom Bosco de Ubiratã. Graduação em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Integrante do Grupo de Pesquisa (ERGON) em Gestão do Conhecimento da UFSC, autora de capítulo e organizadora de livro e de artigos em periódicos especializados e em anais de eventos, nacionais e internacionais. Atuante na Linha de Pesquisa de Teoria e Prática em Gestão do Conhecimento com foco nas áreas de Gestão Pública, Competências Digitais, Transformação Digital, Capacidades Organizacionais, Auditorias Governamentais, Auditoria do conhecimento, Liderança, Coaching e Empreendedorismo. rita.lucia@ufsc.br.



MARCIO CRESCENCIO

Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC, com mestrado em Administração pela Universidade Regional de Blumenau - FURB. Especialização em Redes de Computadores pela UTFPR e Gestão Pública na Educação Profissional Tecnológica pelo IFSC. Graduação em Ciência da Computação na UNIPAN; servidor efetivo no cargo de Analista de Tecnologia da Informação do Instituto Federal Catarinense desde de 2008; foi coordenador e Diretor de Tecnologia da Informação; atua no setor Coordenação de Sistemas com desenvolvimento e suporte de sistema integrado de gestão das atividades acadêmicas; tem experiência profissional em planejamento e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, desenvolvimento e suporte em sistemas de informação e administração de banco de dados. Tem interesse pelos seguintes temas: Gestão Pública, Gestão de Tecnologia da Informação, Gestão do Ensino Superior e da Educação Profissional e Tecnológica, Engenharia e Gestão do Conhecimento. Atualmente pesquisa sobre métodos, técnicas e ferramentas para a construção de modelos e sistemas de conhecimento.



ALEXANDRE ALCIDES DA CONCEIÇÃO NETO

Doutorando do curso de Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, mestre em Engenharia Ambiental pela UFSC (2004) e graduado em Administração pela UFSC (2000). Atualmente é Gerente de Projetos da Secretaria de Estado da Agricultura de Santa Catarina - SAR e Coordenador Executivo do Núcleo de Inovação Tecnológica para a Agricultura Familiar - NITA. Foi Coordenador de Projetos da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina - FAPESC de 2007 a 2019, responsável pelo acompanhamento e avaliação de projetos de pesquisa e inovação.



KAROLINE DE MACEDO SANTOS

Mestranda em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento pela UFSC e também especialista em Gestão de Marcas e Comunicação Estratégica pela UFBA. Formada em Relações Públicas, já passou por inúmeras agências de publicidade atendendo clientes como Coca-Cola, Natura e Grupo Brasil Kirin. Ainda na Bahia, deu aulas durante dois anos no Instituto Tecnológico do Território do Sisal. Atualmente em Florianópolis, pesquisa e trabalha com Nudges e Economia Comportamental nas consultorias desenvolvidas pela Florin. É sócia e co-fundadora da Florin, um negócio de impacto social que através de consultorias financeiras e de modelagem de negócio auxilia mulheres empreendedoras a gerir de forma sustentável os seus próprios empreendimentos se posicionando no mercado de maneira mais competitiva.



MARIA JOSÉ BALDESSAR

Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (2006), Mestre em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina (1999), coordenadora do Grupo de Pesquisa Geografias da Comunicação, da Intercom e do grupo de pesquisa MidiaCon - Mídia e Convergência, Certificado pelo CNPq. É professora Associada da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). É docente permanente nos programas de Pós-Graduação de Engenharia e Gestão do Conhecimento e no de Estudos da Tradução. Ministra disciplinas na graduação em Jornalismo relacionadas ao jornalismo online, economia da mídia e produção textual. Tem experiência na área de Comunicação, com ênfase em Jornalismo Especializado (Comunitário, rural, empresarial, científico, institucional), atuando principalmente nos seguintes temas: jornalismo, internet, hipermídia, jornalismo online, economia da mídia, história da mídia, convergência digital, usabilidade e ensino de jornalismo. Integra o Núcleo de Televisão Digital Interativa, onde coordena os projetos de extensão, entre eles o www.cotidiano.ufsc.br.



ADILSON ALBUQUERQUE

Mestrando do Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, na área Mídia do Conhecimento, na UFSC. Possui Especialização em História pela Universidade Federal do Paraná (2005). Graduação em Filosofia pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1994), em Ciências Religiosas pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1997) e em Teologia pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2000). Foi professor nomeado da Prefeitura Municipal de Curitiba de 2002 a 2013 e do Estado do Paraná de 2004 a 2013, sendo que do ano de 2007 a 2012 atuou na Secretaria Municipal da Educação de Curitiba com formação continuada de professores. Atualmente atua como Policial Rodoviário Federal, na Universidade Corporativa da Polícia Rodoviária Federal - UniPRF, na área de capacitação dos servidores.



ANDREICI DAIANI VEDOVATTO VITOR

Mestranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento - EGC na Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Pós-graduada em Desenvolvimento e Tecnologia pela Unochapecó e UNC Campus Concórdia (2013). Especialista em Gestão de Pessoas pela Unochapecó (2011). Bacharel em Administração pela Unochapecó (2009). Atua como Professora de Inovação junto ao SENAC Santa Catarina, onde é também idealizadora e coordenadora do Curso Superior em Tecnologias e Design de Negócios, focado em formar profissionais com conhecimento nas áreas de negócios digitais, design digital e desenvolvimento de soluções, aptos a empreender ou liderar times de tecnologia e processos de transformação digital em organizações. Desenvolve estudos na área de empreendedorismo e inovação, gestão do conhecimento e cidades inteligentes. É membro do Grupo de Pesquisa LabCHIS UFSC. Atuou como professora de empreendedorismo no curso de Administração da Unochapecó. Atuou como agente do InovAtiva Brasil 2015 e 2016.



EDUARDO MOREIRA DA COSTA

Diretor Geral do laboratório internacional LabCHIS (Cidades mais Humanas, Inteligentes e Sustentáveis) com bases na UFSC e no Rio, e consultor independente. Professor do Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC. Autor do livro *Global E-commerce Strategies for Small Businesses* (MIT Press, 2001), publicado em Inglês, Chinês e Japonês (2001 a 2003). Criador e coordenador do primeiro MBA em e-Gov do país, o MeGA. Consultor do BID (na área de e-commerce), Banco Mundial (coordenador de avaliação do Programa InfoDev) e UNCTAD nas áreas de cidades mais humanas, inteligentes e sustentáveis; inovação; negócios eletrônicos; e governo eletrônico. Nos EUA, foi "visiting scholar" na Universidade de Harvard de 1997-2002. No Brasil, foi Diretor de Inovação da FINEP (2007-2010), criador dos programas PRIME, JURO ZERO e 14Bis; Diretor do CNPq (1993-1997), criador do programa SOFTEX 2000 de incentivo à exportação brasileira de software; Pesquisador do CPqD da TELEBRÁS e consultor do IEL-Nacional (onde escreveu o primeiro manual brasileiro sobre o comércio eletrônico, ainda em 1998) e dezenas de empresas e organizações. Dr. Eduardo Moreira da Costa é engenheiro eletricista e M.Sc. em Ciência da Computação pela UFMG e Ph.D. em eletrônica pela Universidade de Southampton, na Inglaterra. Membro da Ordem do Mérito Científico do Governo Brasileiro (2010). Conselheiro de entidades e membro do Conselho de Administração da HOPLON em Florianópolis, é palestrante conhecido no Brasil e no exterior nas áreas de Inovação; Cidades mais Humanas, Inteligentes e Sustentáveis; Novas Políticas Públicas e Organizacionais; Capital de Risco e Empreendedorismo. É ainda membro do Laboratório de Habitats de Inovação e Empreendedorismo da UFSC (<https://www.inlab.ufsc.br>).



LUCIANA MELO HERVOSO

Bacharel em Comunicação Social pela PUC-Rio, MBA em Gestão de Recursos Humanos pela UNIP. Atuou como especialista em Cerimônias de Premiação nos Jogos Olímpicos de 2016, como gerente de eventos na Embaixada do Brasil em Londres nos Jogos Olímpicos de 2012. Formada pela SLAC em Coaching de Vida, Executivo e de Liderança em 2016. Desenvolveu habilidades em meditação e mindfulness na Oneness University na Índia e em Yoga do Som no Canadá com Guy Lussier. Escreveu artigos sobre Cidades Inteligentes pelo grupo de estudos LabChis/UFSC. Especialista em Desenvolvimento Pessoal e Profissional desenvolve treinamentos para equipes, liderança, orientação de transição de carreira e estratégias para a realização de sonhos e metas. Atualmente cursando Computer Science na University of the People.



JAMILE SABATINI MARQUES

Diretora de Inovação e Fomento da ABES - Associação Brasileira das Empresas de Software e Presidente da Câmara de Tecnologia e Inovação da FECOMÉRCIO - Federação do Comércio de Bens, de Serviços e de Turismo de Santa Catarina. Trabalha com inovação e tecnologia desde 2004. Pesquisadora de Pós-Doutorado da USP, no Instituto de Estudos Avançados, Programa Cidades Globais e em Desenvolvimento Baseado no Conhecimento no EGC/UFSC. Participa do Laboratório de pesquisa LabChis de Cidades Humanas e Inteligentes. É doutora pelo Programa de Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC, a tese demonstra a importância de fomentar a inovação para gerar desenvolvimento econômico baseado no conhecimento. Fez doutorado sanduíche na Queensland University of Technology - QUT, Austrália. É mestre em Gestão da Inovação pela École de Mines de St-Étienne (França), especialista em gestão de empresas pela Univali e graduada em Administração com Habilitação em Comércio Exterior pela Faculdade Ibero-Americana de Letras e Ciências Humanas. Foi Coordenadora da

incubadora Midi Tecnológico de 2004 a 2012, onde recebeu prêmio de melhor incubadora do Brasil em 2008 e 2012. Foi Diretora Executiva da Acate de 2006 a 2012. Tem experiência na área de gestão, atuando principalmente nos seguintes temas: Inovação, Fomento, Fundos de investimento, cidades humanas inteligentes e representação institucional. É membro do conselho do International Journal of Knowledge-Based Development (IJKBD) (www.inderscience.com/ijkbd); Membro do Comitê Assessor do Programa Start-up Brasil do MCTIC (ABES), Membro do comitê de IOT da ABDI e INMETRO. É membro do Conselho Municipal de Inovação de Florianópolis/SC (Fecomercio).



Santa Catarina destaca-se nacionalmente como um Estado inovador, berço de startups e com um polo tecnológico em amplo desenvolvimento. Também, dotado de belezas naturais e um litoral encantador, é um dos principais destinos turísticos do Brasil. Esse contexto, aliado à peculiaridade de abrigar um povo empreendedor caracteriza o Estado Catarinense como um dos mais desenvolvidos (social e economicamente) do país.

ISBN 978-658831945-1



Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp)
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br