

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



Pantanal Editora

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-capa: 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

O modelo de governança multinível para o desenvolvimento de destinos turísticos

 10.46420/9786588319451cap5

Luana Emmendoerfer^{1*} 
Patrícia de Sá Freire² 
Fernanda Kempner-Moreira³ 

INTRODUÇÃO

Abordar o desenvolvimento de destinos turísticos para a sua sustentabilidade econômica e impactos positivos no entorno é compreender os fundamentos de Governança Multinível (Multigov) em seus territórios. Na relação entre o desenvolvimento local e regional, o conceito de Turismo é transversal aos olhares técnicos, acadêmicos, jurídicos, econômicos, sistêmicos ou mesmo holísticos, visto que é um setor que oferece ao território visitado a movimentação econômica necessária à sua autonomia de gestão e conservação (Ansarah, 2001). É no turismo feito por e para as pessoas, que coexistem as condições ideais para o encontro entre destino e pessoas.

Perceber os territórios brasileiros como destinos turísticos, é desenvolver competências para “a valorização da função turística e recreativa” desse local. O que favorece “na formação de um ambiente urbano globalmente mais atrativo, permitindo aumentar a sua capacidade competitiva e as possibilidades de retenção/captação de mão-de-obra e do capital, cuja mobilidade se encontra fortemente ampliada” (Henriques, 1996).

Outrossim, como destaca Beni (2003) em sua obra clássica sobre a análise estrutural do turismo, um território autossustentável é dependente do turismo para se estruturar, por meio do planejamento da interconexão e gestão das inter-relações dos vértices propostos, ou seja, “os subsistemas ecológico, econômico, social e cultural da superestrutura, da infraestrutura, do mercado, da oferta, da demanda, de produção, de distribuição e de consumo” (Beni, 2003).

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

² Professora do Departamento de Engenharia do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina. Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento.

³ Doutora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

* Autora correspondente: luana.emdf@gmail.com

Perceber o turismo como um sistema aberto de importância suprema ao desenvolvimento local e regional é se tornar capaz de gerenciar diversos mecanismos e componentes distribuídos nas diferentes esferas políticas do território e suas dimensões culturais, naturais, sociais e econômicas. Para Beni (2003) o Sistema de Turismo - Sistur se configura como “o conjunto de procedimentos, doutrinas, ideias ou princípios logicamente ordenados e coesos, com a intenção de descrever, explicar ou dirigir o funcionamento de um todo”. Esse modelo de sistema foi redesenhado por Noschang (2014), como um ecossistema turístico onde é enfatizado a relação de causa-efeito entre os subsistemas apontando assim a complexidade do turismo. Beni e Moesh (2017) reconstróem o Sistema do Turismo e incluem neste ecossistema turístico a territorialidade, o setor produtivo local, os atores sociais e as Instâncias de Governança Regionais (IGR’s). Assim, tratando basicamente de um destino turístico como um todo, local este que se propõe um olhar sobre o modelo de governança multinível.

A Governança Multinível (Multigov) voltada para o desenvolvimento de destinos turísticos pressupõe o pensar além da “divulgação de imagens e textos” sobre os patrimônios históricos e ambientais de uma região. Exige buscar a perenidade e a sustentabilidade dos processos de criação e manutenção do capital relacional do próprio território – relacionamento entre atores e com *stakeholders*. Para tal, faz necessário, envolver atores, identificar *stakeholders*, institucionalizar redes interorganizacionais de coprodução, estabelecer políticas e estratégias de ação colaborativas, definir banco compartilhado de elementos de comunicação, entre outras (Elias, 2014; Zhang; Yan; Lo, 2009).

Assim, este artigo está voltado a analisar “*Como a governança multinível por meio dos seus elementos pode contribuir para o desenvolvimento de destinos turísticos?*”. Esses elementos compreendem em componentes e mecanismos a serem governados pelo destino turístico de maneira a propiciar a coexistência da preservação e do desenvolvimento local e regional pretendido, neste caso, o estado de Santa Catarina.

O MODELO GOVERNANÇA MULTINÍVEL PARA O DESENVOLVIMENTO DE DESTINOS TURÍSTICOS

O contexto atual é de um mundo caracterizado por fluxos dinâmicos, complexos e interconectados, que demanda a formação de redes como estratégia para soluções coletivas e modelos flexíveis de governança que considerem todos os atores envolvidos e suas respectivas diversidades (Vaz; Reis, 2017; Wilson, 2017; Sandström, 2020). Os atores devem governar o *Commons* da rede, promovendo a individualidade e a autonomia, respeitando as regras coletivas e as ações coerentes e coordenadas que levem ao alcance dos objetivos estratégicos (Freire; Kempner-Moreira; Hott Jr., 2020).

O modelo de Governança Multinível (MultiGov), estudado desde a década de 2000, fundamenta-se nas teorias de redes organizacionais, de bem comum e de sistemas (Vaz; Reis; 2017; Snower; 2019;

Monios; 2019; Kempner-Moreira; Freire, 2000) e envolve a integração e cooperação de diferentes atores em múltiplos níveis de atuação (Papadoulos; Piattoni, 2019).

A MultiGov foi fundamentada em 1993 por Gary Marks para descrever a dinâmica da integração da União Europeia durante os anos 80 e início dos anos 90, em que os diferentes territórios nacionais necessitavam se reestruturar como um bloco único. Nos últimos anos teve seu conceito ampliado para a utilização em outros campos de estudo, e incluiu aos atores governamentais os atores não-governamentais, em um novo arranjo para a solução de problemas conjuntos (Benz; Eberlein, 1999; Benz; Zimmer, 2010; Bates et al., 2013; Rantala; Hajjar; Skutsch, 2014; Alcantara; Broschek; Nelles, 2016; Henrichs; De Meza, 2017; Den Boer; Dieperink; Mukhtarov, 2019; Hickmann; Stehle, 2019; Thomann; Trein; Maggetti, 2019).

Uma revisão sistemática realizada por Kempner-Moreira e Freire analisou os diferentes conceitos de MultiGov presentes na literatura desde o início das publicações do termo e cunhou a seguinte definição para o modelo:

“MultiGov é um sistema complexo de governança de redes de interações e colaborações multiníveis e multidimensionais, que transcende fronteiras entre entidades internas e externas, públicas e privadas, reconhecendo-as como atores autônomos, responsáveis e engajados em processos decisórios colaborativos, coesos e transparentes na busca de soluções coletivas para o bem comum” (Kempner-Moreira; Freire, 2021, no prelo).

Essa mesma pesquisa estabeleceu os elementos teóricos do modelo, elencado em 7 pressupostos teóricos, 6 diretrizes, 3 conjuntos de mecanismos e 5 componentes, a saber:

Quadro 1. Resumo dos elementos da MultiGov. Fonte: Adaptado de Kempner-Moreira e Freire (2021, no prelo).

GOVERNANÇA MULTINÍVEL (MULTIGOV)			
Pressupostos teóricos	Diretrizes	Mecanismos	Componentes
Composição	Aprendizagem em múltiplos níveis	Aprendizagem em Rede	Coprodução de conhecimento
Diversidade			
Acoplamento			
Interação	Integração	Comunicação efetiva	Engajamento dos múltiplos atores
Flexibilidade	Descentralização da autoridade	Arenas independentes para negociação	Autoridade sancionadora e coordenadora com papel central
Responsabilidade, Autonomia e Poder	Distribuição de poder e responsabilidades; respeito à autonomia		Capacidade de fornecimento adequado
Bem Comum	Auto-organização do sistema		Enquadramento de co-benefícios

Neste sentido, é importante que os processos e estruturas sejam reordenados para operação em múltiplos níveis, que os atores tenham capacidade de atuação em rede, que a autoridade e o conhecimento sejam compartilhados e coproduzidos (Conteh, 2013).

Estruturas de poder devem ser difundidas em múltiplos níveis, a autonomia deve ser respeitada e os atores estimulados a uma participação propositiva e inovadora (Dallabrida; Becker, 2003; Brandão, 2011; Divay; Paquin, 2013). Além disso, a MultiGov requer distribuição de poder e responsabilidades, integração e interação em diferentes níveis, cooperação e negociação para o consenso, em ambientes que se tornam mais complexos pelo aumento das relações (Ivan; Cuglesan, 2009; Knopp, 2011).

Para Yang, Rounsevell e Haggett (2015) é possível adaptar a MultiGov a diferentes contextos, sendo que sua implantação dependerá fortemente da energia distribuída entre as autoridades localizadas nos diferentes níveis e do respeito aos mecanismos e componentes que possibilitem às diretrizes de atuação em ambientes multiníveis.

A proposição de se utilizar o modelo de Governança Multinível (MultiGov) para a governança dos destinos turísticos, surge dos resultados de diversos estudos científicos e acadêmicos, que apontam que, onde há necessidade da integração do território em relação à autonomia e à autoridade de partes deste mesmo território, deve-se pensar na MultiGov, visto que esta propicia a interação entre os diferentes níveis de governo em um mesmo território, transformando-o em ambiente propício a relações interinstitucionais positivas (Bobbio, 2005; Profeti, 2004; Hooghe, 1996; Domenichelli, 2007; Ramos et al., 2009).

O impacto das transformações políticas, econômicas e sociais nos processos globais transformaram radicalmente a estrutura dos territórios turísticos, impondo novos padrões de gestão ambiental, cultural e preservação histórica. A visão de mundo de mapeamento, preservação e documentação de valores ambientais e históricos, começa a dialogar com a visão da necessidade da educação para a preservação dos patrimônios culturais e ambientais da humanidade, bem como da urgência da Governança Multinível (MultiGov) para a auto sustentabilidade. Ou seja, no limiar do século XXI, derivadas desse contexto, acrescenta-se complexidade a um espaço diversificado como sempre foram os territórios turísticos e vem refletindo na organização social urbana (Martín, 1991).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo deste estudo foi analisar a Governança Multinível por meio dos seus elementos como forma de contribuir para o desenvolvimento de destinos turísticos. Para tanto, utilizou-se como base de análise um estado do sul do Brasil - Santa Catarina - destino turístico já consolidado e referência como um dos melhores destinos de lazer do Brasil (Viagem; Turismo, 2020). Além disso, como complementar a essa análise, essa pesquisa buscou identificar a forma como a governança é trabalhada no destino turístico;

verificar a sua relação com o desenvolvimento turístico e apresentar as principais ações realizadas por meio da governança para o desenvolvimento turístico de Santa Catarina.

A pesquisa se torna relevante porque o assunto Governança Multinível é recente e o estado de Santa Catarina vem se destacando de forma prática com o processo de governança turística. A identificação e a elaboração de um estudo que demonstra o conhecimento explícito pode auxiliar no aperfeiçoamento de projetos de destinos turísticos existentes, quanto de novos que podem estar em desenvolvimento.

Como método foi adotado o estudo de caso, para analisar o processo de governança para o desenvolvimento turístico de Santa Catarina. Segundo Yin (2005) essa técnica numa pesquisa empírica possibilita investigar um fenômeno contemporâneo dentro da realidade, principalmente quando os limites entre ambos (fenômeno e realidade) não estão bem definidos. Além disso, Dencker (2002) coloca que essa técnica permite o conhecimento em profundidade dos processos e determina situações que podem envolver exame de registros, observação de ocorrência de fatos e entrevistas.

Para tanto, neste caso foram utilizados métodos bibliográficos e documental, por meio da análise de conteúdo foi feita uma reflexão dos dados coletados e conteúdos teóricos dos estudos referenciados neste trabalho. A pesquisa bibliográfica constituiu o referencial teórico que possibilitou a compreensão de conceitos e termos utilizados e relacionados a Multigov em destinos turísticos.

A pesquisa documental reuniu dados por meio de informações e documentos disponíveis na Internet, de acesso público e gratuito, sobre diretrizes e norteadores ao turismo e ao estado de Santa Catarina. Além disso, foi realizada uma pesquisa *in loco* no órgão oficial de turismo do estado de Santa Catarina em documentos impressos e eletrônicos, como relatórios e projetos relacionados ao Programa de Regionalização do Turismo. De forma complementar, foram realizadas entrevistas com os atores deste Órgão envolvidos com a governança turística de Santa Catarina. Este instrumento serviu para validação e complementação dos dados obtidos em documentos impressos e on-line.

GOVERNANÇA NO DESTINO TURÍSTICO SANTA CATARINA

O Plano Nacional de Turismo (2018-2022) destaca a importância do fortalecimento da atuação regionalizada para incentivo à inovação e à melhoria da qualidade do turismo e por conseguinte sua competitividade e sustentabilidade da atividade turística (MTur, 2018).

O estado de Santa Catarina está dividido em 13 regiões turísticas que, por sua vez, para desempenhar seu papel de governança turística estabelece em suas diretrizes a instituição de uma Instância de Governança Regional (IGR) para cada região, sendo esse o processo fundamental para a articulação regional e desenvolvimento turístico do estado. O processo de regionalização do turismo envolve a integração e a cooperação entre municípios de uma região turística, a elaboração de políticas locais voltadas ao desenvolvimento turístico e a gestão integrada de atores públicos, privados e do terceiro setor.

O modelo de gestão adotado pelo Ministério do Turismo é o Programa de Regionalização do Turismo (PRT) que está alicerçado sob a ótica da gestão compartilhada, prevendo a participação, democratização, consensos e acordos, envolvendo multiplicidade e diversidade de entes institucionais, agentes econômicos e sociedade civil organizada. Esse Programa traduz as aspirações da sociedade e do governo na corresponsabilidade na tomada de decisões, na formulação de estratégias, na determinação das prioridades de execução, na avaliação, que referendem os objetivos a serem alcançados na perspectiva da inclusão e do desenvolvimento turístico.

A gestão compartilhada do Programa de Regionalização do Turismo estrutura-se nos seguintes níveis de atuação: em âmbito nacional, estadual, regional e municipal. Sendo a Regionalização um modelo de gestão de política pública descentralizada, coordenada e integrada, sua estrutura abarca todas as esferas institucionais e políticas. Para cada nível de abrangência, sua coordenação é exercida pelas seguintes instituições:

Quadro 2. Níveis de Gestão do Turismo. Fonte: os autores, elaboração própria.

Âmbito	Colegiado	Instituição	Executivo
Nacional	Conselho Nacional	Ministério do Turismo	Comitê Executivo
Estadual	Conselho/Fórum Estadual	Órgão Oficial do Turismo da U.F.	Interlocutor Estadual
Regional	Instância de Governança Regional		Interlocutor Regional
Municipal	Conselho/Fórum Municipal	Órgãos Oficiais de Turismo do Município	Interlocutor Municipal

No âmbito Nacional, o Conselho Nacional de Turismo (CNT) é o órgão colegiado com à atribuição de assessorar o Ministro de Estado do Turismo na formulação e na aplicação da Política Nacional de Turismo e dos planos, programas, projetos e atividades dela derivados. O CNT é composto por representantes do Governo Federal e por entidades dos diversos segmentos relacionados à atividade turística.

A atuação do CNT é por meio de câmaras temáticas que são fóruns de debate compostos por representantes das entidades membros do Conselho Nacional de Turismo, com o objetivo de assessorar tecnicamente o CNT na identificação e discussão de questões fundamentais do setor e propor ações para resolução dos problemas e entraves, necessários à consecução da Política Nacional do Turismo. Estes fóruns não são permanentes e poderão ser constituídos de acordo com as demandas do Conselho ou por solicitação do Presidente do CNT.

Em Santa Catarina, o Conselho Estadual de Turismo é o órgão de caráter consultivo e deliberativo, vinculado à Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR). O colegiado é formado a cada dois anos por representantes das regiões turísticas e da sociedade civil organizada,

incluindo as entidades que compõem o *trade* turístico, além da SANTUR, que é membro nato. No estado os trabalhos também seguem a linha em câmaras temáticas, de acordo com os temas de interesse e necessários para planejamento de ações e tomadas de decisões.

Segundo dados coletados em entrevista com a gestora da SANTUR, o Conselho Estadual de Turismo é o ambiente onde se estabelece o diálogo com os representantes do *trade* e das regiões turísticas para definir o melhor para promover o turismo e desenvolver as políticas públicas do setor em Santa Catarina. Dentro desta perspectiva, no que tange aos elementos de Multigov, os pressupostos teóricos referenciados nesta pesquisa apontam que os mecanismos de aprendizagem em rede correspondem em sua composição, diversidade e acoplamento a aprendizagem em múltiplos níveis, uma vez que essa rede intra e inter organizacionais se dá em forma de colegiado representado pelo Conselho Estadual de Turismo sendo colaborativas e integradas em câmaras temáticas para execução de suas ações. Além disso, a coprodução de conhecimento entre os autores envolvidos é organizada em reuniões quinzenais de forma ordinária com definições pautadas e encaminhamentos a serem tomados em âmbitos estaduais, regionais ou municipais.

No nível regional, as formações colegiadas são instâncias que estão em constante processo de readequação e fortalecimento de suas atividades. O papel da Instância de Governança Regional (IGR) significa estabelecer formalmente uma “organização que possa construir pactos; compartilhar espaços de diálogos; tomar decisões e orientar o desenvolvimento turístico de uma região, de forma sustentável” (MTur, 2019).

No que tange ao mecanismo de comunicação efetiva, o componente de engajamento dos múltiplos atores apresenta-se frágil com mudanças de cargos e alterações políticas em todas as esferas. Observa-se que em alguns momentos há descontinuidade do processo e ações que estavam integradas. Para isso, os pressupostos teóricos de responsabilidade, autonomia e poder fortalecem para que mudanças de cenários minimizem as alterações de trabalhos já realizados, pois com o poder distribuído e descentralizado viabiliza o mecanismo de arenas independentes para negociação, proporcionando o componente de capacidade de fornecimento menos afetado em situações de alterações organizacionais e políticas.

Considerando que o Programa de Regionalização do Turismo preconiza a atuação em todos os níveis de gestão de forma coordenada, o papel das instâncias de governança regionais é extremamente importante, pois dá voz ao território organizado, estabelecendo prioridades e estratégias de desenvolvimento. Nesse contexto, a atuação orientadora e apoiadora do governo estadual deve ser de estimular e fortalecer essa governança, partindo do pressuposto da flexibilidade, onde a diretriz de descentralização da autoridade permita que as instâncias de governança regionais tenham autonomia para aprovar e coordenar suas ações e trabalhos de forma central em suas regiões turísticas.

Assim, também é imperiosa a atuação do Governo Federal como mecanismo de apoio à criação, ao fortalecimento e a adequação das IGR com o objetivo de coordenar a implementação do PRT no nível regional e fortalecer a gestão das regiões turísticas brasileiras, de modo que se estabeleçam como protagonistas do modelo proposto. Já na esfera municipal, a atuação do turismo é regida pelo Conselho Municipal de Turismo ligado ao órgão oficial do turismo. No entanto, isso não é regra para todo município, na capital do Estado de Santa Catarina, por exemplo, o colegiado é formado por meio de um Fórum desde 2014. Tem por objetivo criar sinergia entre as entidades relacionadas com o turismo em Florianópolis, o poder público e a sociedade a fim de projetar ações de curto, médio e longo prazo para a construção de um novo cenário turístico bom para moradores, profissionais do setor e turistas (FloripaAmanhã, 2014).

Como ferramenta para o monitoramento do desenvolvimento turístico no país, o MTur utiliza o Mapa do Turismo Brasileiro que foi instituído em dezembro de 2013 e passou a ser atualizado de dois em dois anos a partir de 2016. Os estados, em parceria com os municípios, têm autonomia para definição das regiões turísticas, excluindo ou incluindo destinos. A última atualização ocorreu em 2019, onde foram reconhecidas 2.694 cidades em 333 regiões turísticas do país. Entre os critérios estava a obrigação de ter no município um órgão de turismo ou entidade responsável pela pasta, Instância de Governança Regional e o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR), todos atuantes. Entre outros critérios obrigatórios, como ter orçamento próprio destinado ao turismo e possuir prestadores de serviços turísticos de cadastro obrigatório registrados no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), do Ministério do Turismo (MTur, 2019).

Além disso, entre os benefícios do Mapa do Turismo estão a categorização dos municípios turísticos, que vai de “A” a “E”. Essa classificação é um instrumento de acompanhamento do desempenho das economias turísticas locais. A partir dele é possível subsidiar a priorização de investimentos por programas do Ministério do Turismo, incluindo ações de infraestrutura turística, qualificação profissional e promoção dos destinos, observando características peculiares de demanda e vocação turística.

De acordo com a última atualização do mapa de regionalização do turismo brasileiro (MTur, 2019b), Santa Catarina possui 177 municípios considerados turísticos espalhados em 13 regiões turísticas, o que corresponde a 60% do território catarinense. Estão categorizados entre as principais categorias A e B, 23 municípios, representando 13,02% do estado. Possuindo mais de 8% dos municípios na categoria A em comparação com o restante dos municípios brasileiros categorizados e 7% na categoria B.

Comparado a atualização do mapa anterior (2017-2019), o estado de Santa Catarina amplia o número de regiões turísticas de 12 para 13 e diminui o número de municípios turísticos de 251 para 177. Este movimento demonstra que a articulação regional está mais articulada que a municipal. É sabido que no nível municipal, as formações colegiadas são conselhos ou fóruns ainda pouco atuantes e fortalecidos,

em muitos casos inexistentes, como demonstra o recente mapeamento realizado em parceria com as regiões turísticas.

Conforme dados coletados *in loco* na SANTUR, das 13 regiões turísticas catarinenses todas possuem Instância de Governança Regional estabelecida e ativas, dessas 70% estão institucionalizadas com personalidade jurídica, sendo que todas possuem formação tripartite. Por outro lado, 118 municípios não conseguiram atender aos critérios para se inserirem no mapa do turismo, isso demonstra que nem todo município possui afinidade ou potencial turístico para se trabalhar a atividade turística, há municípios neste caso que servem de suporte ao entorno, mas que não deixam de se beneficiar em aspectos econômicos e sociais com a atividade turística, relata a responsável pelo gerenciamento das políticas públicas do turismo em Santa Catarina, em entrevista realizada.

Isto demonstra que, o pressuposto do “bem comum” do modelo de MultiGov atendido pela diretriz de auto-organização das regiões turísticas possibilita colher resultados. Através do componente de enquadramento de co-benefícios, a organização do território promove um arranjo produtivo das atividades turísticas e seu resultado é verificado de forma integrada entre os municípios de uma determinada região turística. Dessa maneira, é possível considerar o apoio ao desenvolvimento da cultura de cooperação entre municípios e regiões turísticas constantes do Mapa do Turismo Brasileiro, a fim de fortalecer o modelo de gestão compartilhada adotado pelo Programa de Regionalização do Turismo, por meio de organizações e colegiados existentes ou a serem instituídos.

Foi diante disso, que durante os anos de 2017 a 2019 o órgão oficial do turismo no estado de Santa Catarina, naquele momento Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte assinou um convênio como o MTur para fortalecer o modelo de gestão compartilhada do Turismo, estimulando a capacidade de relacionamento, de atuação, de colaboração e compartilhamento de ações em favor do turismo pelas Instâncias de Governança Regionais de Santa Catarina. Os objetivos deste convênio visaram apoiar o fortalecimento da organização dos municípios em regiões turísticas; sensibilizar a mobilização das comunidades e agentes turísticos; fortalecer as instâncias de governança de suporte à gestão descentralizada regional; criar um canal de comunicação das regiões turísticas com o estado e; apoiar a construção coletiva de um Plano Estratégico para o fortalecimento das IGR's. Este convênio foi concluído com êxito e os objetivos propostos atingidos, fato esse que resultou na formação de mais uma região turística no estado, legitimando o trabalho de fortalecimento de rede e governança entre os municípios.

Desta forma, observa-se que Santa Catarina, como destino turístico, vem trabalhando o desenvolvimento do seu território, por meio do modelo da Governança Multinível seguindo as diretrizes do Programa de Regionalização do Turismo. O trabalho de governança turística diversifica o arranjo de coordenação e faz com que diversos atores trabalhem independentes, mas funcionalmente interdependentes em busca do prol comum, que é a atividade turística.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho de governança turística em Santa Catarina vem se desenvolvendo a cada ano, abrangendo mecanismos e componentes inter-relacionado com o destino turístico. 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. Conforme apresentado, há de fato uma distribuição do poder, integração e interação em múltiplos níveis, por meio da cooperação e negociação, entre atores públicos e privados

Na esfera estadual ressalta-se a importância de cada IGR ter representação no Conselho Estadual de Turismo, o que aproxima os municípios junto ao Estado, dando mais interlocução entre as partes e deixando o elo estreito para tomada de decisões e compartilhamento de responsabilidades, com a criação de arenas independentes para negociação nas suas regiões turísticas.

Além disso, foi possível constatar que o trabalho de governança turística atende ao mecanismo de aprendizagem em rede que acontece de forma vertical com interdependência entre governos de âmbitos territoriais diferentes (nacional, estadual, regional e municipal). E de maneira horizontal entre os atores governamentais e não governamentais (público, privado e entidades de classes), além da transversalidade da atuação individual e coletiva (associações e entidades do *trade turístico*).

Observou que, o pressuposto teórico de interação é fragilizado e afetado na comunicação efetiva e no componente de engajamento dos múltiplos atores com mudanças e alterações organizacionais e políticas. Neste ponto sugere-se como forma de minimizar os impactos, o envolvimento mais técnico e do quadro de efetivos dos entes públicos e a amarração das ações e trabalhos com acordos de cooperação entre as entidades que trabalham a governança turística do destino.

Já o Mapa de Regionalização do Turismo e a Categorização dos Municípios das Regiões Turísticas são considerados instrumentos revolucionários, na medida em que se tem a intenção de aprimorar a gestão pública de turismo no país, tratando os municípios de acordo com suas peculiaridades. Além de trazer a legitimidade do espaço público, existe uma repartição do poder entre os governantes e governados para que o processo de negociação ocorra de forma descentralizada da autoridade e das funções ligadas ao ato de governar. Mas uma vez favorece a distribuição do poder e responsabilidades, dando respeito à autonomia, além de prezar pelo pressuposto do bem comum, com a auto-organização do sistema e enquadramento de co-benefícios.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcantara C, Broschek J, Nelles J (2016). Rethinking multilevel governance as an instance of multilevel politics: A conceptual strategy. *Territory, Politics, Governance*, 4(1): 33-51.

- Ansarah MGR (2001). Teoria Geral do Turismo. In: Ansarah MGR (Org.) *Como aprender Turismo, como ensinar*. São Paulo: SENAC, 2(2): 11-36.
- Bates LE et al (2013). The influence of forums and multilevel governance on the climate adaptation practices of Australian organizations. *Ecology and Society*, 18(4).
- Beni MC (2003). *Análise Estrutural do Turismo*. 9 ed. Editora: SENAC, São Paulo. 512p.
- Beni MC, Moesch MA (2017). A teoria da complexidade e o ecossistema do turismo. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 19(3): 430-457.
- Benz A, Eberlein B (1999). The europeanization of regional policies: Patterns of multi-level governance. *Journal of European Public Policy*, 6(2): 329-348.
- Benz A, Zimmer C (2010). The EU's competences: The 'vertical' perspective on the multilevel system. *Living Reviews in European Governance*.
- Bobbio L (2005). Governance multilivello e democrazia. *Rivista delle Politiche sociali*, S.l.(2): 51-62.
- Brandão CA (2011). Descentralização enquanto modo de ordenamento espacial do poder e do reescalonamento territorial do Estado: trajetórias e desafios para o Brasil. In: Dallabrida, VR (Eds.). *Governança territorial e desenvolvimento: descentralização político-administrativa, estruturas subnacionais de gestão do desenvolvimento e capacidades estatais*. Rio de Janeiro: Garamond, 115-135.
- Brasil (2004). Ministério do Turismo. *Programa de Regionalização do Turismo: diretrizes políticas*. Brasília: MTur. 27p.
- Brasil (2018). Ministério do Turismo. *Plano Nacional de Turismo (2018-2022)*. Brasília: MTur. 161p.
- Brasil (2019). Ministério do Turismo. Documento orientador. Mapa de Regionalização do Turismo Brasileiro. Disponível em: <http://regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/Doc%20Orientador%20Mapa%202019%20-%20APROVADO.pdf>. Acesso em: 25/01/2020.
- Brasil (2019b). Ministério do Turismo. Mapa do Turismo Brasileiro. Disponível em: <http://www.mapa.turismo.gov.br/mapa/init.html#/home>. Acesso em: 25/01/2020.
- CNT. Conselho Nacional do Turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/institucional/conselho-nacional-de-turismo.html>. Acesso em: 25/01/2020.
- Conteh C (2013). Changing trends in regional economic development policy governance: The case of Northern Ontario, Canada. *International Journal of Urban and Regional Research*, 37(4): 1419-1437.
- Dallabrida VR, Becker DF (2003). Governança territorial: um primeiro passo na construção de uma proposta teórico-metodológica. *Revista Desenvolvimento em Questão*, 1(2): 73-97.
- Den Boer J, Dieperink C, Mukhtarov F (2019). Social learning in multilevel flood risk governance: Lessons from the Dutch Room for the River Program. *Water (Switzerland)*, 11(10): 2032.

- Dencker AFM (2002). *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. Editora: Futura, São Paulo. 286p.
- Divay G, Paquin S (2013). L'administration publique dans la gouvernance multiniveau infranationale: état de la question et perspectives. *Télescope: revue d'analyse comparée en administration publique*, 19(1): 1-24.
- Domenichelli L (2007). Le Regioni nella Costituzione Europea: elogio delle virtù nascoste della consultazione. *Studi e materiali di diritto costituzionale, collana diretta da D'Atena e Grasso*. Milano: Giuffrè editore, (29): XII-256.
- Elias N (2014). O potencial e viabilidade das parcerias público-privadas no turismo em Portugal: a visão dos operadores do sector. Dissertação (Mestrado em Ciências Empresariais) – Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade de Lisboa, Lisboa. 53p.
- FloripaAmanhã. Fórum de Turismo. Disponível em: <<http://floripamanha.org/2014/02/grupo-de-entidades-cria-forum-de-turismo-de-florianopolis-fortur/>>. Acesso em: 25/01/2020.
- Freire PS, Kempner-Moreira F, Hott Jr JL (2020). Governança Multinível Em Rede: reflexões sobre um novo modelo de governança para a segurança pública. In: *VII Encontro Brasileiro de Administração Pública*, online.
- Google. O que fazer em Santa Catarina. Disponível em:<https://www.google.com.br/travel/things-to-do?g2lb=2502405,2502548,4208993,4254308,4258168,4260007,4270442,4274032,4291318,4305595,4308216,4308983,4314846,4315873,4317915,4323314,4328159,4329288,4330113,4338438,4340162,4270859,4284970,4291517,4292955,4316256;hl=pt-BR;gl=br;un=1;otf=1;dest_mid=/m/01l_jz;dest_state_type=main;dest_src=ts;sa=X;ved=2ahUK EwjR6ciH-aPnAhViIbkGHXZdAzkQ6tEBKAQwAHoECAsQCw>. Acesso em: 29 jan. 2020.
- Henrichs JA, De Meza MLFG (2017). Multilevel governance in regional development: a case study of the Intermunicipal Consortium of Frontier. *Urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 9(1): 124-138.
- Henriques E (1996). *A Lisboa turística, entre o imaginário e a cidade: a construção de um lugar turístico urbano*. Edições Colibri: Lisboa. 189p.
- Hickmann T, Stehle F (2019). The Embeddedness of Urban Climate Politics in Multilevel Governance: A Case Study of South Africa's Major Cities. *Journal of Environment and Development*, 28(1): 54-77.
- Hooghe L (1996). *Cohesion policy and European integration: Building multi-level governance*. Clarendon Press: Oxford. 480p.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://ibge.gov.br>>. Acesso em: 30/01/2020.
- Ivan A, Cuglesan N (2009). *Multi-level governance and decentralization in the unitary states of the European Union*. Case Study: France and Romania. *NEJ*, [S.l.], 14(1): 47-59.
- Kempner-Moreira F, Freire PS (2020). The Five Stages of Evolution of Interorganizational Networks. *Journal of Information and Knowledge Management*, 19(03).

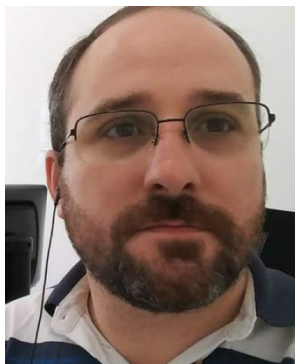
- Kempner-Moreira F, Freire PS (2021). Multilevel Governance and Organizational Knowledge: contextual and theoretical elements for its configuration. IN: Freire PS, Hawamdeh S, Dandolini GA. *Knowledge Governance and Learning for Organizational Creativity and Transformation*. DOI: <https://doi.org/10.1142/11933>, No prelo.
- Knopp G (2011). Governança social, território e desenvolvimento. *Perspectivas em Políticas Públicas*, 4(8): 53-74.
- Marks G (1993). Structural policy and multilevel governance in the EC. In: Cafruny, AW, Rosenthal, G. *The state of the European Community*. Harlow: Longman, 2.
- Martin DC (1991). The Cultural Dimensions of Governance, *The World Bank Economic Review*, 5(1): 325-342.
- Monios J (2019). Polycentric port governance. *Transport Policy*, 83: 26-36.
- NOSCHANG J (2014). O modelo teórico SISTUR diante da complexidade do fenômeno turístico. 182f. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) – Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília. 181p.
- Papadopoulos Y, Piattoni S (2019). The European Semester: Democratic Weaknesses as Limits to Learning. *European Policy Analysis*, 5(1): 58-79.
- Profeti S (2004). Le regioni italiane a Bruxelles. Il fenomeno degli uffici di rappresentanza. CIRES - Centro interuniversitario di ricerche sul sud Europa, *Working Papers Series*, 1: 1-27.
- Rantala S, Hajjar R, Skutsch M (2014). Multilevel governance for forests and climate change: Learning from Southern Mexico. *Forests*, 5(12): 3147-3168, 2014.
- Ramos L et al (2009). *A União Européia e os estudos de Integração Regional*. Belo Horizonte: Del Rey.
- Sandström A et al (2020). Assessing and explaining policy coherence: A comparative study of water governance and large carnivore governance in Sweden. *Environmental Policy and Governance*, 30(1): 3-13.
- Snowder DJ (2019). *Toward global paradigm change: Beyond the crisis of the liberal world order*. Economics Discussion Papers, 2019.
- SANTUR (2019). Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina. Disponível em: <http://turismo.sc.gov.br/o-estado/>. Acesso em: 29/01/2020.
- Viagem; Turismo. Prêmio O Melhor de Viagem e Turismo 2019/2020. Disponível em: <https://viagemeturismo.abril.com.br/materias/os-vencedores-do-premio-o-melhor-de-viagem-e-turismo-2019-2020/>. Acesso em: 29/01/2020.
- Vaz DM, Reis L (2017). From city-states to global cities: The role of cities in global governance. *JANUS. NET, e-journal of International Relations*, 8(2): 13-28.

- Thomann E, Trein P, Maggetti M (2019). What's the Problem? Multilevel Governance and Problem-Solving. *European Policy Analysis*, 5(1): 37-57.
- TripAdvisor. Atrações em Santa Catarina. disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/Attractions-g303570-Activities-State_of_Santa_Catarina.html> Acesso em: 29/01/2020.
- Wilson GN (2017). Nunavik and the Multiple Dimensions of Inuit Governance. *American Review of Canadian Studies*, 47(2): 148-161.
- Yang AL, Rounsevell MDA, Haggett C (2015). Multilevel Governance, Decentralization and Environmental Prioritization: How is it working in rural development policy in Scotland?. *Environmental Policy and Governance*, 25(6): 399-411.
- Yin RK (2005). *Estudo de caso: Planejamento e Métodos*. 5 ed. Editora Bookman: Porto Alegre, 2014. 320p.
- Zhang H, Yan Y, L K (2009). The facilitating and inhibiting factors in cooperative tourism development of the Grater Pearl River Delta (GPRD). *Journal of Quality Assurance in Hospitality ; Tourism*, 10(2): 139-152.

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

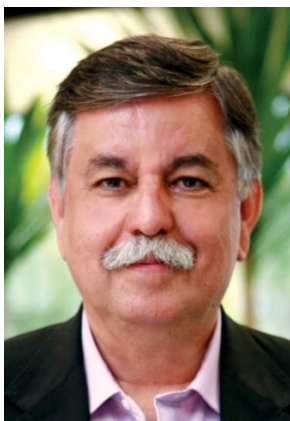
Professor Titular da Universidade Federal de Santa Catarina no Departamento de Engenharia do Conhecimento. Graduação em Matemática (Licenciatura) pela Universidade Federal de Santa Catarina (1989) e em Direito pela Universidade do Sul Catarinense, mestrado em Matemática e Computação Científica pela Universidade 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 Paranaíba (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 eletricitista 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