

SUMÁRIO

ARTIGOS

- 169 **COMPORTAMENTO ESTRATÉGICO SEGUNDO A TEORIA DE MILES E SNOW: ESTUDO DE CASO EM AGROINDÚSTRIA DO OESTE DE SANTA CATARINA**
Elis Regina Mulinari Zanin | Nelson Santos Machado | Simone Sehnem
- 197 **ANÁLISE DA COMPETITIVIDADE DOS CLUSTERS INDUSTRIAIS DE CALÇADOS DE FRANCA E BIRIGUI**
João Paulo Lara De Siqueira | Fernando Gerth | João Maurício Gama Boaventura
- 217 **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EM UMA LIVRARIA UTILIZANDO O INSTRUMENTO SERVQUAL**
Paulo A Cauchick Miguel | Eduardo Satolo | Sérgio Ferreira | Felipe Araújo Calarge
- 233 **ESTUDO DA VIABILIDADE DE PRODUTO INOVADOR “VERDE” PARA O MERCADO CONSUMIDOR COMUM**
Daiane Aparecida de Melo Heinzen | Ana Paula Mura Nastari Mattos
Lucila Maria de Souza Campos | Edson Pacheco Paladini
- 252 **O RELATO DOS MOTORISTAS DE UMA EMPRESA COMERCIAL SOBRE QVT**
Hérica Landi De Brito | Kátia Barbosa Macêdo
- 273 **SERIAM AS ÂNCORAS DE CARREIRA ADERENTES ÀS CARREIRAS INTELIGENTES? ESTUDO COMPARATIVO ENTRE ALUNOS FORMANDOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS E TURISMO**
Carlos Eduardo Tieppo | Dione Fagundes Nunes Gomes
Otávia Travençolo Muniz Sala | Leonardo Nelmi Trevisan
- 294 **A SOCIOLOGIA DA EMPRESA E O FIB EMPRESARIAL**
Fabiane Luisi Turisco | Ana Maria Kirschner
- 311 **UM ESTUDO DAS AÇÕES PARA DIVULGAR E CONSOLIDAR O BALANÇO SOCIAL NO BRASIL**
Cássio Afonso Medeiros Lana | Denise Carneiro dos Reis Bernardo
Luiz Gustavo Camarano Nazareth | Fabrício Molica Mendonça