

# SUMÁRIO

## ARTIGOS

- 86 **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
- 101 **ANÁLISE DA COMPETITIVIDADE DOS CLUSTERS INDUSTRIAIS DE CALÇADOS DE FRANCA E BIRIGUI**  
João Paulo Lara De Siqueira | Fernando Gerth | João Maurício Gama Boaventura
- 112 **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EM UMA LIVRARIA UTILIZANDO O INSTRUMENTO SERVQUAL**  
Paulo A Cauchick Miguel | Eduardo Satolo | Sérgio Ferreira | Felipe Araújo Calarge
- 121 **ESTUDO DA VIABILIDADE DE PRODUTO INOVADOR “VERDE” PARA O MERCADO DO CONSUMIDOR COMUM**  
Daiane Aparecida de Melo Heinzen | Ana Paula Mura Nastari Mattos  
Lucila Maria de Souza Campos | Edson Pacheco Paladini
- 131 **O RELATO DOS MOTORISTAS DE UMA EMPRESA COMERCIAL SOBRE QVT**  
Hérica Landi De Brito | Kátia Barbosa Macêdo
- 143 **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
- 154 **A SOCIOLOGIA DA EMPRESA E O FIB EMPRESARIAL**  
Fabiane Luisi Turisco | Ana Maria Kirschner
- 163 **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