



**Universidade La Salle - Unilasalle Canoas**

**DESENVOLVE:**  
**Revista de Gestão do UNILASALLE**

**v.6, n.3**

**ISSN 2316-5537**

**CANOAS, 2017**

## **CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE**

### **Reitor**

*Paulo Fossatti, fsc*

### **Vice-reitor**

*Cledes Antônio Casagrande, fsc*

### **Pró-reitora de Graduação**

*Vera Lúcia Ramirez*

### **Pró-reitor de Desenvolvimento**

*Renaldo Vieira de Souza*

## **CONSELHO EDITORIAL**

*Prof. César Fernando Meurer*

*Prof<sup>a</sup>. Cristina Vargas Cademartori*

*Prof. Evaldo Luis Pauly*

*Prof. Rafael Knust*

*Prof<sup>a</sup>. Tamara Cecília Karawejczyk*

*Prof<sup>a</sup>. Vera Lúcia Ramirez*

*Prof<sup>a</sup>. Zilá Bernd*

## **CONFECÇÃO TÉCNICA**

### **Coordenação geral:**

- *Editora Unilasalle*

### **Revisão de Língua Portuguesa:**

- *Patrícia Fernandes Gomes*

### **Editores eletrônica e capa:**

- *Fernanda Barbosa Guimarães*

## **EDITORAS DO PERIÓDICO**

- *Maria de Lourdes Borges*

## **Revista DESENVOLVE**

### **COMISSÃO CIENTÍFICA**

Alexandra Kruehl, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Alexandre Silveira, UNISINOS, Brasil

Aline Accorssi, UFPel, Pelotas, RS, Brasil

Almir Martins Vieira, Universidade Metodista de São Paulo, Brasil

Ana Clarissa M. Z. Santos, PUCRS, Brasil

Ana Cláudia Braun, UNILASALLE, Canoas Brasil

André Luís Janzkovski Cardoso, Universidade Federal

de Mato Grosso, Brasil

Anelise Rebelato Mozzato, UPF, Brasil

Ari Rocha da Silva, UNISINOS, Brasil

Carlos Gómez, Facultad de Trabajo Social - Universidad Nacional de Entre Ríos, Argentina

Carlos Theodoro Strey, Faculdade Menino Deus, Brasil

Carolina Magda da Silva Roma, UFMG, Brasil

Christine da Silva Schröder, UFCSPA, Brasil.

Cristiane Froehlich, Universidade FEEVALE, Brasil

Cristiane Pedron, ISEG, Portugal

Daiana Schwengber, UNILASALLE, Canoas, RS

Denise Porn, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Denise Ziliotto, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Diego Augusto de Jesus Pacheco, UFRGS, Brasil.

Dusan Schreiber, Universidade Feevale, Brasil

Emanuel Ferreira Leite, Universidade de Pernambuco, Brasil

Fábio Miguel Junges, UNISINOS, Brasil

Flávia Camargo Bernardi, UCS, Caxias do Sul, RS

Flávio Régio Brambilla, UNISC; ULBRA, Brasil

Geovana Alves de Lima Fedato, UNISINOS, Brasil

Gilca Maria Lucena Kortmann, UNILASALLE, Brasil

Gustavo Marques da Costa, Universidade Feevale, Brasil

Gustavo Dalmarco, FACE; PUCRS, Brasil

Gustavo Universidade FEEVALE, Brasil

Jéferson Rodrigo Ströher, UNISINOS, Brasil

Jefferson Monticelli, UNISINOS, Brasil

Jefferson Menezes de Oliveira, UFSM, Brasil

João Batista Zanluchi, UNISINOS, Brasil

Judite Bem, UNILASALLE, Brasil

Juliana Pugliese Christmann, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Liciane Diehl, UNIVATES, Brasil

Lucas Graeff, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Luciane Raupp, UNILASALLE, Brasil

Luciano Vignochi, UFSC, Brasil

Luiz Rodrigo Cunha Moura, UFMG, Brasil

Mamadou Alfa Djau, UFC, Brasil

Manuel Francisco Rábano Llamas, Universidad de Alcalá – UAH, Madrid, Espanha

Marcia Rohr da Cruz, Faculdade de São Marcos, Brasil

Margarete L. A. Menegotto, UCS, Brasil

Margarete Panerai Araujo, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Mariana de Freitas Dewes, UFCSPA, Brasil

Marília Bonzanini Bossle, UNISINOS, Brasil

Mirela Jeffman dos Santos, UNISC, Brasil

Natália Gomes da Silva, UNISINOS, Brasil

Pedro Senna Vieira, CEFET/RJ, Brasil

Ricardo Teixeira Veiga, UFMG, Brasil

Rita da Rosa Sampaio Brochier, UNILASALLE, Brasil

Robinson Henrique Scholz, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Rosana da Rosa Portella Tondolo, UFPel, Brasil

Sandra Spindler Rodriguez, PUCRS. Brasil

Talita Raquel de Oliveira, UNISINOS, Brasil

Telmo Silva Telles, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Valdir José Morigi, UFRGS, Brasil

Vera Lucia Felicetti, UNILASALLE, Canoas, Brasil

Victor Gomes, UCB, Brasil

Vilmar Antonio Gonçalves Tondolo, FURG, Brasil

Vinicius Nardi, UNISINOS, Brasil



Av. Victor Barreto, 2288 | Centro | 92.010-000

Canoas/RS

 +55 51 3476.8603

[editora@unilasalle.edu.br](mailto:editora@unilasalle.edu.br)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

---

Desenvolve [recurso eletrônico] : revista de gestão do Unilasalle / Centro Universitário La Salle. –  
Vol. 1, n. 1 (2012)- . – Dados eletrônicos. – Canoas, RS : Unilasalle, 2012- .

Semestral.

Sistema requerido: Adobe Acrobat Reader.

Modo de acesso: <<http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/desenvolve>>

Título da página da Web (acesso em 21 mar. 2013).

ISSN 2316-5537

1. Administração de empresas – Periódicos. 2. Gestão educacional. 3. Gestão social. 4. Gestão  
empresarial. 5. Inovação. I. Centro Universitário La Salle.

CDU: 658(05)

---

Bibliotecário responsável: Samarone Guedes Silveira - CRB 10/1418

Av. Victor Barreto, 2288, 90010-000 Canoas, RS, Brasil



(51) 3476.8500



[desenvolve@unilasalle.edu.br](mailto:desenvolve@unilasalle.edu.br)

<http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/desenvolve>

## SUMÁRIO

Editorial .....	07
-----------------	----

### ARTIGOS

1. A utilização do Customer Relationship Management como estratégia para melhorar a capacidade de inovação organizacional .....	09
---	----

*Eduardo Corneto Silva, Cristiane Drebes Pedron*

2. O processo de desenvolvimento de novos produtos de uma indústria de produtos lácteos de alto valor agregado: O caso Gran Mestri .....	29
--	----

*Fernando Fantoni Bencke, Eliane Fátima Strapazzon Beduschi*

3. Para além das estruturas: uma compreensão das práticas de sustentabilidade ambiental em uma rede de supermercado no Ceará .....	47
--	----

*Antonia Márcia Rodrigues Sousa, Quiriane Maranhão Almeida, Gilberto Frota Furtado, Francisca Juliana Miranda Linhares*

4. Avaliando a efetividade do portal eletrônico de uma instituição federal de ensino .....	65
--	----

*Jefferson Menezes de Oliveira, Bruno Martinato de Barros, Márcia Zampieri Grohmann*

5. Ponderações de egressos acerca da qualificação e do mercado de trabalho: avaliando um curso superior de tecnologia .....	87
---	----

*Simone Portella Teixeira de Mello, Elaine Garcia dos Santos, Eliane Moreira Sá de Souza*

6. Monitoramento do Ambiente e sua Influência nas Capacidades Dinâmicas .....	101
---	-----

*Mirian Magnus Machado, Michael Samir Dalfovo, Andressa Gonçalves, Vanessa Caroline da Cunha*



## EDITORIAL

Nesta décima quarta edição da *Desenvolve: Revista de Gestão do Unilasalle* apresentamos seis artigos sobre os seguintes temas: marketing, inovação, sustentabilidade ambiental, gestão educacional e capacidades dinâmicas. Destacamos que com a presente edição, somamos 112 artigos publicados neste periódico.

O primeiro artigo é intitulado “A utilização do Customer Relationship Management como estratégia para melhorar a capacidade de inovação organizacional”, sob autoria de Eduardo Corneto Silva, Cristiane Drebes Pedron provenientes da Universidade Nove de Julho (UNINOVE) em São Paulo.

O segundo artigo, intitulado “O processo de desenvolvimento de novos produtos de uma indústria de produtos lácteos de alto valor agregado: O caso Gran Mestri ” é escrito por Fernando Fantoni Bencke, Eliane Fátima Strapazzon Beduschi provenientes da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).

O terceiro artigo tem como título “Para além das estruturas: uma compreensão das práticas de sustentabilidade ambiental em uma rede de supermercado no Ceará” , tem como autores Antonia Márcia Rodrigues Sousa, Quiriane Maranhão Almeida, Gilberto Frota Furtado, Francisca Juliana Miranda Linhares provenientes da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS) e da Universidade Vale do Itajaí (UNIVALI).

O quarto artigo é intitulado “Avaliando a efetividade do portal eletrônico de uma instituição federal de ensino” autoria de Jefferson Menezes de Oliveira, Bruno Martinato de Barros, Márcia Zampieri Grohmann provenientes da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

O quinto artigo é intitulado “Ponderações de egressos acerca da qualificação e do mercado de trabalho: avaliando um curso superior de tecnologia” autoria de Simone Portella Teixeira de Mello, Elaine Garcia dos Santos, Eliane Moreira Sá de Souza provenientes Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) e da Universidade Federal de Goiás (UFG).

O sexto artigo é intitulado “Monitoramento do Ambiente e sua Influência nas Capacidades Dinâmicas” tem como autores Mirian Magnus Machado, Michael Samir Dalfovo, Andressa Gonçalves, Vanessa Caroline da Cunha provenientes do Instituto Blumenauense de Ensino Superior (IBES).

Desejamos boa leitura e bom proveito!

*Maria de Lourdes Borges, Dra.*

Editora-Chefe

*Cláudia Felipe Ramos, Ms.*

Editora-Convidada