



ARTIGO

DIREITO





ideário

Revista Científica do
INSTITUTO IDEIA



**INSTITUTO
IDEIA**

RECIFE, O MAIS NOVO VALE DO SILÍCIO BRASILEIRO: DESAFIOS E OPORTUNIDADES

PAULINIELLE CORDEIRO DA SILVA (paulinielle@gmail.com) – D Prof. DSc. Bacharel em Computação, com MBA em gestão empresarial, Mestre em Gestão Empresarial, Imersão Tecnológica Cin UFPE, Mestre em Gestão Empresarial Devry Brasil – FBV, Doutor em Administração pela Universidad Americana - PY, Pós Doutor em Administração, pela Universidad Iberoamericana, Consultor em Processos de Tecnologia da Informação e Gestão Empresarial, Professor universitário, Oficial do Exército, onde responde pela chefia das Seções de Gerência da Divisão Técnica, Logística em TI, Seção de Treinamento e Coordenador EAD pelo Exército Brasileiro, atualmente em seu segundo Pós Doutorado, sendo aluno do Programa de Pós-Doutoramento, da Universidade Iberoamericana de Asunción – PY, em parceria com o Instituto IDEIA-BR.

MARIA DE FÁTIMA BELCHIOR SILVA (profa.fatimabelchior@gmail.com) – Prof. DSc. Administradora de Empresas, Pós Graduada em Consultoria de Empresas Doutora em Administração pela Universidad Americana – PY, Mestre em Educação, Pós-Doutora pela Universidad Iberoamericana de Asunción – PY.

RESUMO: Este artigo retrata o constante desenvolvimento e reconhecimento das empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ocorrido nas últimas décadas na cidade de Recife-PE perante o mercado nacional. Apesar da atual situação política e econômica ser considerada como a maior crise atravessada pelo nosso país nos últimos tempos, foi observado que houve retorno financeiro e econômico no setor estudado. O presente artigo justifica-se em virtude da necessidade de apresentar a cidade de Recife como o novo Vale do Silício brasileiro no que diz respeito ao setor de TIC, mesmo em meio ao cenário que o país enfrenta. O objetivo principal consiste em apresentar os desafios e propostas que atraem as empresas e os profissionais de TIC para se estabelecerem e contratarem os serviços prestados pelas diversas empresas locais.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia da Informação e Comunicação. Desenvolvimento. Crescimento.

RESUMEN: Este artículo retrata el constante desarrollo y reconocimiento de las empresas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) ocurrido en las últimas décadas en la ciudad de Recife-PE ante el mercado nacional. A pesar de la actual situación política y económica ser considerada como la mayor crisis atravesada por nuestro país en los últimos tiempos, se observó que hubo retorno financiero y económico en el sector estudiado. El presente artículo se justifica en virtud de la necesidad de presentar la ciudad de Recife como el nuevo Valle del Silicio brasileño en lo que se refiere al sector de TIC, incluso en medio del escenario que enfrenta el país. El objetivo principal consiste en presentar los desafíos y propuestas que atraen a las empresas y los profesionales de TIC para establecerse y contratar los servicios prestados por las diversas empresas locales.

PALABRAS CLAVES: Tecnología de la Información y Comunicación. Desarrollo. Crecimiento.

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, transformamo-nos em espectadores de inúmeras evoluções tecnológicas, dentre as quais merece destaque a área de Tecnologia da Informação e Comunicação, a qual têm causado diversos impactos nas mais variadas áreas de atuação. Com base na pesquisa realizada na cidade de Recife-PE, constatou-se que os profissionais das mais diversas áreas necessitam de um local de trabalho com um sistema informatizado e padronizado. No entanto, para que os sistemas e aparatos tecnológicos funcionem em conformidade com o intuito desejado e para a finalidade a que se destina nas empresas, é de fundamental importância que outros serviços sejam prestados. É nesse intervalo que entram as empresas de software, provedores de serviços de armazenamento em nuvem, fornecedores de hardware e diversos outros componentes que completam a área de TIC.

Novos produtos e serviços surgiram e continuam surgindo a cada dia, alterando o ecossistema de inovação, o que gera um aumento exponencial na quantidade e na qualidade das informações que deveriam ser analisadas com maior atenção durante o processo decisório de qualquer organização, independentemente de seu porte ou setor de atuação. Esta é uma das causas que tem colaborado para o aumento da complexidade e do grau de incerteza organizacional percebidos pelos gestores e demais *stakeholders*. Por essa razão, Recife se tornou um atrativo polo de investimentos para a área de TIC. Diante do exposto, através de

metodologia que consiste em pesquisa investigativa e exploratória, o presente artigo propõe analisar o crescimento das empresas de TIC de Recife, mediante o mercado brasileiro em meio ao cenário de crise instaurado em nosso país na atualidade.

O software de computador evoluiu nas últimas décadas para se transformar na tecnologia mais importante. Hoje, essa tecnologia mostra-se vital para uma diversidade de setores e para as mais variadas áreas como a militar, aeroespacial, negócios, saúde, etc. É praticamente impossível presenciar o cotidiano das pessoas e das organizações de uma maneira independente de software e de recursos computacionais.

Nesse sentido, Pressman e Maxim (2016), relatam que:

Há 60 anos, ninguém poderia prever que o software se tornaria uma tecnologia indispensável para os negócios, ciência e engenharia; que software viabilizaria a criação de novas tecnologias (por exemplo, engenharia genética e nanotecnologia), a extensão de tecnologias existentes (por exemplo, telecomunicações) e a mudança radical nas tecnologias mais antigas (por exemplo, a mídia); que software se tornaria a força motriz por trás da revolução do computador pessoal; que aplicativos de software seriam comprados pelos consumidores com seus smartphones; que o software evoluiria lentamente de produto para serviço, à medida que empresas de software “sob encomenda” oferecessem funcionalidade imediata (*just-in-time*), via um navegador Web; que uma empresa de software se tornaria maior e mais influente do que

todas as empresas da era industrial; que uma vasta rede comandada por software evoluiria e modificaria tudo: de pesquisa em bibliotecas a compras feitas pelos consumidores, de discursos políticos a comportamentos de namoro entre jovens e adultos não tão jovens. Ninguém poderia prever que o software seria incorporado a sistemas de todas as áreas: transportes, medicina telecomunicações, militar, industrial, entretenimento, máquinas de escritório... a lista é quase infindável (PRESSMAN E MAXIM, 2016, p. 2).

Marchiori e Mainardes (2015) complementam:

“[...] a entrega do serviço (aspectos envolvidos diretamente na forma de interação entre o prestador de serviços e o cliente), o produto do serviço (utilidade ou o resultado efetivo de um serviço prestado) e o ambiente do serviço (demais aspectos relacionados à qualidade do serviço, como a aparência das instalações, dos equipamentos e do pessoal) [...] esses três componentes estão presentes no encontro de serviço, o momento durante o qual o prestador de serviços e seu consumidor interagem, presencialmente ou de forma remota (por telefone, e-mail ou qualquer outra forma de comunicação)” (MARCHIORI E MAINARDES, 2015, p.128).

Devido a grande exigência e demanda de melhores softwares, algumas empresas nem sempre conseguem entregar o produto final para o cliente de acordo com sua necessidade, gerando horas de retrabalho, além de perda de dados e informações importantes, elevando assim o custo inicial do projeto, manutenção e suporte de TI; tudo isso gera o que nenhuma fábrica de software deseja, que é a insatisfação de seus clientes.

Mediante este cenário, os responsáveis pela qualidade dos negócios em TI devem levar em conta a percepção dos clientes a partir de um contexto em que há três principais dimensões interagindo constantemente – entrega do serviço, produto do serviço e o ambiente de serviço. As informações geradas pelos modernos sistemas e recursos computacionais necessitam ser analisadas com maior atenção desde a fase de estabelecimento dos requisitos dos sistemas, perpassando pelas demais etapas de desenvolvimento e implementação, para subsidiar os gestores no processo decisório organizacional, independentemente do porte ou setor de atuação.

Diante do exposto, observam-se fatores que fizeram Recife ser considerada o Novo Vale do Silício Brasileiro, a começar pelo fato de que a cidade é geograficamente muito bem localizada, com uma arquitetura e história que encantam a todos que por ela passam, além de ser uma cidade multicultural. Tendo em vista que uma cidade se faz de conectividade, diversidade, humanidade e mobilidade, percebemos que quando o porto recifense renasceu, a cidade o fez junto com ele: anteriormente não passava de um local que abrigava depósitos abandonados, porém com a modernização passou a atrair investidores do ramo da gastronomia e recebeu um projeto da Prefeitura da Cidade para convidar seu público a circularem pelo bairro do Recife antigo, que funciona praticamente 24h. Uma das vantagens para as empresas se instalaram no Recife é a fácil mobilidade que a cidade apresenta e os incentivos apresentados pelo governo, além de valorizar a criação e preservação de espaços públicos distribuídos por toda cidade.

Não só a história ajudou Recife a carregar o título de polo tecnológico, fato já comprovado através dos diversos veículos de comunicação; a cidade também apresenta pontos atrativos para a instalação de empresas, pois de acordo com um estudo da consultoria Urban Systems, Recife é a cidade brasileira com a melhor infraestrutura para negócios. A cidade também se destaca em áreas fundamentais para o desenvolvimento e expansão das empresas: uma localização estratégica para o Nordeste, o transporte aéreo que conta com o 7º melhor aeroporto do Brasil na atualidade e que já foi por muitos anos o 1º lugar de acordo com a Secretaria de Aviação Civil (SAC), servindo como estímulo para capitais mais desenvolvidas a melhorarem seus serviços. Além disso, a boa fama da cidade chamou atenção para diversos eventos, que foram sediados em Recife, entre eles a Campus Party.

Com o crescimento, Recife adquiriu problemas conhecidos por outros centros urbanos, como a necessidade de melhoria em áreas como segurança, iluminação pública e o principal gargalo da cidade: a mobilidade pública. Mas, como uma cidade que reúne poderosos centros de inovação e empreendedorismo, tais limitações se tornaram uma oportunidade de negócio. Um exemplo prático é o surgimento de projetos como do Itaú, de espalhar bicicletas laranjas pelos centros urbanos possibilitando que seus clientes locassem uma bicicleta em um ponto A e deixando em um ponto B, projeto este que foi iniciado em Recife.

Novas formas de gestão são cobradas em razão da rapidez com que mudam as

estratégias e a vida empresarial e abordagens mais diretas a respeito da cultura e identidade organizacional são verificadas. Essa mudança impacta diretamente, dentre outros assuntos, o comportamento organizacional (SILVA, 2016).

A certeza de ter excelentes profissionais nas empresas gera baixo turnover, um ótimo ambiente de trabalho e como consequências, melhores resultados através de respostas rápidas. Recife possui extraordinárias empresas que conferem segurança e credibilidade aos investidores e aos profissionais que buscam o mercado de trabalho, levando-se em consideração que o baixo índice de turnover, apresenta-se como um diferencial no quesito confiança para estes últimos. No setor de TIC, quando ocorrem os desligamentos, os mesmos se justificam em virtude da carreira promissora, fazendo-os ascender profissionalmente.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa teve como base a cidade de Recife-PE, sendo efetuada em empresas consolidadas no mercado local, das quais foram analisadas mais de 200 empresas inicialmente. Foram observados os seguintes fatores para seleção das empresas:

- ***Possuir clientes do Governo, preferencialmente Governo Federal e preferencialmente o Exército Brasileiro. Uma vez que o Exército Brasileiro é uma das instituições que possui grande credibilidade em território nacional;***

- *Atuar no mercado Nacional;*
- *Ter apresentado crescimento em sua plataforma de clientes superior igual ou superior a 20% nos últimos três anos.*

Este artigo é de característica exploratória, investigativa e empírica, sendo avaliados fatores qualitativos e quantitativos relacionados o atual cenário político e econômico financeiro. Assim sendo, serão apresentadas abordagens condizentes com os objetivos propostos onde serão construídos conhecimentos básicos, os quais servirão como esclarecimento para possíveis discussões sobre questões relacionadas à temática.

3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Recife já foi anteriormente considerada um dos mais importantes centros de inovação do Nordeste durante um dos ápices tecnológicos nas décadas de 70 e 80, porém a história se manteve fiel e Recife é atualmente o maior polo tecnológico do Brasil, razão pela qual foi reconhecida como Vale do Silício brasileiro.

Sediando importantes centros de inovação, Recife é atualmente o maior polo tecnológico do Brasil; cada vez em maior número, multinacionais como IBM, Accenture, Microsoft, Sony, HP e Samsung escolhem a região para instalar fábricas e centros de pesquisa. Na década de 70 foi criado o curso de Ciência da Computação na Universidade Federal de Pernambuco, atual Centro de Informática (CIn-UFPE); o mesmo

se tornou referência na formação de profissionais qualificados na área de TI, pois criando uma grande expectativa de desenvolvimento para o mercado local e nacional, gerou reconhecimento e fortaleceu o compromisso compatíveis com as necessidades constantes das inovações. Um exemplo recente é o caso da Ustore, que se originou neste centro, e será apresentado mais adiante.

Após uma grande crise ocorrida na década de 90, diversas empresas migraram para outras regiões, principalmente para o sul e sudeste, causando assim um impacto de aspecto negativo para o mercado de TI e fazendo com que muitos profissionais locais fossem transferidos ou iniciassem seu próprio negócio. Porém o CIn continuou formando e exportando os melhores profissionais em TI, principalmente para o Rio de Janeiro e São Paulo, onde estavam sediadas as Filiais Brasileiras das grandes multinacionais.

Em 1996, a fim de não apagar a chama do desenvolvimento, foi criado o Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife (C.E.S.A.R), uma instituição privada que trabalha com processos de inovações em fábrica de software; é considerado por muitos o casamento perfeito para alavancar a área de TIC de Recife, juntamente ao o surgimento do Porto Digital, que atua em conjunto com diversas startups.

A fim de comprovar as informações e dados registrados, são apresentadas a seguir quatro empresas que conseguiram destaque em crescimento e atuação no promissor mercado de TIC, em meio ao panorama atual de nossa nação.

- **Empresa A - G3**

Fundada em 1998, a empresa A tem como trajetória marcante soluções e parceiros que garantem aos seus clientes qualidade, excelência e confiabilidade aos projetos de TI. Ao longo dos anos procurou parcerias tecnológicas de alto nível que solidificassem sua estratégia de suportar as necessidades tecnológicas dos seus clientes; desenvolve soluções inteligentes e inovadoras que agregam valor ao negócio de cada cliente, integrando, agilizando e customizando processos que se tornam automáticos e muito mais rentáveis.

Além de ser uma empresa sólida no mercado, apresenta um conjunto de características que unem componentes para reduzir o risco e fornecer resultados rápidos na implementação de tecnologias, através de serviços profissionais.

Está presente em diversos estados, trabalhando com clientes privados e públicos e representa diversas marcas mundialmente conhecidas. Porém o diferencial está em seu capital humano. A empresa se preocupa com a capacitação constante de seus profissionais.

- **Empresa B - Vectra**

Empresa fundada há mais de 20 anos, especializada em Gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, é

considerada na atualidade uma das empresas de maior de sucesso na área de TIC em Recife. Surgiu da ideia de um jovem estudante e já experiente profissional na área de TI que em busca de conhecimento iniciou o MBA em Negócios, onde constatou a necessidade de melhorias nos serviços prestados pelas empresas prestadoras de serviços de TI. A empresa B surgiu e conseguiu dominar, em pouco tempo, grande parte do mercado, inicialmente de Pernambuco. Em seguida iniciou suas atividades em estados vizinhos. Atualmente atuando em território nacional, tem feito um grande investimento para alcançar novos clientes e focando neste momento em atender as demandas do Governo Federal.

Com mix de produtos bastante atrativos ao mercado e parcerias com empresas internacionais, a empresa B oferece serviços de infraestrutura de TI e aplicações com monitorações em tempo real. Demonstam estar preocupados com a performance de seus clientes para alcançarem seus objetivos. Tendo atualmente em sua base de clientes o Exército Brasileiro, atua como prestador de serviços de monitoramento, utilizando a plataforma da ferramenta CA Technologies. A estrutura e organização apresentada por esta empresa a fez vencer a licitação feita pelo Exército Brasileiro, sendo a única empresa em território nacional que estava com toda documentação completa para atender as necessidades exigidas através de processo licitatório público.

Trata-se de uma empresa com características marcantes e que prioriza a qualidade no atendimento. Para isto, possui

uma área específica de gerenciamento de qualidade e de processos nos serviços e projetos. sendo a primeira empresa do norte-nordeste a receber a certificação ISO 20000, que reconhece a adoção de melhores práticas em gestão de serviços de TI baseados em processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e foi a primeira empresa do Brasil a receber a certificação MPSbr-service nível f.

Com uma equipe de profissionais que atua em projetos de alta performance, a empresa está constantemente capacitando seus colaboradores. Essa estratégia de gestão reflete de forma positiva, apresentada através de resultados com a equipe apta para tratar incidentes dentro dos prazos previstos nos níveis de acordos de serviços.

- **EMPRESA C – Ustore**

Fornecedora de infraestrutura de computação em nuvem do Porto Digital, a empresa em questão busca manter o clima de startup que atrai tantos profissionais desse mercado; a perspectiva é de dobrar o faturamento até o final deste ano. A companhia cresceu numa faixa de três dígitos em um ano e meio, o que é um feito e tanto, ainda mais se considerarmos que esses 18 meses foram os últimos entre 2015 e 2016 durante a recessão econômica que o país enfrenta.

A empresa surgiu em 2007 no Centro de Informática da UFPE, a partir da criação de um algoritmo que permitia armazenar grande quantidade de dados com baixo custo; de lá o projeto se dirigiu para o CESAR e foi escolhido para receber recursos da Finep.

A essência do negócio da empresa C já a beneficia em meio à crise econômica, tendo em vista que a empresa oferece uma estrutura que viabiliza a prestação de serviços e soluções na nuvem para provedores. No entanto, o up da empresa foi adotar um modelo de vendas diferente do licenciamento do software dominante no mercado.

Como *startup* recém-chegada no mercado, procura inovar tanto na tecnologia quanto no comercial, pois num cenário em que tudo o que as empresas querem é cortar gastos, surge um modelo no qual só se paga o que for efetivamente consumido. Em se tratando dos clientes, para eles o maior case de sucesso é o Exército Brasileiro, “*que além de servir de espelho tanto para o setor público quanto para o privado, possui um altíssimo nível de exigência e possui-os como cliente credencia a empresa no mercado*”, afirma o CEO da companhia.

- **Empresa D – Porto Digital**

Criado em 2000 com um custo aproximado de R\$ 44 milhões, sendo grande parte deste valor investido pelo Governo do Estado de PE, é atualmente o parque tecnológico que abriga mais de 250 startups dos mais variados portes. Recebe este nome por estar localizado onde um dia foi a forte zona portuária do estado. Contempla uma área de aproximadamente 150 hectares, somando mais de 7.000 profissionais transitando diariamente no bairro histórico do Recife Antigo. O governo apresenta incentivos para desenvolver empresas que se agreguem a este centro.

É atualmente a principal referência de TIC do Brasil; conhecido mundialmente, é administrado por uma Organização sem fins lucrativos, conhecida como Núcleo de Gestão do Porto Digital (NGPD), chegando a apresentar faturamento anual próximo de R\$1 bilhão.

Uma das grandes satisfações para os profissionais que trabalham no Recife Antigo é poder estar em contato constante com pessoas renomadas, ampliando o network. Para muitos profissionais, integrar este centro não significa apenas ter um salário no final do mês, se torna uma satisfação pessoal em ver nascer uma empresa e desta empresa nascerem diversos projetos.

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O principal resultado encontrado através das análises das empresas em estudo é que o aspecto da valorização profissional é um dos grandes segredos das empresas de TIC em Recife. Isso gera um grande estímulo e satisfação para as pessoas que pretendem ser transferidas ou concorrer a uma vaga para trabalhar nas empresas em Recife. Outro aspecto importante é o da economia, apresentado soluções inteligentes que as empresas de TIC desenvolvem e oferecem, aspecto este que se torna um grande atrativo não apenas para empresas contratantes, mas também para investidores externos e internos, os quais terão a garantia de um retorno financeiro seguro.



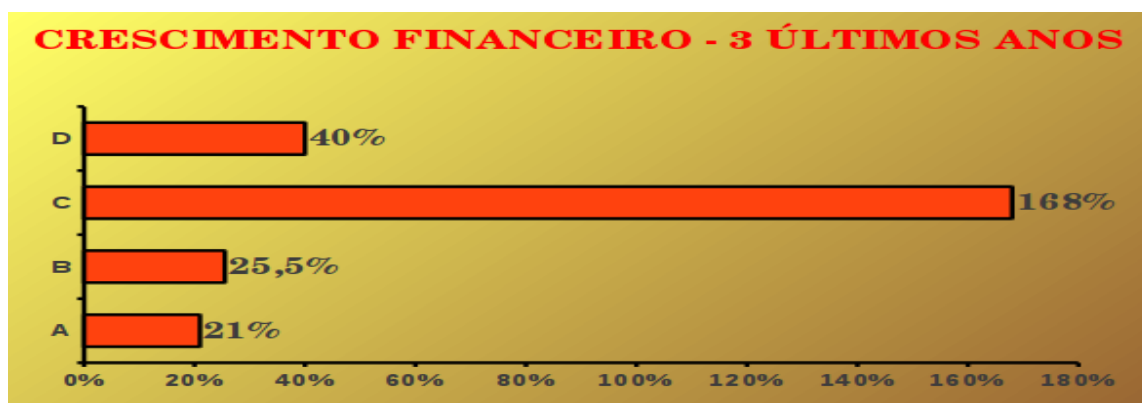
A empresa C saiu na frente de todas as outras companhias investigadas, dada a proporção não apenas no que diz respeito a sua liderança em cenário nacional e mundial, mas sobretudo no que diz respeito a alguns de seus objetivos, dentre os quais podemos citar a preparação e treinamento para reter capital humano;

outras metas consistem em aproximar as empresas e ajudar a compor a ideia de negócio com soluções e inteligência para aumentar a produtividade.



No que diz respeito ao índice de desligamento da empresa de origem, a empresa C disparou na frente das outras concorrentes em virtude da boa fama do trabalho que desenvolve, o que fez não somente com que seus colaboradores

saíssem da companhia para galgar postos mais altas, mas também pelo conhecimento que o colaborador é capaz de adquirir na mesma, aquisição esta que tem alavancado a promissora carreira de um empregado da área de TIC.



Por fim, vemos que a empresa C apresentou melhor taxa de crescimento em relação às demais empresas, ultrapassando em quase seis vezes mais as taxas apresentadas pelas empresa A, B e D.

5. CONCLUSÃO

Todos conhecem o velho clichê: a propaganda é a alma do negócio; por mais antiga que seja essa afirmação, faz-se necessário ressaltar que, em virtude da deficiência ou mesmo ausência do marketing, muitos investidores com ampla reserva não investem em determinados locais ou mesmo empresas pelo simples fato de não as conhecerem.

Observa-se que muitos investidores estão em busca de oportunidades no Vale do Silício brasileiro, o que pode ser comprovado através da grande quantidade de empresas do setor de telecomunicações como Sony, Motorola, LG, Samsung, Apple, entre outras, que já possuem bases de pesquisas, testes em desenvolvimento, sejam eles com sede própria ou mesmo grandes convênios com empresas como o CIn UFPE.

Além das empresas tomadas como objeto de estudo e das citadas neste artigo, há ainda outras que merecem destaque na área de TIC, como a TOTVS, Accenture e Stefanini, algumas situadas no Porto Digital e as quais, apesar de não constarem entre aquelas investigadas, são de grande importância para o setor.

Mesmo o Brasil enfrentando a atual e inegável crise política e conseqüentemente econômica financeira, Recife segue alavancando seu polo de informática em

desenvolvimento. O segredo das empresas da área de TIC, são os acertos nas contratações. Ou seja, colocar a pessoa certa para fazer o trabalho certo. Essa ação é responsável pelo crescente número de profissionais de outros estados e até mesmo de fora do país buscam trabalhar em Recife.

As empresas estabelecidas em Recife conseguiram ganhar licitações em virtude de possuírem toda a documentação exigida como requisitos destas, sendo tais empreendimentos bastante organizados e certificados. Mesmo diante do panorama caótico instaurado na economia, ainda assim, empresas como a Ustore conseguiram crescer três dígitos e se estabelecer no mercado com total êxito.

De acordo com os dados coletados e pesquisas realizadas em empresas da área de TIC em Recife, conclui-se que é preciso levar em conta que ferramentas de TI podem ser utilizadas tanto pelas partes internas da organização, quanto pelas externas, incluindo órgãos e setores específicos de certificações como as várias normas da ISO, que podem ser utilizadas para avaliar a capacidade da organização em atender a requisitos do cliente. A adoção de ferramentas de TI e normas de processos normalmente propiciam auxílio nos processos de desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia de toda a gestão organizacional.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- WBARBOSA, Livia. **Igualdade e meritocracia: a ética do desempenho nas sociedades modernas**; Rio de Janeiro, RJ: Editora FGV, 2008.
- BELLONI, Luiza. **Recife é o Vale do Silício brasileiro**. Exame.com, 2015. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/tecnologia/recife-o-vale-do-silicio-brasileiro/>. Acesso em 12 mai 2017.
- DAVILA, Tony. **As regras da inovação**. Porto Alegre, RS: Bookman, 2007.
- KOTLER, Philip. KOTLER, Milton. **Marketing de crescimento**. São Paulo, SP: Campus, 2013.
- MOORE, Jeffrey H.; **Tomada de decisão em administração com planilhas eletrônicas**. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MOTA, Renato. **Mesmo na crise, Ustore cresce na casa dos três dígitos e expande e abre vagas**. Mundo Bit, 2017. Disponível em: http://m.blogs.ne10.uol.com.br/mundobit/2017/03/19/mesmo-na- crise-ustore cresce-na- casa-dos- tres-digitos- expande-e- abre- vagas/?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=shadow
- POSSARLE, Roberto. **Ferramentas da qualidade**; São Paulo, SP: SENAI-SP, 2014.
- PRESSMAN, Roger S.; MAXIM, Bruce R. **Engenharia de Software: uma abordagem profissional**. Porto Alegre, RS: AMGH Editora, 2016.
- SILVA, Maria de Fátima Belchior. **Contratos psicológicos nas organizações: uma realidade invisível**. Artigo de Pós Doutorado; UNIBE-PY; 2016
- SILVA, Paulinielle Cordeiro da. **Percepção dos Usuários sobre o Desempenho e a Melhoria da Qualidade do Atendimento e a Tecnologia da Informação: o caso de um hospital militar**; Faculdade Boa Viagem; Dissertação de Mestrado; Recife, PE: FBV, 2012.
- SILVA, Paulinielle Cordeiro da. **Gestão, inovação tecnológica e tecnologia da informação para profissionais das diversas áreas da saúde da cidade de Recife-PE**. Tese de Doutorado. Recife; UA 2016.
- SOUSA, Antônio José Figueiredo Peva de Sousa. **Impacto do Compartilhamento da Informação e do Conhecimento para o Desenvolvimento de Inovações em Grandes Organizações**. Universidade de Brasília; Programa de Pós- Graduação em Ciência da Informação; Tese de Doutorado; Brasília, DF: UNB, 2012.
- TURBAN, Efraim et al.; **Tecnologia da Informação para Gestão: transformando os negócios na economia digital**. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- VERGARA, Sylvia Constant; **Métodos de Pesquisa em Administração**; São Paulo: Atlas, 2012.
- VERRY, Lewton Burity; **Inovações e inventos: competindo na globalização**. Joinville, SC: Clube dos Autores, 2013.

7. NOTAS BIOGRÁFICAS

Paulinielle Cordeiro da Silva

Graduado em Computação, pela UNIVERSO; concluiu MBA em Gestão Empresarial, pela Faculdade Maurício de Nassau com ênfase em Qualidade e Sistemas Críticos; Imersão Tecnológica, pelo CIn Motorola UFPE, na área de Engenharia, Testes e Qualidade de Sistemas. É Mestre pela Devry Internacional em Gestão Empresarial, com ênfase em Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento Organizacional. Doutor em Administração, atuando em Gestão de Pessoas e Negócios em Tecnologia da Informação e Comunicação, pela Universidad Americana, Pós Doutor em Administração, em Gestão de Empresas, Pessoas e Gestão de Negócios em Tecnologia da Informação e Comunicação pela Universidad Iberoamericana. Atualmente Chefe da Seção de Treinamento e Coordenador do EAD pelo Exército Brasileiro; Chefe da seção de logística em TI e Chefe da seção de Gerência do 5º Centro de Telemática de Área do Exército Brasileiro, como 1º Tenente. Trabalhou no México pelo Instituto Finsol, como Gerente de TI, onde em seguida retornou para implantação do projeto no Brasil, atuando como Gerente de TI Nacional. Professor Universitário e Consultor de Negócios na Área de Tecnologia da Informação e Comunicação; Autor de dois livros publicados no NEA Portugal.

Maria de Fátima Belchior Silva

Administradora de Empresas, Mestre em Educação, Doutora em Administração pela Universidade Americana – PY, Pós Doutora em Administração, Especialista em Administração de Negócios (UFBA), Gestão de Negócios (UFBA), Política e Estratégia (UNEB/ADESG), Administração Hospitalar (Faculdade São Camilo), Consultoria Organizacional (UCSAL), Processo Criativo e Facilitação de Grupos (IJBA/BAHIANA). Extensão Universitária Metodologia do Ensino Superior, Auditoria Interna da Qualidade, Auditoria Líder, Lead Auditora Training, Curso Superior de Polícia Militar e Formação em Coaching Pessoal e Profissional - Coordenadora do Núcleo de Estudos do Conselho Regional de Administração (CRA-BA) em Gestão de Pessoas e Representante do CRA-BA para o Município de Lauro de Freitas, Estado da Bahia. Consultora e facilitadora do SEBRAE, Coach, Palestrante, Professora Universitária no Brasil e no Programa de Pós Graduação em Assunção (PY), em parceria com o Instituto IDEIA.