

Tecnologia da Informação (TI)

A tecnologia é o meio, o modo pelo qual os dados são transformados e organizados para a sua utilização (LAUDON; LAUDON, 1999). Os dados podem ser considerados como fatos básicos, números, letras, que por si só não trazem uma informação. “A informação é um conjunto de fatos organizados de modo a terem valor adicional além do valor dos fatos propriamente dito.” (STAIR; REYNOLDS, 2008, p. 4). Agregando valor as tomadas de decisões, para a obtenção dos objetivos num mundo moderno, onde a informação é ponto fundamental para as organizações. Desta forma, as tecnologias da informação podem ajudar as empresas a melhorarem sua competitividade mediante um mercado em rápida transformação, buscando a eficiência e eficácia dos seus processos de negócios. Frente a estas mudanças constantes da sociedade da informação, aliado à necessidade de que as organizações sejam inteligentes, faz com que as mesmas também se modifiquem e requeiram planejamentos de suas informações, de seus conhecimentos e de sua tecnologia da informação.

Stair e Reynolds (2008) definem como processo a transformação dos dados em informações, e como conhecimento o entendimento e a consciência gerados a partir de um conjunto de informações, bem como a forma utilizada para o apoio a tarefas específicas ou a tomadas de decisões. Deste modo, a utilização do conhecimento para o tratamento dos dados torna-os mais úteis, gerando a informação.

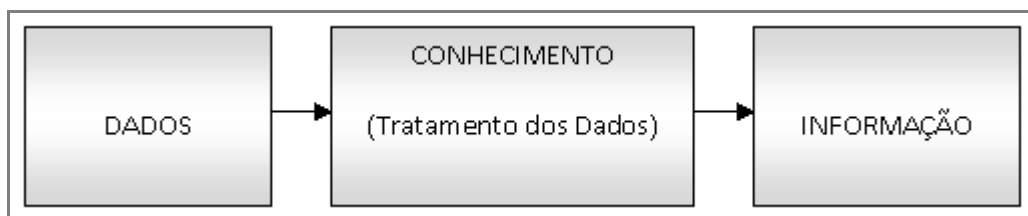


Figura 1 - Processo de transformação de dados em informação.

Fonte: (STAIR e REYNOLDS, 2008, p. 6, adaptado).

A figura 1 representa a relação da transformação de dados em informação. Que ocorre através da aplicação do conhecimento para o tratamento do dado, agregando valor a este, gerando a informação.

Para Resende (2003) a Tecnologia da Informação (TI) é definida como sendo todos os recursos tecnológicos e computacionais utilizados para armazenamento, geração e utilização da informação, fundamentada em hardware, software, telecomunicações, gestão de dados e informações. Conceitualmente o recurso humano não faz parte da TI, mas ele é fundamental, pois sem este não haveria funcionalidade nem utilidade para esta tecnologia. Segundo O'Brien (2004) Sistemas de Informação (SI) baseados em hardware e software de computador, internet, redes de telecomunicações, técnicas de administração de dados, são modalidades da Tecnologia da Informação (TI), utilizados para transformar recursos de dados em produtos de informação.

O que é TI?

Tudo aquilo que pode ser utilizado para obter, armazenar, tratar, comunicar e disponibilizar a informação.

Conceitos:

O termo **Tecnologia da Informação** serve para designar o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação. A TI está fundamentada nos seguintes componentes (Rezende, 2000)

- **Hardware** e seus dispositivos periféricos;
- **Software** e seus recursos;
- **Sistemas de telecomunicações;**
- **Gestão de dados e informações.**

A Tecnologia da Informação (TI) é o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, e a maneira como esses recursos estão organizados num sistema capaz de executar um conjunto de tarefas. A TI não se restringe a equipamentos (hardware), programas (software) e comunicação de dados. Existem tecnologias relativas ao planejamento de informática, ao desenvolvimento de

sistemas, ao suporte ao software, aos processos de produção e operação, ao suporte de hardware. Ou seja, ela também cuida de áreas como planejamento, desenvolvimento de sistemas, suporte ao software e hardware e processos de produção e operação, entre outras.

Estágios e evolução do uso de TI nas organizações

O início: CPD

CPD é a sigla para Centro de Processamento de Dados, que remete à década de 70, quando os dados eram processados no final do expediente através de processos em batch (processamento em lote) rodados em mainframes, esta sigla é da época dos terminais burros.

Basicamente os CPD's eram locais onde se processavam grande quantidade de dados recolhidos durante o dia e que necessitavam horas para o fim do serviço, muito freqüentemente os computadores utilizados eram mainframes e era muito custoso adquirir e manter este setor, sendo proibitivo para pequenas empresas.

Os profissionais eram escassos e as empresas recrutavam pessoas formadas em física e matemática ou profissionais sem a mínima formação.

O passado: Informática

Dos antigos e ultrapassados CPD's surgiram os CI – Centros de Informática (que também poderiam ser chamados de DI – Departamento de Informática ou qualquer outro nome), isto ocorreu devido à mudança de paradigma de computação centralizada (terminais burros e mainframes) para a computação baseada em desktop (computadores stand-alone) e mais para frente para as redes de computadores (Servidores, mainframes ou não, e clientes conectados através de uma rede).

Os departamentos de informática normalmente atuavam em diversas áreas, de manutenção de hardware à criação de softwares para a utilização na própria empresa, porém o “modus operandi” era reativo, isto é, após um problema ser detectado ações preventivas eram criadas, além de seu foco ser somente a área de informática da empresa.

Os profissionais eram técnicos e normalmente não entendiam a organização como um todo, gerando problemas diversos e geralmente atrasos e despesas extras para a empresa.

Com a evolução da Internet, a globalização e a necessidade de expansão das empresas, os departamentos de informática estavam fadados ao fracasso, e é neste momento que surge a tecnologia da informação.

O presente: Tecnologia da Informação (TI)

Novamente houve uma mudança de paradigma, as empresas perceberam que o investimento em hardware e software era importante, porém sem pessoas competentes para operar tais sistemas, o investimento era praticamente nulo, surgindo então o peopleware.

Além desta mudança de paradigma, o setor de tecnologia convergiu com diversos outros setores, como por exemplo, a telefonia, sendo necessário não apenas pessoal técnico, mas pessoas que entendessem de recursos humanos, gerenciamento de equipes, estratégia, software, hardware, mercado, política, liderança, administração e muitos outros aspectos, o profissional de informática deveria conhecer um pouco de tudo e saber utilizar de modo coeso este conhecimento, além de ser proativo (antecipar problemas).

Atualmente a área de TI está relacionada com todas as áreas da empresa, ela é uma área chave das empresas, um curinga, auxiliando diversos setores, desde os recursos humanos (criação de métodos informatizados de seleção de candidatos), vendas (venda através da Internet) e marketing (SEO, campanhas online) até a direção da empresa (implantação de Business Intelligence – BI, escolha do melhor ERP, etc.).

Este é o diferencial da Tecnologia da Informação frente os CPD's (centros de processamentos de dados) e DI's (departamentos de informática) que existiram e ainda existem por aí.

Leitura complementar:

<http://www.infowester.com/ti.php>

Profissionais de TI

Palavras como pró-ativo, dinâmico e equipe hoje estão em praticamente todos os anúncios de empregos, porém, muitos setores de RH nem sabem o que é isso, e pedem apenas porque estas palavras estão na moda.

Quando se fala em profissional de TI é complicado separar o joio do trigo, e muitas vezes a empresa acaba contratando alguém que não se enquadra no perfil requerido pela empresa. Na área de informática idade não é sinônimo de qualidade, e muitos jovens são tão ou mais capazes que profissionais mais velhos.

Em um cenário onde cada dia há uma novidade, se manter atualizado é vital, porém o excesso de informação muitas vezes atrapalha, há muito para aprender e pouco tempo para isso. Há muitas dúvidas também entre especialização e generalização, o profissional deve ser focado em apenas uma área ou tentar entender um pouco de todas?

Há espaço para ambas, especialização e generalização devem conviver, e são vitais para o setor empresarial, tendo cada um o seu espaço. Entre os profissionais de TI normalmente percebe-se três perfis, o gerencial, o perfil de campo e o administrativo, abaixo falo um pouco sobre cada um deles:

Perfil Gerencial:

Normalmente este é o profissional que não “coloca a mão na massa” literalmente, o seu trabalho é coordenar equipe(s) de forma que supram a necessidade da empresa no menor tempo, com o menor custo e o melhor possível.

O profissional com perfil gerencial é obrigado a se tornar um generalista, ele sabe um pouco de cada área da tecnologia da informação, tem conhecimento sobre áreas não relacionadas à TI, como marketing, publicidade e administração além de compreender bem a parte técnica, deve ser um profissional bem dinâmico.

Este perfil de profissional acima de tudo tem que saber trabalhar em equipe, pois se apóia na mesma para a tomada de decisões, é quase uma obrigação ser pró-ativo (tomar providências antes que ocorra um problema),

saber utilizar estratégias, ter um bom relacionamento interpessoal e conseguir ter uma micro visão e uma macro visão do negócio.

Perfil de Campo:

O profissional com perfil de campo é aquele profissional que atende pessoalmente aos chamados, implanta sistemas e dá treinamento. Por ele atender diretamente ao público, é necessário que tenha um bom relacionamento interpessoal, tenha paciência e saiba se comunicar bem. Conhecimento técnico, rapidez de raciocínio e experiência são muito importantes também, pois o profissional não dispõe de muito tempo para solucionar o problema.

Perfil Administrativo:

Os profissionais administrativos são aqueles que não são vistos pelos clientes/usuários e são divididos em dois grupos, help desk e interno.

- Help Desk:

O profissional de help desk é aquele que atende aos chamados dos clientes/usuários através de telefone, chat, conferência, e diversos outros meios. Há uma série de ferramentas/respostas prontas para sua utilização e caso não resolva o problema/duvida do usuário, existe o recurso de transferir para o suporte avançado (que normalmente é um profissional de campo).

- Interno:

O profissional interno é aquele que trabalha “por trás” dos sistemas, administradores de redes e programadores fazem parte deste perfil.

São extremamente técnicos e seu trabalho é quase sempre vital para as empresas.