INTRODUÇÃO

Tecnologia (do [grego](http://pt.wikipedia.org/wiki/L%C3%ADngua_grega_antiga) τεχνη — "técnica, arte, ofício" e λογια — "estudo") é um termo que envolve o conhecimento técnico e [científico](http://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria) e as [ferramentas](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ferramenta), processos e materiais criados e/ou utilizados a partir de tal conhecimento.

Dependendo do contexto, a tecnologia pode ser:

As [ferramentas](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ferramentas) e as [máquinas](http://pt.wikipedia.org/wiki/M%C3%A1quinas) que ajudam a resolver problemas;

As técnicas, conhecimentos, métodos, materiais, ferramentas e processos usados para resolver problemas ou ao menos facilitar a solução dos mesmos;

Um método ou processo de construção e trabalho (tal como a [tecnologia de manufatura](http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologia_de_manufatura), a [tecnologia de infra-estrutura](http://pt.wikipedia.org/wiki/Infra-estrutura) ou a [tecnologia espacial](http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologia_espacial));

A aplicação de recursos para a resolução de problemas;

O termo tecnologia também pode ser usado para descrever o nível de [conhecimento científico](http://pt.wikipedia.org/wiki/Conhecimento_cient%C3%ADfico), [matemático](http://pt.wikipedia.org/wiki/Matem%C3%A1tica) e técnico de uma determinada cultura.

A tecnologia é de uma forma geral, o encontro entre ciência e [engenharia](http://pt.wikipedia.org/wiki/Engenharia). Sendo um termo que inclui desde as ferramentas e processos simples, tais como uma [colher](http://pt.wikipedia.org/wiki/Colher) de madeira e a [fermentação da uva](http://pt.wikipedia.org/wiki/Fermenta%C3%A7%C3%A3o_alco%C3%B3lica), até as ferramentas e processos mais complexos já criados pelo ser humano, tal como a [Estação Espacial Internacional](http://pt.wikipedia.org/wiki/Esta%C3%A7%C3%A3o_Espacial_Internacional) e a [dessalinização](http://pt.wikipedia.org/wiki/Dessaliniza%C3%A7%C3%A3o) da água do mar. Frequentemente, a tecnologia entra em conflito com algumas preocupações naturais de nossa sociedade, como o [desemprego](http://pt.wikipedia.org/wiki/Desemprego), a [poluição](http://pt.wikipedia.org/wiki/Polui%C3%A7%C3%A3o) e outras muitas questões [ecológicas](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ecologia), assim como [filosóficas](http://pt.wikipedia.org/wiki/Filosofia) e [sociológicas](http://pt.wikipedia.org/wiki/Sociologia), já que tecnologia pode ser vista como uma atividade que forma ou modifica a cultura.

Gestão da tecnologia da informação

Gestão da Tecnologia da Informação é o conjunto de atividades e projetos criados com recursos de [computação](http://pt.wikipedia.org/wiki/Computa%C3%A7%C3%A3o) ou não objetivando alinhar a TI ([Tecnologia da informação](http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologia_da_informa%C3%A7%C3%A3o)) às estratégias do negócio. Até pouco tempo atrás, os recursos computacionais eram utilizados como apoio as tarefas executadas e funcionavam de forma marginal as estratégias corporativas, no entanto, a forte concorrência empresarial, causada principalmente pela [globalização](http://pt.wikipedia.org/wiki/Globaliza%C3%A7%C3%A3o), obrigou as empresas a se adequarem as grandes mudanças econômicas e sociais tendo que lidar com a tomada de decisões rápidas e mais confiáveis. Nesse contexto a tecnologia da informação passou a ser vista como oportunidade de negócio se transformando em um valioso recurso estratégico, devendo assim ser gerida de forma adequada trabalhando sempre alinhada com os objetivos da empresa.



Figura 1: A tecnologia deve ser a nossa aliada

Fonte: [msantini.blogspot.com.br](http://msantini.blogspot.com.br/)

Nas corporações modernas, a [informação](http://pt.wikipedia.org/wiki/Informa%C3%A7%C3%A3o) é tratada como um [patrimônio](http://pt.wikipedia.org/wiki/Patrim%C3%B4nio), podendo determinar a continuidade ou fim das atividades de uma [empresa](http://pt.wikipedia.org/wiki/Empresa). Cada empresa deve adequar a gestão da informação de acordo com as suas necessidades específicas.



Figura 2: A tecnologia no dia a dia

Fonte: www.fotosgratis.fot.br

Com o avanço tecnológico dos [computadores](http://pt.wikipedia.org/wiki/Computador) e das [telecomunicações](http://pt.wikipedia.org/wiki/Telecomunica%C3%A7%C3%B5es), tornou-se possível o [gerenciamento](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Gerenciamento&action=edit&redlink=1) de enormes quantidades de informações, determinando um novo perfil de[produtos](http://pt.wikipedia.org/wiki/Produto) e [serviços](http://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o) provocando mudanças de [comportamento](http://pt.wikipedia.org/wiki/Comportamento) das [sociedades](http://pt.wikipedia.org/wiki/Sociedade).

As empresas e os profissionais que fizerem melhor uso da [tecnologia da informação](http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologia_da_informa%C3%A7%C3%A3o) terão maiores chances de permanecer e progredir no [mercado](http://pt.wikipedia.org/wiki/Mercado).

Planejamento Estratégico de TI (PETI)

A [Tecnologia da Informação](http://pt.wikipedia.org/wiki/Tecnologia_da_Informa%C3%A7%C3%A3o), como as demais áreas da empresa, demanda recursos e esforços que exigem um planejamento prévio de todas as suas ações. A principal peça desse planejamento é o documento [Planejamento Estragégico de Tecnologia da Informação (PETI)](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Planejamento_Estrag%C3%A9gico_de_Tecnologia_da_Informa%C3%A7%C3%A3o_(PETI)&action=edit&redlink=1).[[1]](http://pt.wikipedia.org/wiki/Gest%C3%A3o_da_tecnologia_da_informa%C3%A7%C3%A3o" \l "cite_note-0) Geralmente o PETI versa sobre o que fazer futuramente (definição das políticas e diretrizes básicas, planos de ação tática, etc.) para alcançar a proposta da organização de uma forma efetiva mas pode conter também um planejamento global de suas atividades como objetivos e metas envolvendo todos os setores da empresa.



Figura 3: Tecnologia

Fonte: www.enoleigos.com.br

Convém que o PETI não seja executado de forma linear e inflexível. A complexidade da organização, o tipo de maturidade, os hábitos funcionais e as estratégias definidas pela alta administração vão determinar a forma de elaboração do PETI, que em certos casos pode demorar até um ano.

Maturidade da gestão de TI

A área de TI vista como estratégia de negócio pela maioria das corporações, é exigida cada vez mais na entrega de serviços de qualidade. Existem várias formas de medir a o grau de maturidade da área de TI através de recomendações do Information Technology Infrastructure Library [ITIL](http://pt.wikipedia.org/wiki/ITIL) ou Balanced Scorecard [BSC](http://pt.wikipedia.org/wiki/BSC). A ITIL, por exemplo, classifica o gerenciamento da Tecnologia da Informação de uma empresa em cinco níveis sucessivos, que são:

Caótico

Neste nível a TI tenta sobreviver às demandas diárias da organização. (Base de dados não unificada, várias centrais de atendimento tentando atender uma demanda maior que sua capacidade).

Reativo

Neste nível a empresa apresenta um certo grau de organização visando à redução de problemas, já apresentando padrões e bases de dados unificadas. No entanto ainda age de forma reativa, sem nenhuma preocupação com o que pode vir a acontecer futuramente.

Proativo

Este nível é considerado bastante satisfatório para a grande maioria das empresas, este nível é alcançado quando o setor é capaz de controlar completamente os seus sistemas e equipamentos (com registros detalhados e atualizações sofridas), quanto as alterações (histórico de troca de equipamentos de hardware e software). Quando a empresa encontra-se neste nível ela é capaz de planejar e prever possíveis falhas, elevando significativamente a disponibilidade de seus sistemas.

Serviços

É nível mínimo para as empresas do ramo financeiro, telecomunicações pois estes setores são altamente dependentes dos sistemas de informática. Ela caracteriza-se por exigir o completo e detalhado planejamento de capacidade dos recursos de acordo com o crescimento da empresa, podendo a área de TI comprometer-se junto a seus usuários com Níveis de Serviço [SLA](http://pt.wikipedia.org/wiki/SLA) (Service Level Agreement) contratados entre eles.

Valor

O nível 4 é identificado quando o setor de TI de uma empresa está efetivamente a serviço das estratégias de negócio da organização e é capaz não só de entregar serviços de alta qualidade como também ajuda a empresa a conseguir melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes e ainda oferece recursos tecnológicos para aproveitar oportunidades de negócio.

O nível de maturidade do setor de TI de uma empresa ajuda a definir como a empresa está lidando com seus recursos tecnológicos, facilitando assim a identificação de seu estágio atual e o seu estágio pretendido.

Algumas das Principais Ferramentas:

[CMMI](http://pt.wikipedia.org/wiki/Capability_Maturity_Model)

[PMI](http://pt.wikipedia.org/wiki/Project_Management_Institute)

[ITIL](http://pt.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library)

[ISO 20000](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_20000)

[Seis Sigma](http://pt.wikipedia.org/wiki/Seis_Sigma)

[FrameWork- TOGAF](http://pt.wikipedia.org/wiki/TOGAF)

Abaixo segue a tabela de preços de alguns softwares, pesquisados no período deste ano, levando em consideração a média de valores aplicado pelo mercado atual.

Tabela 1 – Preços dos softwares utilizados nos diversos departamentos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Software | Preço | Preço de pirataria |
| Microsoft Windows XP Pro | R$ 855,00 | R$ 427.000,00 |
| Microsoft Windows 2000 | R$ 622,00 | R$ 311.000,00 |
| MicrosoftWindows ME | R$ 418,00 | R$ 209.000,00 |
| MicrosoftWindows 98 | R$ 514,00 | R$ 257.000,00 |
| MicrosoftWindows 95 | R$ 199,00 | R$ 99.500,00 |
| Microsoft Office 2000 | R$ 599,00 | R$ 299.500,00 |
| Microsoft Office 97 | R$ 499,00 | R$ 249.500,00 |
| Norton Antivírus 2002 | R$ 92,00 | R$ 46.000,00 |
| Eviews 4-5 | R$ 2.574,00 | R$ 1.287.000,00 |
| Eviews 3.1 | R$ 108,26 | R$ 54.132,25 |
| Conectiva Linux 10 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |
| OpenOffice 1.1.3 | R$ 0,00 | R$ 0,00 |

Fonte: Autor

CONCLUSÃO

A TI evolui numa velocidade espantosa. Em menos de 30 anos se tornou uma ferramenta indispensável para grandes, médias e pequenas empresas.

 “A Gestão de Serviços de TI traz com certeza a melhoria de qualidade de serviços e ajuda a conquistar novos clientes e manter os antigos. Mas o seu maior mérito é colocar uma ponte onde antes existia um vazio – TI e negócios.” (MENDES, 2006).

 Nesse cenário promissor, o departamento de TI deixou de ser meramente um suporte técnico para as empresas, não se discutindo sobre sua real necessidade, mas sim as transformações porque tem passado e como está caminhando na direção da integração dos setores e o negócio da empresa, ganhando importância na tomada de decisão e no alcance das metas de negócios.

 Segundo Mendes (2006), ao fazer essa ponte entre TI e negócios, o departamento de TI tem estabelecido um canal de comunicação entre esses dois mundos que antes estavam tão distantes, revelando que a TI não é mais foco de despesas para a empresa e sim parceira fundamental para alavancar os negócios.

 O departamento de TI tem assumido a responsabilidade pela inovação e fica claro que não é mais suficiente o caráter técnico, estando simplesmente à disposição para atender às solicitações feitas pelos colaboradores e na manutenção de hardware. As empresas têm exigido uma postura mais ousada, com apresentação de soluções, visualização de novos produtos, serviços, tecnologia ou modelos de negócios que possam impactar de maneira positiva nos resultados financeiros.

 Profissionais com múltiplas habilidades, formação ampla e em constante atualização são os que têm maior chance de prosperar nesse novo ambiente empresarial. “O futuro não reserva espaço para profissionais de TI de nível básico dentro das corporações” (REVISTA CIO, 2006).

 Um novo ciclo de inovação e produtividade está nascendo. Devido à existência de uma série de fatores externos e internos, o departamento de TI está em transformação tão acelerada quanto o próprio mercado de TI. Visto que as prioridades nos negócios e as tendências na sociedade evoluem, a postura e o papel do departamento de TI precisam acompanhar essa tendência, se adaptando a nova estrutura formada por essa evolução.

 “Não poderíamos esperar situação diferente da que temos atualmente, com hardware otimizado e inúmeras ferramentas no mercado voltadas para auxiliar empresas a se inserir neste contexto vencendo, assim, os novos desafios que lhes são impostos.” (MENDES, 2007).

 O cenário mundial aponta redução do tamanho e aumento do prestígio do departamento de TI nas empresas e governos, pois os processos passaram a ganhar muita importância com seu impacto nos resultados. Contudo, caberá a um eficiente departamento de TI organizá-los, estruturá-los e gerenciá-los para conduzir convenientemente mais essa transformação vivenciada pela sociedade globalizada.

REFERÊNCIAS

KAUFFMAN, Gustavo. WINEBAR: Um sucesso, mas a tecnologia me derrubou! Disponível em: http://www.enoleigos.com.br/2010/11/winebar-um-sucesso-mas-tecnologia-me.html Acesso em 20/05/12

SANTINI, Maurício; TAVARES, João Santos. A tecnologia pode transmitir o meu amor. Disponível em: http://msantini.blogspot.com.br/2012/08/a-tecnologia-pode-transmitir-meu-amor.html Acesso em 27/05/12