

PERGUNTA 52 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)	PERGUNTA 52 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)
Qual a importância a área de TI dentro das organizações hoje?	As organizações usam a área de TI para <b>gerenciar, desenvolver e comunicar ativos intangíveis</b> . Além disso, ela tem muitas vantagens como: forma <b>Única</b> de executar certos trabalhos, <b>Aprimoração de processos e controles</b> , <b>Reduz de custos desnecessários</b> , <b>Agiliza a disponibilidade de informações</b> , <b>Segurança dos dados</b> , <b>Velocidade no processo de inovação</b> e <b>permite que a empresa tenha mais tempo para se dedicar aos processos</b> .
Em quais áreas a TI está fundamentada?	A TI se fundamenta nas seguintes áreas tecnológicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Hardware e seus dispositivos e periféricos;</b></li> <li>- <b>Software e seus recursos;</b></li> <li>- <b>Sistemas de telecomunicações e conectividade;</b></li> <li>- <b>Gestão de dados e informações;</b></li> </ul>
Como está estruturado o Departamento de TI hoje em dia?	Hoje em dia, o <b>departamento de TI não é mais visto como apenas um suporte, mas sim como uma divisão corporativa, um muitos casos com o próprio Diretor Executivo ou CIO (Chief Information Officer)</b> . Esse gestor, gerencia toda uma estrutura dedicada somente ao TI, afinal <b>produtos e serviços provêm dessa área por através dos meios computadorizados</b> .
Quais são as 7 Metodologias de Gestão de TI mais utilizadas?	<b>BSC</b> - Balanced Scorecard; <b>COBIT</b> - Control Objectives for Information Technology; <b>CMMI</b> - Capability Maturity Model Integration; <b>ITIL</b> - Information Technology Infrastructure Library; <b>ISO - 20.000;</b> <b>ISO - 27.000;</b> <b>PMBOK</b> - Project Management Body of Knowledge.
Como funciona e é empregada a Metodologia ITIL?	O modelo <b>ITIL (Information Technology Infrastructure Library ou Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação)</b> é composto por um conjunto de livros que descrevem as melhores práticas para gerenciar os <b>Serviços de TI</b> . Essa Metodologia é muito interessante, pois ele <b>se vale a experiência de muitas profissionais do TI</b> expostos nestes livros, sobre: <b>soluções de problemas, implementação de recursos e etc.</b>
Como funciona e é empregada a Metodologia BSC?	O <b>BSC ou Balanced Scorecard (Indicadores Balanceados de Desempenho)</b> é um metodo de Gestão que emprega a <b>medição de desempenho de uma empresa por através de 4 Perspectivas diferentes: Perspectiva Financeira, Processos Internos, Clientes e Aprendizado e Crescimento</b> . Para fazer a medição destas Perspectivas, o BSC se vale de <b>componentes medidores</b> .
Quais são os Componentes usados pela metodologia BSC na medição de desempenho de uma empresa?	<b>Mapa estratégico:</b> Para montagem de estratégias baseadas nos objetivos e relacionadas com as 4 Perspectivas; <b>Objetivo estratégico:</b> Definição de Metas e Objetivos críticos a serem alcançados para o sucesso; <b>Indicadores:</b> medição e acompanhamento dos objetivos; <b>Meta:</b> Desempenhos ou melhorias necessários para a empresa;
Como podemos utilizar as 4 Perspectivas da Metodologia BSC para Gestão de Desempenho?	<b>Devem ser feitos na seguinte ordem, pois um depende do outro:</b> <b>1º Perspectiva Cliente:</b> procura fatores que satisfaçam clientes; <b>2º Perspectiva Financeira:</b> avalia lucro, redução de custos e etc; <b>3º Perspectiva Processos Internos:</b> avalia como estão indo as atividades dentro da organização para atender os clientes. <b>4º Perspectiva Aprendizado e Crescimento:</b> avalia o crescimento da empresa quanto a capacidade de atendimento as suas metas.
Como funciona e é empregada a Metodologia COBIT?	O <b>COBIT ou Control Objectives for Information Technology (Controle de Objetivos da Tecnologia da Informação)</b> é uma metodologia orienta a empresa a gerir sua área de TI de acordo com: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Os <b>objetivos</b> do negócio;</li> <li>- Atendendo <b>toda a empresa</b> e <b>maximizando os benefícios</b>;</li> <li>- Usando a TI com <b>responsabilidade</b>.</li> <li>- Gerenciando quaisquer <b>riscos a segurança da empresa</b>.</li> </ul>
Como funciona e é empregada a Metodologia PMBOK?	O <b>PMBOK ou Project Management Body Of Knowledge (Conhecimento em Gereciamento de Corpo de Projetos)</b> é um método de <b>implementação de melhorias, desenvolvimentos produtivos, adequações e etc por através de Projetos bem elaborados, desenhados e organizados. (Fluxogramas)</b> Esse método foi criado pela <b>PMI, organização que treina e certifica gerentes de projetos no mundo todo</b> .

PERGUNTA 50 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)
Como funciona e é empregada a Metodologia ISO 20000?
Como funciona e é empregada a Metodologia ISO 27.000?
Quais são as 6 normas ISSO derivadas da família ISO 27.000? E quais suas especialidades?
Como funciona e é empregada a Metodologia CMMI?
Como funcionam cada um dos 5 Níveis do CMMI?

PERGUNTA 50 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)
A ISO "International Organization for Standardization" referência internacional de padronização de gestão empresarial, elaborou a <b>ISO/IEC 20000 que aborda a gestão de qualidade empresarial</b> . Nela encontramos ferramentas baseadas na ISO 9001 como o <b>Ciclo PDCA, implementação de Melhora Contínua</b> , além das <b>10 seções que visam implementar todo o padrão ISO na empresa</b> e as seções reservadas a <b>auditores do sistema ISO</b> .
A ISO/IEC 27000 trata especificamente do " <b>Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI)</b> ", relacionadas diretamente à <b>segurança de dados ou sistemas de armazenamento eletrônico</b> . Além de tratar da segurança da informação, essa norma possui <b>4 atributos referentes gestão de dados eletrônicos: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade</b> .
<b>ISO 27001</b> - Especificação de um SGSI; <b>ISO 27002</b> - Código da Prática de Gestão de um SGSI; <b>ISO 27003</b> - Guia de implementação de um SGSI; <b>ISO 27004</b> - Medidas e Métricas usadas na Segurança da Informação; <b>ISO 27005</b> - Gestão de Riscos em SGSI; <b>ISO 27006</b> - Requisitos para Auditoria e Certificação de um SGSI;
O CMMI ou <b>Capability Maturity Model Integration, (Integração do Modelo de Maturidade de Capacidades)</b> tem como <b>objetivo oferecer orientações para melhoria de um determinado processo da organização</b> . O CMMI pega um processo <b>defeituoso, ou imatuto, e o leva do estágio inicial até a sua maturidade</b> por através de 5 níveis de evolução, que são: <b>1-Inicial; 2-Gerenciamento de Controle; 3-Definição; 4-Gerenciamento de Controle; 5-Otimização;</b>
<b>Nível 1:</b> Um processo ainda está em definição, estão sendo implementadas metodologias e parâmetros de qualidade; <b>Nível 2:</b> Monitorização, revisão e avaliação do processo; <b>Nível 3:</b> O processo é definido; <b>Nível 4:</b> O processo começa a ser monitorado estatisticamente, para garantir resultados de acordo com os objetivos; <b>Nível 5:</b> O processo está maduro, o foco agora é a melhoria;