

PERGUNTA 50 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)	PERGUNTA 50 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)
O que é Modelo de Gestão Empresarial?	Modelo de Gestão é o conjunto de concepções filosóficas, ideias e ações administrativas que usadas para empregar práticas gerenciais nas organizações. Os modelos de gestão foram evoluindo ao passar do tempo por graças a novas necessidades. Começando com a necessidade de produzir mais e rápido, isso depois juntou-se a necessidade da qualidade, trabalho em equipe e melhoria contínua, que por fim juntou-se a sustentabilidade e competição.
Por que a mudança no modelo de gestão empresarial é inevitável?	Por que o mundo muda e é preciso mudar junto com ele. Não há mais lugar para gestões centralizadoras, lenta, burocráticas e tradicionalistas. A cada era um novo conceito foi se juntando a área de gestão, na Era da Produção em Massa, o foco era no processo produtivo; Na Era da Qualidade o foco era na satisfação do cliente, melhoria contínua, trabalho em equipe e resultados; Era da Conhecimento o foco se tornou a sustentabilidade e competitividade.
Quais as principais ferramentas de Gestão Empresarial?	<div>Benchmarking;</div> <div>Reengenharia de Processos;</div> <div>Inovação Colaborativa;</div> <div>Centros Serviços Compartilhados(CSC);</div> <div>Ferramentas de Suporte à Decisão;</div> <div>Gestão do Conhecimento;</div> <div>Gerenciamento do Relacionamento com Clientes – CRM;</div> <div>Alianças Estratégicas;</div> <div>Core Competencies</div> <div>Downsizing;</div> <div>Supply Chain Management;</div> <div>Lean Six Sigma;</div> <div>Terceirização(Outsourcing);</div>
Para que serve o Benchmarking?	<b>Benchmarking ou "Avaliação Corporativa"</b> , é uma ferramenta de Gestão que visa <b>buscar e identificar melhorias de desempenho</b> em outras empresas, ou dentro da própria empresa, e <b>aplicar essas melhorias na própria empresa.</b>
Para que serve a Reengenharia de Processos?	Envolve o <b>redesenho completo do processo produtivo do Core Business (Negócio Principal da Empresa)</b> da empresa. O objetivo é <b>encontrar melhorias significativas na produtividade, duração dos ciclos produtivos e qualidade dos produtos.</b> A forma de implementação dessa ferramenta consiste em <b>redesenhar do zero todo o processo existente visando melhorar o processo como um todo e entregar valor ao cliente.</b>
Para que serve a Inovação Colaborativa?	É uma ferramenta que se utiliza do <b>princípio de livre mercado para gerar novas ideias</b> , ou seja, <b>empresas que compartilham e comparam ideias inovadoras com o objetivo de encontrar vantagens comparativas</b> que sirvam como guia para a implementação de <b>novos esforços de pesquisa e desenvolvimento nas suas áreas.</b>
Para que serve o Core Competencies?	O <b>Core Competencies</b> ou " <b>Competências Principais</b> " se resume a " <b>o que a empresa faz de melhor</b> ", ou seja ao diferencial dela no mercado. Estudar o Core Competencies da empresa em todas as áreas envolvidas <b>pode potencializar o aprendizado da organização no quesito agilidade de atendimento ao cliente sem perder a qualidade.</b>
Para que serve o Gerenciamento do Relacionamento com Clientes – CRM?	O <b>Gerenciamento do Relacionamento com Clientes</b> , ou então o famoso <b>CRM, (Customer Relationship Management)</b> é um processo usado pelas empresas para <b>entender melhor ao cliente e suas necessidades</b> para que a empresa possa atender as suas necessidades o mais rápido possível. Essa ferramenta <b>consiste em colher o máximo de dados dos cliente, periodicamente, na busca de estratégias mais focalizadas na satisfação do cliente.</b>
Para que serve o Downsizing?	O <b>Downsizing</b> ou " <b>Redução de Tamanho</b> " é uma técnica usada quando a empresa está mal nas vendas ou financeiramente, que consiste em <b>diminuir o quadro de colaboradores para cortar gastos e manter a rentabilidade da empresa.</b> Embora funcione a curto prazo, ela pode gerar alguns <b>efeitos colaterais como: funcionários com a moral abalada, relações públicas estremecidas, altos custos com demissões e etc.</b>
Para que serve as Ferramentas de Suporte à Decisão?	São ferramentas usadas para <b>ajudar a empresa organizar um processo de tomada de decisões</b> e a saber <b>distribuir tarefas, responsabilidades e metas</b> para todos os <b>envolvidos no processo de tomada dessas decisões.</b>

PERGUNTA 50 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)	PERGUNTA 50 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)
Para que serve a Gestão do Conhecimento?	A <b>Gestão do Conhecimento</b> é uma ferramenta usada pelas empresas como forma de <b>compartilhar os Conhecimentos Úteis, (Relevantes a área de trabalho) Práticos (De quem executa o trabalho) e Importantes. (Que influenciam a vida dos colaboradores em algum aspecto)</b> Por através dessa ferramenta a empresa emprega processos de compartilhamento dessas informações buscando a melhoria individual, coletiva e empresarial.
Para que serve o Lean Six Sigma?	O <b>Lean Six Sigma</b> é um metodo que consiste em <b>implementar uma cultura de responsabilidade e metas para todos os colaboradores</b> . O objetivo é alcançar um aumento rápido na melhoria da qualidade dos processos e deixando o processo mais eficiente. Nele os processos são <b>medidos e analisados por através de indicadores que geram dados estatísticos que serão usados para entender que melhorias e redução de defeitos podem ser feitos</b> .
Para que serve a Terceirização (Outsourcing)?	Ao <b>Terceirizar</b> , a empresa <b>contrata serviços de terceiros para realizar trabalhos que não fazem parte do seu Core Business</b> . Para muitas empresas a Terceirização <b>reduz custos</b> , afinal a empresa <b>não perde tempo com trabalhos que não fazem parte do seu foco principal e se dedica inteiramente a sua especialidade</b> .
Para que serve os Centros de Serviços Compartilhados?	<b>Centros de Serviços Compartilhados</b> ou <b>CSC</b> é quando uma empresa <b>forma um ou mais centros de serviços de BackOffice (Suporte, como: Financeiro, TI, RH e etc.) dentro da própria empresa</b> , para eliminar da sua frente atividades redundantes que <b>a fariam perder o foco do seu Core Business</b> .
Para que serve as Alianças Estratégicas?	São <b>alianças formadas entre empresas com interesses em comum</b> , por exemplo: Fornecedor e Industria, onde as empresas <b>se comprometem uma com a outra a destinar os seus resursos em prol de um objetivo em comum</b> .
Para que serve o Suply Chain Management?	O <b>Suply Chain Management</b> ou " <b>Gerenciamento de Cadeia de Suplimentos</b> ", é uma ferramenta de gerenciamento que tem o objetivo de <b>gerenciar de forma sincronizada toda uma cadeia de fornecedores, produtores, distribuidoras, negociadores e etc, até que o produto chegue no seu cliente final</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> . A princípio essa metodologia foi concebida para atender a <b>gestão de TI do setor público do Reino Unido</b> , mas depois se expandiu rapidamente para o setor privado.
Como funciona e é empregada a Metodologia BSC?	O <b>BSC</b> ou <b>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 Finaceira, 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;

PERGUNTA 50 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)	PERGUNTA 50 (FERRAMENTAS DE GESTÃO DE TI)
Como podemos utilizar as 4 Perspectivas da Metodologia BSC para Gestão de Desempenho?	Devem ser feitos na seguinte ordem, pois um depende do outro: <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 PMBOK?	O PMBOK ou Project Management Body Of Knowledge (Conhecimento em Gerenciamento de Corpo de Projetos) é um método de implementação de gerenciamento que visa a <b>implementação melhorias, desenvolvimentos produtivos, adequações e etc por através de Projetos bem elaborados, desenhados e organizados. (Fluxogramas)</b> Esse método foi criado pela PMI, organização que treina e certifica gerentes de projetos no mundo todo.
Como funciona e é empregada a Metodologia ISO 20000?	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>
Como funciona e é empregada a Metodologia ISO 27.000?	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>
Quais são as 6 normas ISSO derivadas da família ISO 27.000? E quais suas especialidades?	<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;
Como funciona e é empregada a Metodologia COBIT?	O COBIT ou Control Objectives for Information Technology (Controle de Objetivos da Tecnologia da Informação) é uma metodologia orienta a empresa a gerir sua área de TI de acordo com: - Os <b>objetivos</b> do negócio; - Atendendo <b>toda a empresa</b> e <b>maximizando os benefícios</b> ; - Usando a TI com <b>responsabilidade.</b> - Gerenciando quaisquer <b>riscos a segurança da empresa.</b>
Como funciona e é empregada a Metodologia CMMI?	O CMMI ou Capability Maturity Model Integration, (Integração do Modelo de Maturidade de Capacidades) 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-Gerenciação; 3-Definição; 4-Gerenciamento de Controle; 5-Otimização;</b>
Como funcionam cada um dos 5 Níveis do CMMI?	<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;