

Atividade Extra em Grupo – máximo de 4 alunos.

Esse trabalho irá ajudar a compor a nota da AV1.

Deverá ser entregue no dia da prova AV1 (19/10) por meio desse formulário, que será bloqueado para receber envios às 23h00 desse dia.

As notas da AV1 são compostas, conforme exposto em sala de aula da seguinte forma: 80% da prova e 20% de atividades.

A presente atividade, para quem entregar, terá um crédito adicional de até 2,0 pontos na nota da AV1. Por exemplo, se o aluno tirar 5,0 na prova e 1,5 nas atividades sua média seria de 6,5. Caso a resenha em questão seja entregue em boa qualidade de conteúdo, somar-se-ão mais 2,0 pontos, ou seja, a média final ficará em 8,5.

Atividades clonadas entre grupos serão descartadas, uma vez que a resenha deverá ser desenvolvida com as próprias palavras.

Não há limites mínimos e máximos de linhas, mas haverá análise da cobertura dos assuntos. Quanto maior a cobertura maior será a nota, que valerá de zero a dois.

A partir dos estudos realizados em sala de aula, das apresentações contidas no arquivo de apoio da central do aluno, dos tópicos 1 ao 9 do AVA, do anexo a esse exercício: Norma ISO 20000-1, faça uma resenha sobre o tema: “Desafios e vantagens para a Organização implementar um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) baseado na ISO 20000”

Para ajudar a balizar a produção do texto, procure responder às seguintes perguntas no decorrer da resenha:

1. Quais são os motivadores principais que levam uma organização a buscar a implantação de um SGS baseado na ISO 20000?
2. Por que é essencial o total apoio da Alta Direção na implantação e manutenção do SGS?
3. Qual é a importância que há no vínculo entre o planejamento estratégico de TI com o planejamento estratégico da organização? Por que a TI deve estar alinhada à estratégia organizacional?
4. Como os benefícios do SGS podem superar os custos de sua implantação?
5. De que forma o SGS baseado na ISO 20000 pode auxiliar a Governança de TI a ter um bom desempenho (entrega de valor ao negócio do cliente)?
6. Cite os principais aspectos que a aplicação de um SGS com base na ISO 20000 na organização pode ajudar nas atividades de planejamento da TI?
7. Como os processos de auditoria interna podem ajudar no controle de qualidade dos serviços de TI?
8. Por que os processos de gerenciamento da configuração e mudança são importantes para a garantia da qualidade dos serviços de TI?
9. Quais benefícios que o gerenciamento do nível de serviços traz para o time de gestão de TI e para o cliente?

10. Por que é importante gerenciar o catálogo e a capacidade dos serviços de TI? Como isso beneficia os gestores da TI?