**EXERCÍCIO DE TI – GERENCIAMENTO DE TI - 01191096**

1. Mesmo João sendo diretor, seria essencial que tivesse um Gerenciamento Financeiro e de Fornecedor para avaliar as políticas de processo. Podendo assim, definir seus critérios (infraestrutura, necessidades e afins), e analisar todos os produtos concorrentes. Pois, só assim poderia comprovar que determinado produto é o melhor para atender suas necessidades.
2. De acordo com a ideia de Desenvolvimento de Software junto com o Gerenciamento de Mudança, existem etapas a serem seguidas. E, baseado nisso, o analista não deveria ter feito a alteração remotamente, colocado no ar sem passar por etapas como os testes, homologação e implantação. Mesmo que, com pressão do cliente sendo intensa e pedindo para fazer mudanças rápidas, deveria ser comentado os riscos que isso provocaria a operação num todo. Portanto, na reunião deveria ser levantado os requisitos da mudança e combinado uma data para entregar essa alteração.
3. Gerenciamento de Segurança da Informação. Pois, o processo é responsável por garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, dados e serviços. Com isso, o ato de ter mandado os dados de todos os clientes para um específico, perde-se toda a credibilidade da empresa, além de que, as vezes essas empresas podem ser concorrentes.
4. Se houvesse um Gerenciamento de Fornecedor seria proporcionado uma avaliação de riscos efetiva, benefícios e custos. Com ausência desse gerenciamento provocaria erros como no exemplo citado, e se fosse de maneira correta evitaria compras desnecessárias.
5. Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI, pois engloba o plano de recuperação. Dentro deles o de recuperação imediata, conhecido também como backup, onde há uma estrutura semelhante de servidores, serviços e aplicações disponível. Se houvesse uma gerência como essa, não haveria problemas em recuperar os arquivos antes de formatado.
6. Como foco em restabelecer os serviços mais rápido possível, além de minimizar os impactos negativos no negócio. O Gerenciamento de Incidentes, tem como solução um contorno ou reparo rápido, fazendo com que o cliente volte a trabalhar com uma medida de solução definitiva localizando o motivo de lentidão do sistema.