



**CURSO:** BACH. EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
**DISCIPLINA:** SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
**DOCENTE:** GRINALDO OLIVEIRA

## **GABARITO DA PROVA 2**

“Quer ter o mundo a seus pés? Simples, comece a ler...”  
Grinaldo Oliveira

### **1º Questão (valor: 3,0):**

**Imagine que você é um consultor de uma grande empresa na área de refrigerantes. Existem unidades desta empresa espalhadas por vários locais do Brasil. Neste contexto, a empresa está prestes a dar um salto estratégico com a implantação de boas práticas em ITIL e CMMI.**

**Com estes dados em mãos responda:**

- a) Estas duas tecnologias (ITIL e CMMI) estariam de acordo com o negócio da empresa? Explique justificando o que quer dizer cada uma delas (2 pontos).**

O ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação (TI). Um exemplo de seu uso seria a criação de uma central de serviços de forma a registrar e controlar todos os chamados de problemas na infraestrutura tecnológica da empresa, como um problema em um software ou quebra de um equipamento.

O CMMI (Capability Maturity Model Integration) é um modelo de referência que contém práticas (Genéricas ou Específicas) necessárias à maturidade em disciplinas específicas a projetos de desenvolvimento de software (especialmente). Um exemplo de seu uso seria a utilização deste modelo para avaliar o nível de desenvolvimento de sistemas que a empresa possui no momento, quanto ao uso de sua metodologia orientada à engenharia de software.

O ITIL estaria mais aderente, visto que compete ao mesmo melhorar os processos de TI da Organização. O CMMI estarei mais aderente a uma empresa de software, entretanto, visto que este modelo é abrangente a outros tipos de produtos, pode-se estender à área de refrigerantes desde que se satisfaça aos seus pré-requisitos mínimos de aderência.

- b) O que poderia ser um motivo de falha na implantação destas boas práticas? (1 ponto)**

Na maioria dos casos, a falta de treinamento e patrocínio do alto escalão da empresa. De toda a sorte, são modelos que exigem um alto grau de formalismo e deve estar alinhado ao dia-a-dia dos colaboradores da fábrica.

**2º Questão (valor: 2,0):**

**Manoel deseja implantar soluções de gestão do conhecimento em sua empresa. Conhecendo os significados de conhecimento tácito e explícito, cite exemplo de uso de tecnologias que promovam a interação destes dois tipos de saber em seus quatro processos ligados à espiral do conhecimento (socialização, externalização, combinação e internalização). Em sua resposta, detalhe um cenário de uso.**



Socialização:  
Conhecimento Tácito  
<-->  
Conhecimento Tácito

Processo de compartilhamento de experiências.  
Atividades de treinamento no local de trabalho / Seções informais / Brainstorming / Interações com os clientes / Cultura organizacional

Externalização:  
Conhecimento Tácito  
<-->  
Conhecimento Explícito

Permite a criação de novos e explícitos conceitos  
Uso freqüente de metáforas, analogias, conceitos, hipóteses e modelos;  
Facilita a comunicação dos conhecimentos tácitos, de difícil verbalização;

Pode-se socializar através de ferramentas de chats e/ou encontros físicos. A externalização pode ser feita através de qualquer documentação criada.

Combinção: Conhecimento Explícito <--> Conhecimento Explícito	Troca de informações explícitas com base no paradigma da Tecnologia da Informação Documentos, reuniões formais, conversas telefônicas, redes computadorizadas.
--	---

Internalização: Conhecimento Explícito <--> Conhecimento Tácito	Membros da organização passam a vivenciar o resultado prático do novo conhecimento "Learning by doing"
--	---

A combinação é facilmente alcançado através de portais, por exemplo. A internalização se dá no momento do aprendizado, em EAD ou presencial, por exemplo.

### **3º Questão (valor: 3,0):**

**Explique os conceitos de BPM e SOA e como eles podem se relacionar para garantir o funcionamento perfeito de sistemas de informação em uma empresa.**

O BPM (Business Process Management) é um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação com foco na otimização dos resultados das organizações através da melhoria dos processos de negócio. São utilizados métodos, técnicas e ferramentas para analisar, modelar, publicar, otimizar e controlar processos envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informação. Um exemplo de seu uso seria a automação de um processo de compra/venda de produtos da empresa. O BPM ajudaria a modelar o processo, projetar a interface de um programa, colocar o programa em funcionamento e monitorá-lo em seu funcionamento.

Service-Oriented Architecture (SOA), pode ser traduzido como arquitetura orientada a serviços, e é um estilo de arquitetura de software cujo princípio fundamental prega que as funcionalidades implementadas pelas aplicações devem ser disponibilizadas na forma de serviços. Frequentemente estes serviços são conectados através de um "barramento de serviços" (enterprise service bus, em inglês) que disponibiliza interfaces, ou contratos, acessíveis através de web services ou outra forma de comunicação entre aplicações

Os dois conceitos se realizam no momento em que o SOA proporciona o funcionamento dos processos modelados em BPM a partir de seus serviços disponibilizados.

### **4º Questão (valor: 3,0):**

**Explique como uma fábrica de camisas poderia, em sua opinião, se beneficiar de tecnologias como Supply-Chain e CRM. Defenda sua argumentação, explicando em linhas gerais cada tecnologia.**

O Supply Chain Management (SCM) é a gestão da cadeia de fornecimento. Segundo alguns estudiosos, a competição no mercado global não ocorre entre empresas, mas entre cadeias de fornecimento. A gestão da logística e do fluxo de informações em toda a cadeia permite

aos executivos avaliar, pontos fortes, e pontos fracos na sua cadeia de fornecimento, auxiliando a tomada de decisões que resultam na redução de custos, aumento da qualidade, entre outros, aumentando a competitividade do produto e/ou criando valor agregado e diferenciais em relação a concorrência

Customer Relationship Management (CRM) é um termo em inglês que pode ser traduzida para a língua portuguesa como Gestão de Relacionamento com o Cliente. Criada para definir toda uma classe de ferramentas que automatizam as funções de contato com o cliente, essas ferramentas compreendem sistemas informatizados e fundamentalmente uma mudança de atitude corporativa, que objetiva ajudar as companhias a criar e manter um bom relacionamento com seus clientes armazenando e inter-relacionando de forma inteligente, informações sobre suas atividades e interações com a empresa.

Uma fábrica de camisas poderia se beneficiar de ambas as tecnologias no momento em que o CRM proporciona uma experiência única de presença da empresa para com o consumidor. Neste caso, a identificação de potenciais clientes poderia alavancar as vendas. Da mesma forma, o supply-chain garantiria um fluxo de informação contínuo a partir do cliente, adequando toda a cadeia logística à verdadeira demanda.