

Esta prova é *individual e com consulta*. O material de consulta é individual e não pode ser emprestado. A resposta é discursiva com fases completas (não uma lista de itens) com 10 a 12 linhas. Antes de começar a responder, marque, por favor, o espaço de resposta com essas 10 e 12 linhas. Cada questão vale 20 pontos em 100.

1. Descrever como essa disciplina pode levar os seus participantes a administradores de classe mundial.
2. Descrever como algumas ferramentas podem ser úteis para administração da produção em informática evoluir para padrão classe mundial.
3. Descrever uma organização de produção (ou produção de informática) de seu conhecimento indicando três melhorias que na sua opinião deveriam ser executadas.
4. Descrever 3 custos que são importantes para o administrador de produção de informática.
5. Você como cliente de produção de informática, descrever 3 itens que levaria você a ficar encantado pelos produtos e serviços recebidos.

Esta prova é *individual e com consulta*. O material de consulta é individual e não pode ser emprestado. A resposta é discursiva com fases completas (não uma lista de itens) com 10 a 12 linhas. Antes de começar a responder, marque, por favor, o espaço de resposta com essas 10 e 12 linhas. Cada questão vale 20 pontos em 100.

1. Descrever como a prática de algum código de ética profissional poderia (ou não) ser útil para evoluir uma organização para classe mundial.
2. Descrever uma função dentro da administração da produção em informática que poderia ser organizada com vantagens em estrutura de processo explicando as razões para vantagens.
3. Descrever um relacionamento com algum ou alguns dos 3 Ms (muri, muda, mura) com os Fundamentos da Excelência da Fundação Nacional da Qualidade.
4. Descrever o que a satisfação ou encantamento dos clientes da administração de produção de informática tem de relação com CARTA DE DIREITOS DO USUÁRIO.
5. Citar algumas vantagens (ou desvantagens) para uma organização de produção de informática que tenha pessoas com certificação ITIL (ou outros padrões).