

Atividade 1

1) Inicialmente, a empresa que implanta os conceitos de gestão de qualidade contidos na ISO 9001 terá de acatar uma gama de requisitos, essa adaptação por si só irá otimizar a qualidade e tempo de desenvolvimento dos processos dessa empresa. Empresas certificadas na ISO 9001 possuem um grande diferencial no mercado em relação às empresas não certificadas, devido a comprovação que a mesma segue um padrão internacional de qualidade, tendo diretrizes bem alinhadas e assim alcançando excelência em seus serviços e/ou produtos.

2) PDCA visa buscar melhorias e mitigar erros de forma contínua, através do ciclo Plan Do Check Act.

Uma empresa que desenvolve softwares pode implantar os conceitos do ciclo PDCA, uma das formas de aplicar: iniciar o projeto com um bom escopo e levantamento de requisitos, após isso começar implementação, a próxima etapa seria validação e caso seja encontrada inconsistências e/ou erros no projeto, o mesmo irá passar por uma etapa que pode ser vista como "correção", com as alterações finalizadas passará novamente pela validação e caso seja encontrado algum outro problema, o ciclo irá recomençar, sempre visando a melhoria contínua do projeto.

Atividade 2

1) Dessa forma o departamento de TI irá adaptar sua estratégia para melhor atuar de acordo com a regra de negócio da empresa.

2) Por que é a propriedade de qualificar recursos, serviços e produtos, sendo assim, parte da percepção de cada indivíduo ou organização.

3)a) Sistema de gestão de qualidade é o sistema para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade. Servem para definir o modelo de garantia de qualidade para desenvolvimento, produção, instalação e serviços de uma organização.

b) É possível, pois o sistema de gestão de qualidade, irá padronizar os processos do sistema de gestão de serviços

c)Garantir uma regulamentação para aumentar a capacidade de satisfazer requisitos promovendo a busca por novas soluções em todos os aspectos do processo.

d)Foco no cliente: Direcionar os seus esforços e estratégias para atender os seus clientes, respeitando os demais participantes da empresa, e medir o grau de satisfação desses clientes de forma a gerenciar sistematicamente a relação entre eles e a empresa.

Liderança: Ter claramente metas e objetivos disseminados entre todos os envolvidos, respeitando a confiança e proporcionando aos colaboradores recursos que os permitam atingir os alvos estabelecidos.

Envolvimento das pessoas: Fazer com que os colaboradores possam entender a sua importância na organização, permitindo diálogos que possam evoluir o sistema como um todo.

Abordagem por processos: Definir atividades, papéis e responsáveis pelas ações que são chave para o sucesso da organização, evoluindo sempre com a avaliação dos riscos e impactos da mudança de tais processos.

Abordagem da gestão com um sistema: Entender dependências entre os processos da organização, possibilitando uma integração entre atividades de forma harmoniosa e se prevenindo de falhas a partir da iniciativa de sempre melhorar os processos.

Melhoria contínua: Disseminar o uso dos conceitos de melhoria contínua, promovendo a busca por novas soluções em todos os aspectos do processo.

Decisões baseadas em fatos: Garantir que as decisões são tomadas graças a dados e análises realizadas por material de acesso a todos os envolvidos.

Relação de mútuo benefício com fornecedores: Fomentar fornecedores que possam atuar com os mesmos princípios determinados pela norma, garantindo assim a melhoria da cadeia de suprimentos.