**Moises da Silva RA: 3015106481**

ATIVIDADE 5

1)Monitoramento e Analise critica visa o melhora continuo. As tarefas são a alocação e gerenciamento de fundos e orçamentos; alocação de autoridades e responsabilidades e papéis dentro dos processos; gerenciamento de recursos humanos, técnicos e de informação; identificação, avaliação e gerenciamento dos riscos dos serviços; gerenciamento dos processos de gerenciamento de serviços; gerenciamento dos processos de gerenciamento de serviços; monitoramento e relato sobre o desempenho das atividades de gerenciamento de serviço

2)Os auditores buscam evidências necessárias para confirmar ou não se o sistema de gestão está sendo praticado atende ou está em conformidade com os requisitos estabelecidos e se age conforme o especificado. Busca evidências que confirme que o planejamento, as metodologias, os procedimentos e os objetivos estão sendo cumpridos.

3)O PDCA é um processo de melhoria continua. Onde o ACT (Agir) toma ações para melhorar continuamente o desempenho do SGS e os serviços.

4)A avaliação do plano deve ser documentada e levada à direção para que se possa fazer uma análise crítica da situação dos processos envolvidos, identificando não conformidades e tomando ações para que os objetivos e requisitos traçados para o gerenciamento de serviços sejam alcançados.