**Atividade 3**

Requisitos da norma ISO 20000 são as ações que devem ser tomadas pela organização que define as melhores práticas de gerenciamento de serviços, são esses requisitos

Que dão direcionamento a organização no processo de implantação da norma.

O envolvimento de alta direção é de extrema importância na confecção do Sistema de Gestão de serviços, pois ele cria compromisso com as políticas da organização,

Assegura que as políticas e os objetivos do gerenciamento de serviços estejam alinhados com a estratégia corporativa e que elas evoluam ao longo do tempo, garante

Execução e clareza na comunicação entre os envolvidos, e tem a responsabilidade de definir o membro de sua gestão que irá assegurar a execução das atividades e

Integração com outros componentes da organização, reportando para a alta direção o desempenho e evolução do SGS e de seus serviços.

A governança de processos operados por outras partes é aplicada para mapear e documentar as interfaces com a empresa terceira para que não ocorram impactos negativos na entrega de serviços para os seus clientes.

(--Gerenciamento de documentação--)

O gerenciamento de recursos utiliza um orçamento que demonstre os colaboradores envolvidos no SGS, registros de capacitação e

Treinamento da equipe envolvida na concepção e manutenção do sistema isso faz com que ele dependa da atuação do departamento de recursos humanos da organização.

O estabelecimento e melhoria do SGS define que o SGS deve ser planejado, implementado, monitorado, medido, analisado criticamente e melhorado continuadamente,

Além de avaliar sugestões levantadas e utilizar critérios para avaliação e priorização das melhorias.

**Atividade 4**

**1)**

**P**=PLAN, **D**=DO, **C**=CHECK, **A**=ACT

Planejar (*PLAN*): a criação, documentação e aprovação do SGS. O SGS inclui as políticas, objetivos, planos e processos para cumprir as exigências do serviço.

Fazer (*DO*): aplicação e funcionamento do SGS para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços.

Checar (*CHECK*): monitorar, medir e analisar a SGS e os serviços contra as políticas, objetivos, planos e exigências de serviço e comunicação dos resultados.

Agir (*ACT*): tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do SGS e os serviços.

**2)**

Criar o compromisso com as políticas e objetivos do gerenciamento de serviços, alinhadas com a missão e visão da organização. Assegurar que as políticas e objetivos do gerenciamento de serviços estejam alinhadas com a estratégia corporativa e que essas possam ser mantidas e evoluídas ao longo do tempo.

Para que isso ocorra é necessário garantir que a comunicação entre os envolvidos e a determinação de responsáveis esteja clara e em execução e também definir membro de sua gestão que irá assegurar a execução das atividades e integração com outros componentes da organização, reportando para a alta direção o desempenho e evolução do SGS e de seus serviços.

**3)**

Sim, tem o objetivo de garantir que as metas e objetivos da ti estejam totalmente vinculados aos objetivos do negócio e as metas da organização, prestando o apoio taticamente, estrategicamente e operacionalmente os sistemas de informação e com a infraestrutura de TI necessárias para decisões, ações e processos da organização.

**4)**

Para buscar sempre a entrega e melhoria dos serviços planejados é necessário que a gestão de fundos, orçamentos, recursos humanos e riscos vinculados ao SGS deve ser executada, sempre monitorando e relatando o desempenho das atividades envolvidas. Também é natural rodar miniciclos de melhoria PDCA na etapa de implantação para alinhar a realidade detectada com o plano definido inicialmente. Também é muito comum a execução de projetos pilotos para garantir que o plano original atende a expectativa desenhada. Por fim, o plano deve ser atualizado com a realidade obtida para que ele possa ser verificado em seguida.